

MIO

Samenlevingsopbouw

Sociale veiligheid

- *Aan de hand van een buurtvergadering laat Talja Blokland zien dat de constructie van een 'wij' en een 'zij' in een buurt een heldere kijk op de sociale problemen vertoeft*
- *Koppel en koppelplus: een neerslag van vier jaar coaching van koppels gebiedsagenten en opbouwwerkers, naar gelang 'opgeplust' met andere disciplines door Reint Meijer*
- *Verloop en ontwikkeling van het LCO/SMVP-project Sociale zelfredzaamheid; ervaringen uit de praktijk en een eerste impressie van het vervolg in multiculturele buurten*



4. **Bewoners zetten schouders onder coöperatieve supermarkt**, Anne Clasquin, Carolien Fischer en Jelinda ten Hoven
In het Groningse Oostwold zijn actieve bewoners bezig een verdwenen voorziening terug te halen naar hun dorp: een coöperatieve supermarkt in het nieuwe multifunctioneel centrum.

8. **Werelden van Verschil: fysiek en sociaal**, Ton van der Pennen en Suzanne Davis
De sociale sector is bezig aan een inhaalslag. De aloude verschillen tussen de fysieke en sociale sector zijn aan het vervagen, zo blijkt uit de uitkomsten van een enquête in de G27.

12. **Column, Samen werken aan veiligheid**, Lodewijk Gunther Moor

13. **'Leuker dan les', Maatschappelijke stage op de kinderberderij**, Patricia de Ryck, Civiq
Via maatschappelijke stages in het onderwijs krijgen steeds meer jongeren de smaak van vrijwilligerswerk te pakken.

14. **Jongeren en vrijwillige inzet**, Annette van den Bosch, Civiq
Als je jongeren op de juiste manier aanspreekt en voldoende ruimte geeft om van vrijwilligerswerk hun eigen activiteit te maken, zijn ze er best voor te porren.



16. **Cartoon, Hangjongeren zetten zich in voor een betere buurt**, Marnix Rueb

18. **'U zit te wachten tot iemand anders de problemen voor u op gaat lossen', Over 'bewoners' versus 'probleemmakers' en 'gebrek aan betrokkenheid' in achterstandswijken**, Talja Blokland
De constructie van een 'wij' (bewoners) en 'zij' (overlastgevers) in een buurt werkt contraproductief in de bestrijding van onveiligheid in buurten, betoogt Talja Blokland. Aan de hand van een buurtvergadering laat ze zien hoe het een heldere kijk op de sociale structuur, en dus op de sociale problemen in een buurt, vertroebelt.

22. **Actief aan de slag met veiligheid**, Michaëla Merkus, X-S2

23. **Aanmoedigingsprijs voor LCO-project en Vakconferentie op 23 november**

24. **www.devraag.org, Burgers aan zet in het publieke domein**, Catrinas Egas
In deze rubriek dit keer aandacht voor lokale initiatieven in het kader van de Wmo en enkele publicaties ter ondersteuning van bewonersinitiatieven en burgerinspraak.



Thema Sociale Veiligheid

28. **Veiligheid bouw je van onderop! Bestuurlijke ondersteuning van sociale zelfredzaamheid**, Joyce Hes
Aan de hand van een evaluatieonderzoek naar de effecten van de samenwerking van een wijkagent en een opbouwwerker als koppel in de Indische buurt in Zwolle, brengt Joyce Hes een serie knelpunten in beeld en geeft concrete oplossingen.

32. **Reassurance policing, Aanpak van overlast en ergernissen en de coproductie van orde**, Lodewijk Gunther Moor

34. **Buurtbemiddeling en investeren in betrokkenheid**, Arthur van Thiel
Getrainde vrijwilligers met een actief luisterend oor vormen de kern van buurtbemiddeling, een methode die verbonden kan worden met het concept van de 'civil society'. In Rotterdam wordt een wijkgericht model gehanteerd dat verder wil gaan dan het oplossen van geschillen tussen burens.

39. **Masterclass Jongerenwerk van start**

40. **Sociale Zelfredzaamheid & actief burgerschap**, Lodewijk Gunther Moor, SMVP
Actieve burgers zelf een rol laten spelen in de aanpak van hun eigen(on)veiligheid, dat is de kern van het meerjarenproject Sociale zelfredzaamheid van SMVP en LCO. Een terugblik op verloop en ontwikkeling van dit programma dat een vervolg krijgt in multiculturele wijken.

43. **Politiewerk begint aan de voet van de samenleving**,
Effectief politiewerk begint dichtbij de burgers in buurten en wijken

44. **Sociale zelfredzaamheid in de praktijk**, Lodewijk Gunther Moor
Om te illustreren hoe het bevorderen van actief burgerschap in de zin van sociale zelfredzaamheid in de praktijk werkt, bespreekt de auteur de ervaringen in de Indische buurt in Zwolle en de wijk Malburgen in Arnhem.

47. **Diversiteit in diversiteit in België**

48. **LCO/SMVP-project in de startblokken: impressie van twee wijken**, Jasper Veldhuis
Wijkbeschrijvingen van de multiculturele wijken waar het LCO/SMVP-project sociale zelfredzaamheid van start gaat, zullen 'als een röntgenfoto' vastleggen vanuit welke startsituatie de partners in de wijken aan de slag gaan.

51. **Koppel en koppelpus**, Reint Meijer
Een uitgebreide neerslag van vier jaar coaching van koppels gebiedsagenten en opbouwwerkers, naar gelang 'opgeplust' met andere disciplines. Het artikel geeft een handleiding voor nieuw te vormen koppels en koppelpus, en is een steun in de rug voor koppels die door blijven gaan. Maar ook opbouwwerkers die in achterstandsgebieden samenwerken met meerdere disciplines kunnen er hun voordeel mee doen.

In deze thema editie veel aandacht voor **sociale veiligheid**, een onderwerp dat de gemoederen al jaren danig bezighoudt. Het is dus niet voor niets dat het LCO samen met de SMVP jaren geleden pilots is gestart waarin werd geëxperimenteerd met koppels bestaande uit een gebiedsagent en een opbouwwerker. Deze koppels hebben laten zien wat de meerwaarde kan zijn van de **bundeling van expertise van politie en opbouwwerk**. Koppels hebben wel coaching nodig, want het is geen sinecure om tegelijkertijd je eigen professionele taken uit te voeren en samen te werken met een professional die heel andere taken - onder een andere regie en binnen een ander verantwoordingskader - moet uitvoeren.

Dit najaar starten LCO en SMVP met **een nieuwe reeks pilots**, voorlopig op drie plaatsen in Nederland. Het moge duidelijk zijn dat het fenomeen koppel in onze ogen toekomst heeft. In het artikel van Reint Meijer leest u alles over de relevante methodische aspecten van deze bijzondere samenwerkingsvorm.

Verder vind u in het themadeel een **evaluerend artikel van Joyce Hes ten aanzien van de eerdere koppels** en een aantal bijdragen van Lodewijk Gunther Moor, directeur SMVP, over de oudere pilot-projecten en enige signaleringen van buitenlandse trends in het politiewerk. **Het fenomeen buurtbemiddeling** wordt uitgebreid beschreven door Arthur van Thiel.

In het algemene deel staan ook een paar bijdragen die bij het thema aansluiten, zoals het **artikel van Talja Blokland over de constructie 'wij'/'zij' en de uitwerking daarvan in buurten**. Met ingang van deze editie heeft CIVIQ een eigen rubriek op dezelfde manier waarop X-S2 al jaren een eigen rubriek verzorgt voor MO. CIVIQ gunt de lezer een kijkje in de keuken bij het ontwikkelen van vrijwilligersprojecten voor jongeren via twee artikelen van Annette van den Bosch en Patricia de Ryck. Michaëla Merkus van X-S2 laat zien hoe je **actief aan de slag kunt met veiligheid**. In Werelden van Verschil laten Ton van der Pennen en Suzanne Davis (OTB-Delft) zien dat het volgens een enquête in de G27 beter gaat met de sociale sector dan voorheen. In het Groningse Oostwold zijn bewoners begonnen een **coöperatieve supermarkt** op te zetten. De column is dit keer van Lodewijk Gunther Moor, de cartoon zoals vanouds van Marnix Rueb en Catrinus Egas verzorgde de rubriek www.devraag.org. Veel leesplezier.

Samenstelling en redactie:

Fenny Gerrits, (hoofdredactie),
Coby van Geffen (eindredactie),
Ed Kooger, Wil van de Leur
en Kees Stuurup.

Administratieve ondersteuning:

Siepie Latuheru en John Struiken.

Cartoon pag.16/17 Marnix Rueb.

Foto/illustratie omslag foto:

Jasper Veldhuis.

Vormgeving/DTP: John Struiken.

Druk: Stimio Meteren.

Abonnementen:

De jaarabonnementsprijs bedraagt €44,- voor het eerste en €39,- voor het tweede en verdere abonnementen. Losse nummers kosten €12,50 (Prijzen exclusief portokosten.)

Opzegging van abonnementen dient schriftelijk vóór 1 december te geschieden.

ISSN:0929-2187.

Redactie en administratie:

Prinsegracht 51,

2512 EX Den Haag,

Telefoon: 070-380 4431,

faxnummer: 070- 380 9973.

E-mail Internet:

info@opbouwwerk.nl

Advertentie tarieven zijn op aanvraag verkrijgbaar.

Kopijsluitingsdatum volgende nr.:



Bewoners zetten coöperatieve super

Het begon met de aanvraag voor een nieuwe school en groeide uit tot een multifunctioneel centrum met een coöperatieve supermarkt. In het Groningse Oostwold zetten een paar actieve bewoners al enkele jaren hun schouders onder de verwezenlijking van dit centrum. Een verhaal over de dingen waarin een klein dorp groot kan zijn.

Oostwold is een klein dorp in het zuidwesten van de provincie Groningen. Het behoort tot de gemeente Leek en er wonen 650 mensen. Het dorp heeft een hotel-restaurant, een kerk, een dorps huis en twee basisscholen: een openbare en een christelijke. Een gewoon, leuk plattelandsdorp dat voor de meeste voorzieningen aangewezen is op Leek of Hoogkerk. Maar een aantal actieve bewoners is bezig een voorziening terug te halen naar het dorp: een coöperatieve supermarkt.

Eigenlijk begint het verhaal zes jaar geleden. De beide scholen in het dorp kampen met huisvestingsproblemen: het huidige gebouw van de christelijke school is al meer dan honderd jaar oud en de inrichting is niet meer van deze tijd. Ook de openbare school heeft wensen ten aanzien van hun gebouw. Zo komt men op het idee om beide scholen onder één nieuw dak te brengen. Hier zou dan ook meteen opvang bij geregeld kunnen worden, zodat een brede school ontstaat. Het eerste plan was om een nieuw schoolgebouw te laten bouwen op de plek van openbare school de Gavehoek.

Dit bleek echter niet haalbaar omdat hier te weinig ruimte is. Een ander plan was dat het aangrenzende terrein van het dorps huis erbij betrokken zou moeten worden. Stichting Dorps huis kwam daardoor op het idee ook het dorps huis in deze nieuwe locatie onder te brengen. En omdat de huidige gymzaal is afgekeurd, net als de kleedkamers op het sportveld, was het logisch om in het nieuwe complex ook hier ruimte voor in te plannen. Oostwold is een zeer actief dorp met zo'n 25 verenigingen. Deze verenigingen moeten nu meestal uitwijken naar ruimtes buiten het dorp. Om dat te veranderen wil men een heuse sportzaal bouwen in het nieuwe complex. Zo kwamen alle partijen (scholen, stichting dorps huis, dorpsbelangen en verenigingen) met elkaar om de tafel te zitten en ontstond het idee voor een multifunctioneel centrum.

Achtergrondinformatie over de scholen

Zowel de christelijke als de openbare basisschool hebben ongeveer zestig leerlingen, elk verdeeld over drie groepen van verschillende leeftijden. De Oleander is een Daltonschool, maar stapt nu iets af van het individuele onderwijs. Zij wil weer meer klassikaal gaan doen, omdat het individueel onderwijs praktisch gezien niet altijd haalbaar is. De openbare basisschool de Gavehoek is anderhalf jaar geleden ook een Daltonschool geworden. Het verschil tussen beide scholen verdwijnt. Ook omdat nog maar ongeveer eenderde van het aantal leerlingen van de Oleander uit christelijke gezinnen komt.

De situatie voor de Oleander is nu erg verkeersonveilig, de school ligt aan de drukke hoofdstraat door het dorp. De school bestaat op het moment dankzij de dagelijkse inzet van veel ouders. Zij nemen het op zich voor en na school en tussen de middag te brigadieren. De kleuters hebben geen speellokaal in de school en moeten daarom

ook langs de drukke weg naar de gymzaal. Kinderopvang moet allemaal privé geregeld worden bij instellingen in Leek of Groningen. Met de komst van het MCO (Multifunctioneel Centrum Oostwold) zal dit straks verbeteren. De scholen kunnen dan veel zaken waar kleine scholen anders geen geld voor hebben gezamenlijk regelen, zoals een speellokaal, een computerruimte, een bus huren voor schoolreisjes, enzovoort.

Werkgroep

Samen met tien andere dorpsbewoners vormden Evert van Vliet en Derk Feenstra een werkgroep. Ze inventariseerden welke functies in het multifunctionele centrum zouden moeten samenkomen:

1. scholen;
2. buitenschoolse opvang;
3. verenigingen (vooral sport: voetbal en korfbal);
4. dorps huis;
5. sportzaal.

De werkgroep bracht advies uit over exploitatie, financiering, verantwoordelijkheid en het beheer van het multifunctioneel centrum, en nam een architect in de arm die ervaring heeft met het bouwen van dergelijke centra. Gedurende het hele proces is er grote mate van interactie met het dorp geweest, onder andere door middel van periodieke hoorzittingen (om de drie à vier maanden) en nieuwsbrieven.

Vier jaar geleden zocht de werkgroep contact met de gemeente. Dit verliep in eerste instantie niet zo geweldig, men had zelfs het idee te worden tegengewerkt. De werkgroep pakte een en ander echter voortvarend aan en kwam met een plan van eisen voor het multifunctioneel centrum. Dit plan kwam tot stand door veel overleg met de besturen van de sportverenigingen, de stichting dorps huis en de scholen. In het

Schouder onder arm markt



Jannie Kootstra en Evert van Vliet (leden van de werkgroep Multifunctioneel Centrum Oostwold) op het huidige sportveld waar het nieuwe centrum zal worden gebouwd

plan werden zelfs de benodigde vierkante meters berekend en beargumenteerd. Het door de werkgroep ingeschakelde Projectbureau HEVO stelde vervolgens op basis van deze plannen een haalbaarheids-onderzoek in en concludeerde dat het multifunctionele centrum doorgang kon vinden mits het compacter zou worden. Alle partijen moesten ruimte inleveren, ook werd gekeken naar het multifunctioneel gebruik van ruimtes.

De gemeente kon het tempo van de werkgroep niet goed bijbenen. Tweeënhalf jaar geleden nam de gemeente Leek een projectleider aan: Karel Prins. Deze kwam met veel ideeën en er leek echt schot in de zaak te komen. Helaas ging hij na een jaar weg en kwam er een nieuwe projectleider. Deze bleef jammer genoeg maar drie maanden en toen lag het project letterlijk op zijn gat.

Leefbaarheid van het dorp

Een jaar geleden hield dorpsbelang in het dorp een enquête met als onderwerp 'de leefbaarheid van het dorp'. Ondertussen liep ook het project van het multifunctionele centrum door, er werden zelfs prijzen mee gewonnen, waaronder de Probestprijs en de Hevoprijs! Uit de enquête bleek dat de bewoners grote behoefte hadden aan een supermarkt, een dorpswinkel. De bewoners zijn voor boodschappen nu aangewezen op Leek of Hoogkerk waar Albert Hein, Jumbo, Poiesz (in de volksmond Poimar), Aldi en Super de Boer zitten.

Met deze uitslag in het achterhoofd bekeek de werkgroep of er binnen het multifunctionele centrum ook mogelijkheden zijn voor een supermarkt. Ook bekeek men of een supermarkt financieel haalbaar zou zijn. De werkgroep legde contact met een aantal supermarktorganisaties (Prisma, Sligro en de Spar) en bezocht onder andere de super-

markt in Oldeberkoop. Dat is een coöperatieve supermarkt die wordt gerund door cliënten van Talant, een zorgaanbieder voor mensen met een verstandelijke beperking. Een dergelijke opzet zou ook haalbaar kunnen zijn voor Oostwold. De werkgroep vindt tevens het maatschappelijke bewustzijn erg belangrijk en vanuit die visie zocht ze voor een eventuele samenwerking contact met Stichting de Zijlen uit Tolbert (gemeente Leek), een organisatie voor verstandelijk gehandicapten.

Betrokkenheid vanuit de bevolking

Belangrijk voor de haalbaarheid van een coöperatieve supermarkt is dat aangetoond wordt dat er betrokkenheid is vanuit de bevolking. In het begin was de werkgroep sceptisch over deze betrokkenheid. Maar na de haalbaarheidsstudie hield de werkgroep een presentatie in het dorpshuis. "In de zaal zat een journalist van het Dagblad van het

Noorden die voor een artikel in de krant zorgde”, aldus een enthousiaste Jannie Kootstra die de presentatie deed. “Ook was er diezelfde avond een uitzending op Radio Noord. Door deze media-aandacht stond het dorp opeens in de belangstelling en ging het idee van de supermarkt leven.” De initiatiefnemers geven aan dat deze media-aandacht essentieel is geweest voor de voortgang van het proces om een coöperatieve supermarkt op te zetten. Inwoners van Oostwold kunnen hun betrokkenheid bij de coöperatieve supermarkt aantonen door zich in te kopen. Een aandeel kost €99,- en als lid krijg je korting in de supermarkt, zodra deze gaat draaien. Het minimum aantal aandelen dat verkocht moest worden was 150, op het moment zijn er al 192 aandelen verkocht. Dit betekent dat vrijwel alle tweehonderd gezinnen van

het dorp lid zijn geworden van de coöperatie!

Vier maanden geleden heeft de gemeente opnieuw het project opgepakt en zijn de stukken van drie jaar geleden doorgenomen! Maar nu zit er schot in de zaak. Volgens Evert van Vliet ‘denkt de gemeente met ons mee’ en ‘zoeken ze met ons naar oplossingen’.

Er is ook al een locatie gevonden voor het MCO (Multifunctioneel Centrum Oostwold): de huidige sportvelden. Die liggen aan de buitenkant van het dorp, maar omdat er plannen zijn voor nieuwbouw om het complex komt het toch weer centraal te liggen. De gemeente heeft al grond aangekocht achter de huidige sportvelden - tegen de A7 aan - waarop nieuwe kunstgrasvelden kunnen worden gerealiseerd voor voetbal en

korfbal. Ook de architect is al uitgekozen. Het ontwerp, voor zowel het MCO als de gehele inrichting van de nieuwe velden en woningbouw, moet nog worden gemaakt: hiervoor dient elke partij een plan van eisen in. De planning voor de oplevering van het MCO is door de gemeente in eerste instantie op eind 2008 gezet. De werkgroep hoopt op eind 2007.

Mevrouw Zwaantje Buwalda, hoofd van de Christelijke basisschool de Oleander (Daltononderwijs) te Oostwold: “Stichting de Zijnen is bij het project betrokken om straks het personeel te leveren. De supermarktketens die zich hebben aangemeld om de buurtsuper in Oostwold te runnen hebben ervaring met deze manier van werken. Ik sta helemaal achter dit concept: voor de verstandelijk gehandicapten is het



Basisschool De Gavehoek

fijn dat ze een zinvolle dagbesteding krijgen en dat ze zo ook meer geïntegreerd raken in de samenleving. Voor de eigenaar is het voordelig omdat er subsidie voor gegeven wordt."

Als hoofd van een basisschool ziet zij nog een voordeel: "Het is absoluut een pré dat kinderen zo in het dagelijks leven met verstandelijk gehandicapten in aanraking komen." De buurtsuper zal een hele vooruitgang zijn voor het dorp, vooral voor ouderen en mensen die geen eigen vervoer hebben.

Mevrouw Buwalda vindt de ontwikkelingen geweldig: "Wat begonnen is met een aanvraag voor een nieuwe school is uitgegroeid tot een multifunctioneel centrum met een supermarkt en woningbouw eromheen! Het nadeel voor de school is wel dat zij nu langer moet wachten. De aanvraag ligt er al vanaf 2000, maar waarschijnlijk zal er nog wel het een en ander aan de school opgeknapt moeten worden voor de nieuwbouw klaar is... Toch is het een enorme kans voor het dorp. Oostwold krijgt voorzieningen die anders nooit mogelijk zouden zijn geweest voor zo'n klein dorp. Door vereende krachten krijgen we subsidies los die ieder van ons nooit apart had gekregen". Mevrouw Buwalda verwacht ook dat het MCO straks een aantrekkingskracht zal hebben voor nieuwe bewoners: "Zonder deze ontwikkelingen zou het dorp haar hart kwijtraken, er zouden alleen maar ouderen achterblijven. Nu komen er weer meer jonge gezinnen naar het dorp".

Subsidies

Het dorp brengt zelf geld binnen voor het MCO: Evert van Vliet heeft speciaal voor het aanvragen van subsidies een cursus in Utrecht gevolgd. Dit levert al resultaat op, want er zijn al subsidies binnen van het Oranjefonds, de provincie en nog een aantal andere subsidieverstrekters.

Tijdens het interview (dat plaatsvindt in de tuin van Derk Feenstra) komt Evert van Vliet langs: hij heeft een aantal handtekeningen nodig van Derk Feenstra voor subsidieaanvragen. Ook doet hij kort verslag van de vergadering van die middag: er is door de gemeente een derde haalbaarheidsstudie gedaan naar de haalbaarheid van een multifunctioneel centrum en een supermarkt. Feenstra is duidelijk geïrriteerd over het feit dat men nu weer een haalbaarheidsonderzoek laat uitvoeren, terwijl een en ander al berekend en onderzocht is!

Uitbreiding Oostwold

Oostwold zal in de toekomst nog groeien, aangezien er door de gemeente een bestemmingsplan is ontwikkeld voor de bouw van veertig tot vijftig woningen. Dit is goed voor het dorp: meer leden voor de scholen, de verenigingen, et cetera, maar natuurlijk ook voor de winkel! Goed voor de leefbaarheid van het dorp.

De heer Vos is sinds 1994 directeur van de Gavehoek, een openbare school die twee jaar geleden officieel Daltonschool is geworden.

"Mijn rol in het opzetten van het multifunctionele centrum is die van initiator, samen met mevrouw Buwalda, directrice van basisschool de Oleander en raadsleden. Wij dachten al enige tijd na over het delen van functies (zoals de gymzaal, vergaderzaal en computers)". Na vergaderingen met de gemeente, het bovenschoolsmanagement en de medezeggenschapsraden van de scholen is besloten dat de twee scholen verder zullen gaan onder één kap. Er zijn dan meer mogelijkheden om aan te kunnen sluiten bij wat nodig is voor Daltonscholen (bijvoorbeeld aparte stiltelokalen en ruimte om in groepjes te werken). Nu dit hele idee is uitgegroeid tot de realisatie van een multifunctioneel centrum is de rol van de beide schoolhoofden hierin weer beperkter geworden. "Dit is maar goed ook", aldus de heer Vos. "Nu kan ik de belangen van de school weer vertegenwoordigen". De scholen mogen natuurlijk in geen enkel opzicht hinder ondervinden van de andere (commerciële) activiteiten. De indeling zal dus zo moeten gebeuren dat de verschillende gebruikers elkaar niet in de weg zitten. Uiteraard zijn er ook mogelijkheden genoeg waarbij men elkaar tot voordeel kan zijn. De tussenschoolse opvang zou bijvoorbeeld in de sportkantine kunnen.

Op de vraag hoe hij de rol van de coöperatieve supermarkt ziet antwoordt de heer Vos dat hij denkt dat de supermarkt vooral voor ouderen interessant zal zijn. "Waarschijnlijk zullen de inwoners van Oostwold er niet al hun boodschappen gaan doen, maar wel een gedeelte". Zelf verwacht hij dat zijn vrouw hem nog wel eens zal bellen met de vraag om even dit of dat mee te nemen uit de winkel als hij naar huis gaat... Over het idee om verstandelijk gehandicapten bij de buurtsuper te betrekken is hij erg enthousiast. Hij ziet zelfs mogelijkheden om deze mensen ook bij de scholen te betrekken. "Er

bestaan nog geen concrete plannen, maar zij zouden bijvoorbeeld enige opleiding kunnen krijgen om te functioneren als (hulp van de) conciërge."

Coöperatieve supermarkt

Tot zes jaar geleden was er nog een supermarkt in het dorp, totdat de eigenaar ermee stopte. Een buurtwinkel is echter niet alleen handig voor de boodschappen, het is ook een dagelijkse sociale ontmoetingsplaats die veel mensen nu niet meer hebben in het dorp. De nieuwe coöperatieve winkel zal dus de leefbaarheid van het dorp enorm verhogen.

De organisatie van de coöperatieve winkel is als volgt gepland: het pand (of beter de ruimte in het MCO) en de inventaris moeten worden aangekocht, er zal een bedrijfsleider worden aangesteld en de supermarkt zal zichzelf moeten bedruipen. Behalve in het bestuur zullen er ook vrijwilligers in de winkel gaan werken. Daarnaast komen verstandelijk gehandicapten van stichting de Zijlen in de supermarkt te werken.

De winkel zal 250 m² groot worden en is een volwaardige winkel met een compleet assortiment: groente, vers, koeling en vries. Men wil gelijk goed starten en het totale pakket aanbieden. Dit om te voorkomen dat bewoners alsnog naar de verderop gelegen supermarkten moeten.

Het prijsniveau zal iets boven het prijsniveau van de C1000 komen te liggen. Het zwaartepunt van de doelgroep is de leeftijdsgroep 30 - 45 jaar. Uit onderzoek is gebleken dat de gemiddelde besteding in de supermarkt € 37,- per persoon per week zal zijn.

Het bestuur is dus al een heel eind in de opzet en uitwerking van de coöperatieve supermarkt. Alles staat of valt wel bij het feit of de coöperatieve supermarkt een plaats krijgt in het MCO: alleen dan is dit plan haalbaar! Als de plannen doorgaan zoals de werkgroep nu in kaart heeft en de coöperatie na een jaar draaien, de kosten eruit heeft, dan noemt het bestuur de winkel een succes en zal deze open blijven. Het bestuur, dat uit vijf personen bestaat, trekt er hard aan en is nu - na vier jaar - toe aan resultaat: de vlag moet uit omdat de bouw begint!

<

Werelden van Verschil

De sociale sector is bezig met een inhaalslag! Dit keer geen negatief bericht dus over hoe moeizaam de relatie tussen de fysieke en sociale sector bij de herstructurering van woonwijken verloopt. Want het gaat beter. Weliswaar zijn er nog uitdagingen te winnen, maar we zien steeds vaker dat de sociale sector een sterke bijdrage levert in het herstructureringsproces. En nee, dan hebben we niet alleen over het uitvoerend niveau, maar juist ook over het bestuurlijk niveau. Aan de hand van recente uitkomsten van een enquête in de G27 naar de organisatie van de integrale opgave bij herstructurering maken we dit duidelijk.

Gelijkwaardigheid is het sleutelwoord wanneer we het hebben over een goede samenwerking. Gelijkwaardigheid ontstaat wanneer elke betrokken partij meedenkt, meebepaalt en meebeslist, zijn eigen verantwoordelijkheid heeft en een zekere autonomie op zijn eigen terrein behoudt. Dit klinkt mooi in theorie, maar is helaas niet altijd de dagelijkse realiteit.

Deze gelijkwaardigheid zien we ook niet altijd terug bij de herstructurering van naoorlogse wijken waar al jarenlang wordt gesproken over en gewerkt aan een vaak moeizame relatie tussen de fysieke en sociale partijen. Waar gaat deze discussie ook al weer precies over? We frissen het geheugen van de lezer op om vervolgens in te gaan op de nieuwe positieve trend die zich lijkt in te zetten in de samenwerking tussen de sociale en fysieke partijen bij de herstructurering.

Moeizame relatie

Hoe komt het dat de relatie tussen de fysieke en sociale partijen bij herstructurering niet vanzelf gaat, maar moeizaam verloopt? Ten eerste is er sprake van verschil in institutionele structuren. De fysieke partijen draaien al vele decennia mee in de stadsvernieuwing en in de herstructurering, dit is niet het geval bij de sociale partijen. Ondanks de toenemende aandacht voor de sociale dimensie in de stedelijke ontwikkeling, zijn de institutionele structuren vooral vanuit de fysieke pijler vormgegeven. Ten tweede bestaat er een inhoudelijke tegenstelling tussen 'hard' en 'zacht'. Bij fysiek gaat het om gebouwen en de inrichting van het openbare gebied, kortom, de ingrepen zijn zichtbaar en hierdoor zijn de resultaten ook goed te meten (harde indicatoren). Bij sociaal staan participatie en cohesie centraal, de operationalisering is hier veel moeilijker en de resultaten van de beleidsinterventies moeilijk meetbaar (zachte indicatoren). Dit maakt het voor de sociale partijen moeilijk om de beoogde effecten te relateren aan hun inzet en zo hun bijdrage in de aanpak van wijken te onderbouwen met resultaten. Ten derde bestaan er verschillen in aanpak en werkwijze. Het gaat hier met name om verschillen in tijdshorizon. Fysieke processen hebben een kop en een staart en kennen een heldere projectstructuur. De opstart en uitvoeringsfase duurt doorgaans wel tien jaar en daarna gaat de beheerfase in. Het sociale leven is minder in tijdseenheden te plannen. Het gaat vaak om maatschappelijke problemen die in de loop der tijd van aard veranderen. In het sociale domein gaat het meestal om kortlopende projecten. De betrokkenheid van groepen bewoners ligt niet voor langere tijd – en zeker niet contractueel – vast. Ten vierde liggen de verschillen in structuur en organisatie. Sociale partijen hebben maar beperkte 'machtsmiddelen' om hun rol in het stedelijke vernieuwingsproces op te eisen. Zo kunnen zij zich niet beroepen op wet- en regelgeving die hun inspraak in het proces verplicht. Verder beschikken zij over veel minder financiële middelen en zijn zij afhankelijk

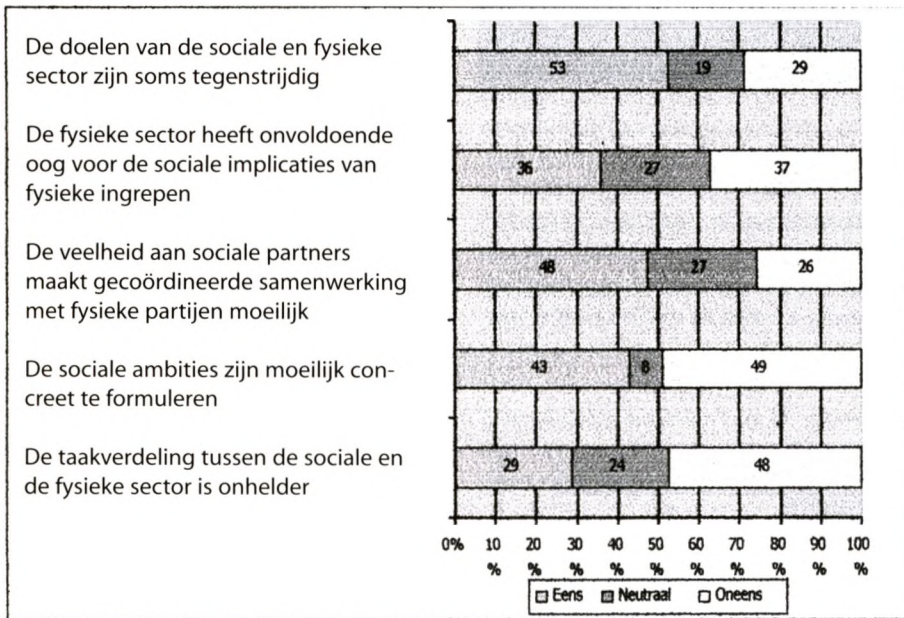
van subsidies. De fysieke partijen beschikken over voldoende structurele financiële middelen en deze zijn per project gebundeld.

Het voorgaande laat zien dat er nog een wereld van verschil zit tussen beide domeinen. Uit onze G27-enquête naar de organisatie van de integrale opgave bij herstructurering blijkt dat deze verschillen aan het vervaagen zijn.¹ In de wintermaanden van afgelopen jaar hebben 150 professionals² betrokken bij een herstructureringsproject in elk van de G27 gemeenten de internetenquête ingevuld. De resultaten bouwen voort op een eerder onderzoek naar de organisatie van de stedelijke herstructurering uit 2004. In het vervolg van het artikel gaan we in op de resultaten van de enquête. De eerdergenoemde knelpunten/verschillen die spelen in de uitvoeringspraktijk zijn geïnventariseerd en als stellingen voorgelegd aan de professionals. Dit is eveneens in de voorafgaande studie uit 2004 gedaan. Aan de professionals is gevraagd of deze knelpunten in hun werkwijze nog steeds gelden en in welke mate. De enquête-uitkomsten zijn begin 2006 tijdens een workshop voorgelegd aan zo'n vijftig professionals in de stedelijke vernieuwing. De uitkomsten van deze workshop zijn ook verwerkt in dit artikel.

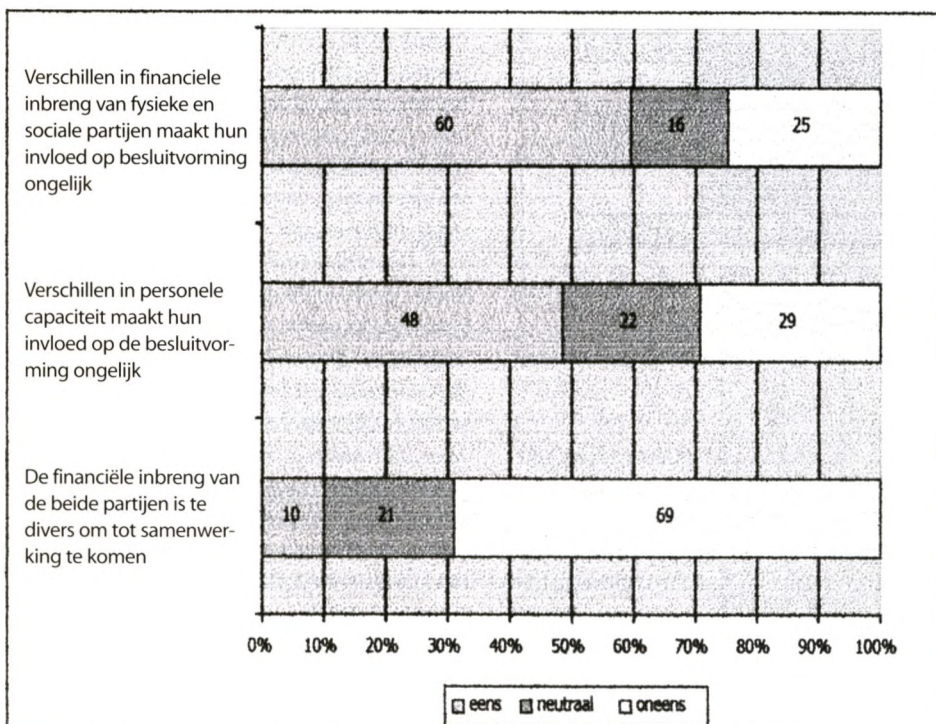
Onderlinge afstemming

In de onderlinge afstemming van partijen kunnen knelpunten liggen. Het kan bijvoorbeeld gaan om tegenstrijdigheid van doelstellingen. Zo vindt de helft van de onderzochte professionals dat de doelstellingen van beide sectoren tegenstrijdig zijn (zie tabel 1). Met name de bewonersorganisaties en welzijnsinstellingen zijn deze mening toegedaan. De gemeente oordeelt iets milder: "Er spelen nu eenmaal verschillende belangen die echter niet bij voorbaat tot stagnatie leiden", aldus een medewerker van de gemeente. Maar om samen op te gaan is het noodzakelijk kennis te hebben van elkaars visie. In relatie hiermee staat het knelpunt dat de fysieke sector onvoldoende oog heeft voor de sociale implicaties van de fysieke

tabel 1: Oordeel over stellingen



tabel 2: Oordeel over sturingsmiddel



ingrepen. Ruim eenderde is het hier mee eens, waarbij de fysieke partijen (corporatie en gemeente) zichzelf een stuk positiever beoordelen dan de sociale partijen (welzijn en bewoners). Verder vindt bijna de helft van de professionals dat de veelheid aan sociale partners een gecoördineerde samenwerking met de fysieke partners moeilijk maakt. Door de vele instellingen is de sector versnipperd en heeft het geen herkenbaar aanspreekpunt. Wel is het zo dat veelal helder is wat de onderlinge taakverdeling is, alleen de bewonersorganisaties zijn het voor meer dan de helft hier niet mee eens.

Alhoewel de eerste vijf stellingen niet helemaal worden ontkracht, wat zou betekenen dat er geen knelpunten zouden zijn in de onderlinge afstemming tussen fysiek en sociaal, kan toch gesteld worden dat er sprake is van een positieve ontwikkeling. In vergelijking met resultaten uit het vooronderzoek van 2004 zien we dat de professionals een stuk positiever zijn over de onderlinge verhoudingen.

Sturingsmiddelen

Wanneer we praten over sturingsmiddelen dan praten we over de financiële middelen en de personele capaciteit. Rond de helft van de professionals is van mening dat de verschillen in financiële inbreng en personele capaciteit van beide sectoren de besluitvorming ongelijk maken (tabel 2). In de discussie gaat het vaak om de onzekere en geringere financiële basis van de sociale sector, waardoor sprake is van ongelijkheid. De sociale partijen zijn afhankelijk van subsidies en hebben hierdoor een meer kwetsbare positie dan bijvoorbeeld woningcorporaties, die beschikken over een eigen vermogen. Ze worden jaarlijks 'afgerekend' en kunnen weinig risico lopen voor de realisering van vernieuwende ideeën. Subsidiëring dwingt organisaties – dat zijn juist de sociale partijen – tot pragmatisme. Hierbij komt ook dat het vaak veel tijd en energie kost om de financiën in de sociale sector rond te krijgen. Desondanks is een meerderheid van de partijen het er over eens dat de verschillen in

Sociaal wijkplan Korrewegwijk in Groningen

Voor de Korrewegwijk in Groningen is een sociaal wijkplan opgesteld waarin sociale maatregelen worden voorgesteld die bijdragen aan het oplossen van problemen en nieuwe kansen scheppen voor bewoners. Denk aan onderwerpen als werkloosheid, sociale activering, multi-probleemgezinnen*, jeugdprojecten, veiligheidsbeleving of bewonersparticipatie. Fysieke aspecten worden daarentegen niet uit het oog verloren: fysieke veiligheid, woonomgeving, infrastructuur en het imago van de wijk komen ook in het plan aan bod. Het maatschappelijk werk, jongerenwerk en het opbouwwerk hebben de handen ineengeslagen om de meervoudige sociale problematiek aan te pakken. Deze aanpak is een tijd aan de gang en de eerste resultaten zijn positief. "Nu roepen de bewoners ook om de aanpak van hun woning en woonomgeving." Sociaal en fysiek gaan hand in hand.

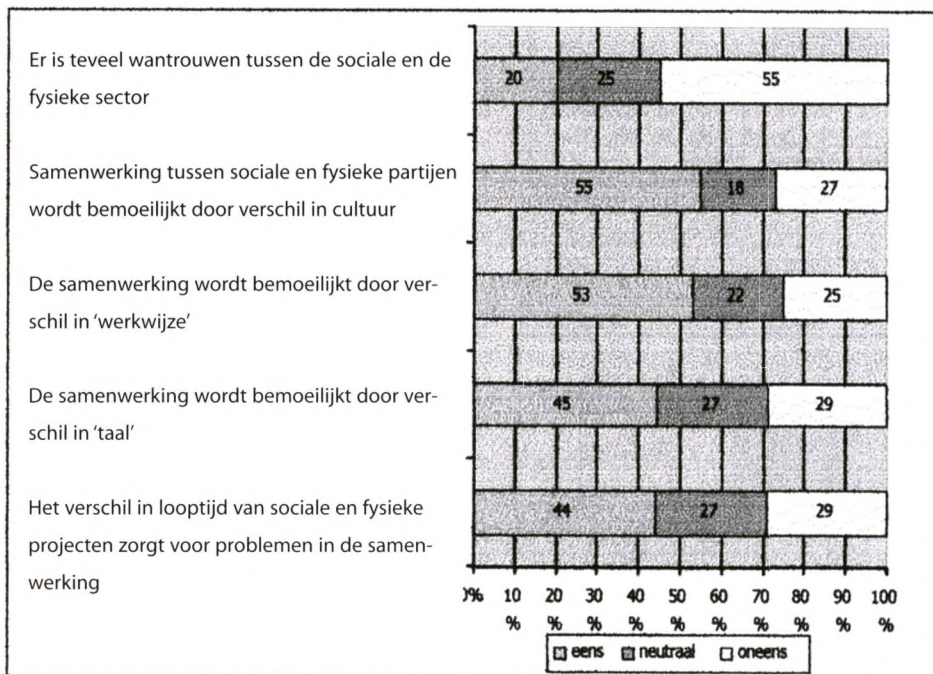
* Denk hierbij aan problemen van alcohol, drugs, kindermishandeling, verwaarlozing.

financiële inbreng *niet* betekent dat niet tot samenwerking kan worden gekomen. De samenwerking wordt dus niet gestagneerd door de verschillende regimes, dit knelpunt is overbrugbaar: "Definieer de situatie als een

Cultuur en werkwijze

Het ontbreekt doorgaans niet aan vertrouwen tussen de partijen (zie tabel 3). Alleen de bewonersorganisaties zijn negatiever over de samenwerking. Dat er over het algemeen wel vertrouwen is tussen de partijen wil niet zeg-

tabel 3: Oordeel over cultuur en werkwijze



uitdaging en benadruk de successen. Dit kan ook partijen binden."

De meningen over de invloed van de financiële en personele inbreng op de besluitvorming zijn sinds 2004 weinig veranderd. Wél zijn de professionals nu positiever gestemd over de invloed van de verschillen in financiële inbreng op de samenwerking. Dat wordt minder als knelpunt ervaren.

gen dat dit vertrouwen niet broos is en kan omslaan. De professionals vinden namelijk dat de samenwerking tussen de sociale en fysieke partijen wordt bemoeilijkt door verschillen in cultuur en 'taal'. De sociale sector uit kritiek op het weinig oog hebben van de fysieke partijen voor de sociale problematiek achter de voordeur. De fysieke sector is van mening dat in de sociale sector 'er teveel wordt gewikt en gewogen' en dat doelstellin-

gen niet concreet worden geformuleerd. Ook wordt door bijna de helft het verschil in looptijd van sociale en fysieke projecten als probleem ervaren. Ook hier zijn de bewonersorganisaties negatiever, de gemeenten, corporaties en welzijnsorganisaties oordeelden milder. Kritiek op de sociale sector is dat zij vooral in 'het hier en nu' denkt en niet goed vooruit denkt (lange termijn planning). Dit laatste is wel het geval bij de fysieke sector. De projectmatige aanpak – een ad hoc benadering van de problematiek – van de sociale sector maakt ook dat er weinig continuïteit is in de procesgang. Het ontbreekt doorgaans aan een sociaal programma. De fysieke pijler kent een tegenovergesteld beeld deze is veel programmatischer opgezet en kent een lange aanloop.

Ondanks dat de meningen over de samenwerking niet onverdeeld positief zijn, kunnen we wel stellen dat de professionals wederom een stuk positiever denken dan over de samenwerking in vergelijking met de onderzoeksuitkomsten van 2004.

Ervaringen met de koppeling sociaal en fysiek

In hoeverre zijn de sociale en fysieke werelden volgens de professionals overbrugbaar? Uit tabel 4 blijkt dat 70 procent van de ondervraagden het oneens is met de stelling dat beide pijlers onoverbrugbaar zijn. Weliswaar is de kloof niet verdwenen, maar de knelpunten zijn wel of ten dele oplosbaar. De professionals zien verbetermogelijkheden, dat wordt ook ondersteund door een meerderheid die vindt dat de knelpunten goed tot redelijk oplosbaar zijn. Toch blijft het een lastige uitdaging de twee pijlers te laten sporen, dat zeker. Het blijft moeilijk: nu gaat het redelijk goed en dat is een verdienste van de inzet van de betrokken partijen, maar dit resultaat is geenszins een garantie voor een probleemloze situatie. Verder geeft een meerderheid aan dat de fysieke pijler niet meer of slechts ten dele bepalend is binnen het herstructureringsproject. Vooral bij het opstellen van een wijkvisie wordt vaak gestart vanuit de fysieke pijler. Maar dit hoeft niet de geijkte weg te zijn. De sociale pijler kan ook direct in de visie en planvorming betrokken worden, iets dat steeds meer voorkomt in de stedelijke vernieuwingspraktijk. Dit is bijvoorbeeld het geval in de Eindhovense wijk Oud Woensel waarbij de bewoners via de interactieve beleidsvorming bij de visie- en planvorming worden betrokken. Maar sociaal kan ook het voortouw nemen bij de wijkvernieuwing,

waar we een mooi voorbeeld van terugvinden in de Korrewegwijk in Groningen (zie kader). Ook de corporaties in Enschede, zo blijkt uit de workshop, zien steeds meer in dat de sociale problemen niet los kunnen worden gezien van de fysieke problemen. De corporaties krijgen in toenemende mate het besef dat naast het bouwen, slopen en beheeren van woningen, zij ook aandacht moeten besteden aan de sociale problematiek achter de voordeur.

Dit is een ander beeld dan in 2004. Toen gaf juist een ruime meerderheid van de ondervraagden aan dat de sociale sector niet prominent aanwezig was en zich onvoldoende in het samenwerkingsverband profileerde: "de dominantie van de fysieke pijler is voortsnog een gegeven en de sociale pijler kan niet anders dan het proces te volgen." De huidige enquêteresultaten en workshopuitkomsten laten een tegenbeweging zien.

Inhaalslag sociale sector

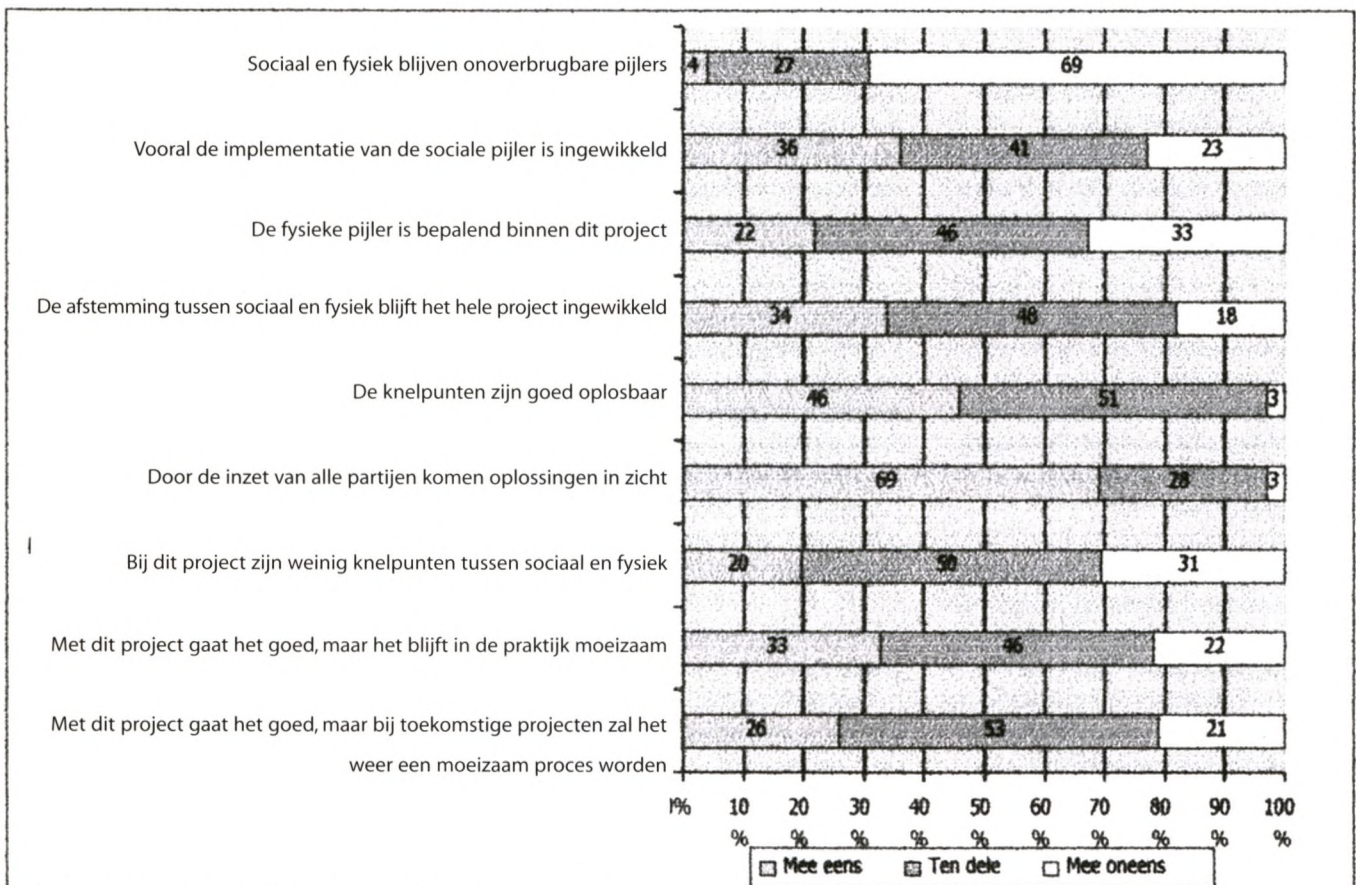
In het begin van het artikel stelden wij dat om tot een goede samenwerking te komen, er sprake dient te zijn van gelijkwaardigheid van de betrokken partijen. Deze gelijkwaar-

digheid ontstaat wanneer elke betrokken partij meedenkt, meebepaalt en meebeslist, zijn eigen verantwoordelijkheid heeft en een zekere autonomie op zijn eigen terrein behoudt. Het vooronderzoek uit 2004 liet een beeld van ongelijkwaardigheid zien, met andere woorden, stedelijke vernieuwing is primair een fysieke aanpak. Uit het onderzoek bleek dat het initiatief bij het opzetten van de herstructureringsprojecten vaak lag bij de fysieke partijen en nauwelijks bij de sociale partijen. Sociaal volgde fysiek: uitkomst 2004. Hierbij werd wel de opmerking gemaakt dat sociaal goed op weg was: de partijen waren wel meer en meer bij de procesgang van de herstructurering betrokken, maar zonder dat de dominantie of voortrekkersrol van de fysieke partijen verminderden. De huidige enquêteresultaten laten helaas nog niet zien dat er nu wel sprake is van gelijkwaardigheid. Wel geven zij aan dat de sociale partijen vaker bij de initiatief- en planfase de voortrekkersrol hebben dan enkele jaren geleden. Een professional: "Er is veel aandacht gekomen voor de sociale aspecten, een duidelijke waarneembare groei, dus onze inzet vanuit de sociale pijler

wordt door fysiek en ook economisch herkend en steeds meer erkend en gewaardeerd." Een andere professional: "De antwoorden van mij in deze enquête geven het beeld van hoe het nu loopt, terwijl het in de voorgaande jaren veel moeizamer was."

Gelijkwaardigheid is toch een belangrijk streven, temeer ook blijkt dat de corporaties en gemeenten in toenemende mate het besef krijgen, dat naast bouwen, slopen en beheeren van de woningen, zij ook aandacht moeten besteden aan de sociale problematiek achter de voordeur. Herstructurering is dan met name geschikt om de cyclus van kansloosheid te doorbreken en ook in te zetten op de sociaal-economische aspecten die zich bezighouden met de aanpak van werkloosheid in die wijken. Dit is ongeveer ook de strekking van het pleidooi van het binnenkort te verschijnen VROM-Raad advies 'Stad en Stijging'. De raad stelt dat binnen de herstructurering veel aandacht is voor integratie, leefbaarheid en sociale samenhang, maar dat de aandacht weinig uitgaat naar de problemen achter de voordeur en de ambities van bewoners om vooruit te komen in het leven

tabel 4: Oordeel over de ervaringen met de koppeling sociaal en fysiek.



(sociaal-economische stijging). Hoe kunnen de bewoners geholpen worden met hun zorgen om de eindjes aan elkaar te knopen, een betere baan te vinden of de opleiding van hun kinderen te kunnen bekostigen? Sociale stijging is niet alleen goed voor het individu, maar ook voor de maatschappelijke participatie. De VROM-raad wil inzicht in hoe de belemmeringen, die de stijgingsaspiraties van bepaalde groepen tegengaan, weggehaald kunnen worden. Zij stellen dat enerzijds terreinen als onderwijs, arbeidsmarkt en woningmarkt anders georganiseerd moeten worden: organiseer het simpeler en doe meer aan trajectbegeleiding. Anderzijds

dient meer inzicht te komen in de kwaliteit van de netwerken van bewoners. En hier komt de sociale sector om de hoek kijken. Juist hier ligt de uitdaging. Want binnen deze tendens is de rol van de sociale partners binnen de herstructurering onontbeerlijk. Zij hebben zicht op de belemmeringen die bewoners parten spelen, zij hebben makkelijk toegang tot de bewonersnetwerken. De sociale partners kunnen zich op dit terrein profileren door deze thematiek naar voren te brengen binnen de sociale programmering en op de sociale agenda plaatsen. Bij een herstructureringsproject kan een sociaal programma hand in hand gaan met

het fysieke programma: bij uitverhuizing zouden bewoners tegelijkertijd kunnen deelnemen aan een sociaal werk- of opleidingsproject, begeleid door de sociale partijen. Gelijkwaardigheid tussen fysiek en sociaal wordt dan realiteit.

Noten:

- 1) Enquête onder de G27: de 27 middelgrote steden uit het Grote Stedenbeleid. Meer informatie op www.q27.nl
- 2) Het gaat om vertegenwoordigers van gemeentelijke diensten (stedenbouw, wonen en welzijn); de woningcorporaties; welzijns- en bewonersorganisaties. <

Column

Kor Kegel · Lodewijk Gunther Moor · Anne van Veenen · Wil van de Leur

Samen werken aan veiligheid

In de afgelopen twintig jaar zijn op het gebied van samen werken aan veiligheid belangrijke stappen vooruit gezet. Op veel plaatsen en op uiteenlopende terreinen treft men samenwerking aan tussen politie, justitie en overheid of zijn publiek-private veiligheidsnetwerken tot stand gekomen. Dit proces van 'responsabilisering', mede verantwoordelijkheid van burgers, bedrijven en instellingen, ontwikkelde zich allereerst en vooral op lokaal niveau. Instellingen op het maatschappelijke middenveld (instellingen voor onderwijs, zorg, welzijn, sociale dienstverlening, bedrijven, brancheorganisaties) die nog maar kort geleden veiligheid nooit als een kerntaak beschouwden, zijn zich in toenemende mate bewust van hun medeverantwoordelijkheid. Veiligheid is thans ook in die kringen een structureel agendapunt in de organisatie. Bij de overheid zelf is integraal veiligheidsbeleid een bijna vanzelfsprekend agendapunt, al kost het waarmaken ervan nog veel moeite.

Samen werken aan veiligheid krijgt op uiteenlopende manieren gestalte. Door integraal veiligheidsbeleid, door het oprichten van nieuwe organisaties, via samenwerkingsverbanden, convenanten of in lossere vorm, netwerken. In de uitvoering blijkt samenwerking echter tot tal van, vaak onverwachte, problemen te leiden. Cultuurverschillen tussen de betrokken partijen, grote verschillen in doelstellingen en werkwijzen, gebrek aan bereidheid om informatie uit te wisselen of de onmogelijkheid om

dat te doen op grond van bescherming van de persoonlijke levenssfeer, uiteenlopende visies op het gebied van verantwoordelijkheden, noem maar op. Er blijkt sprake van een aantal fundamentele barrières om tot samenwerking te komen.

Natuurlijk, er is ook sprake van belangrijke positieve ontwikkelingen op vele gebieden. Of het nu gaat om bestuurlijke samenwerking, de grotere rol van het bedrijfsleven door de nadruk op maatschappelijk verantwoord ondernemen of om praktische vormen van samenwerking op het leefniveau van burgers, op alle terreinen zijn successen te melden en bestaat een breed gevoel dat we, in vergelijking tot twintig jaar geleden, een flink stuk zijn opgeschoven in de goede richting. Maar het gaat allemaal langzaam en de gevoelens van onbehagen bestaan nog steeds. Immers, de problematiek van de onveiligheid is in de maatschappelijke beleving alleen maar omvangrijker en daarmee neemt de druk op resultaten toe.

Samenwerking aan veiligheid roept vele vragen op. Als je samenwerking centraal gaat stellen, wat zijn daarvan dan de consequenties? Wat mag je als overheid van burgers verwachten? Wanneer en op welke manier verwachten burgers dat de overheid hen ondersteunt? Hoe kun (of moet) je burgers beschermen als zij te ver gaan in gerechtvaardigde zelfverdediging? Roept de overheid op dit moment niet

heel hard om eigen verantwoordelijkheid van de burger, net zoals ze vroeger riep om vooral als burger geen activiteiten ten aanzien van veiligheid te ondernemen? Eén van de moeilijkheden met samenwerking is dat het op het eerste gezicht zo logisch en eenvoudig lijkt: samen een probleem oplossen. Maar zo eenvoudig zit het helaas niet in elkaar. Samenwerken is een proces dat buitengewoon ingewikkeld is en zeer veel krachtsinspanning eist. Wie hoopt op een automatische, een vanzelfsprekende ontwikkeling komt bedrogen uit. Het vergt een grote inzet om samenwerking van de grond te brengen. Samenwerking vereist een betrouwbare en liefst ook eensgezinde overheid. Bovendien is het zaak de centrale vraagpunten waarmee de burgers geconfronteerd worden aan te pakken: wat wil de overheid nu precies van de burger? En wat is zij van plan te doen om die wensen te realiseren? Kunnen mensen daaraan voldoen en zijn zij ook bereid zich daarvoor in te spannen? En wat verlangt omgekeerd de burger van de overheid? Het gaat hier niet om het gratuite antwoord 'alles', maar om verlangens die men in een inhoudelijke discussie kan wegen en tot afspraken, of in ieder geval tot actie, kunnen leiden.

Lodewijk Gunther Moor is directeur van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (SMVP)

<

Maatschappelijke stage op kinderboerderij

'Leuker dan les'

Leerlingen van praktijkschool De Borgwal in Amersfoort helpen een handje mee op kinderboerderij De Vosheuvel in Amersfoort. Op de boerderij konden ze wel een stel extra handen gebruiken en de leerlingen van De Borgwal zochten nog een plaatsje. Zo werden ze gematcht door Ravelijn/Matchpoint Maatschappelijk Ondernemen.

Op de boerderij zijn ze er blij mee. Beheerder Peter Coenen legt uit waarom. "De lente is een heel drukke periode. We hebben in totaal bijna veertig vrijwilligers en twee vaste medewerkers, maar dat is niet genoeg om alle klussen te klaren. Daarom is het zo fijn dat we nu worden geholpen door de leerlingen. Als er duidelijke afspraken zijn en goede begeleiding, heb je er echt wat aan. Als dat er niet is, leveren ze half werk. Dat is nu zeker niet het geval. Ze zijn allemaal gemotiveerd."

Vanochtend zijn de leerlingen om negen uur begonnen. Het was wel even wennen, vooral de geur in de stallen vonden ze niet echt aangenaam, maar inmiddels zijn ze allemaal druk in de weer. In zeven groepjes werken ze onder leiding van een docent en enkele vrijwilligers van de kinderboerderij. Vooraf zijn de leerlingen duidelijk geïnstrueerd door docente Tineke Toering. "We hebben gisteren alles nog even doorgenomen. De Maatschappelijke Stage is een onderdeel van onze activiteitenweek. In totaal hebben we negentig leerlingen op school, waarvan er nu veertig hier zijn. We doen dit vaker. Ik denk namelijk dat het belangrijk is dat jongeren kennis maken met een deel van de samenleving waar ze zelf niet zo snel voor zouden kiezen en zien hoe goed het is dat deze organisaties bestaan. Tijdens de stage leren de jongeren onder andere beter samenwerken. Ik

denk dat het ook heel goed is voor hun zelfvertrouwen en doorzettingsvermogen."

Iedereen werkt keihard. Jongens met witte schorten voor lopen met een dienblad vol bekertjes met limonade, koffie en thee over het erf. Eén van de jongens uit de catering-groep is de vijftienjarige Jim. Ik vind dit werk wel best. Vanochtend zijn we begonnen met het inladen van de auto en hebben we alle spullen hier gebracht. Daarna hebben we koffie en thee gezet. Nu zijn we de broodjes voor de lunch aan het smeren." Het idee van de Maatschappelijke Stages vindt hij goed. "Ik vind het leuk om op deze manier mensen te kunnen helpen."

De veertienjarige Gisela is ondertussen samen met haar groepje druk aan het schrobben in de educatieve ruimte. Ze heeft al eerder meegewerkt aan een soortgelijk project. Zo heeft ze al eens bekertjes gestapeld en boekjes gevouwen. Verder heeft ze nog geen ervaring met vrijwilligerswerk. "Ik vind dit heel leuk om te doen, zelfs het schrobben van de wc's was niet zo erg. Zo leer je andere jongeren ook weer beter kennen. Buiten school zie ik me nog niet zo snel vrijwilligerswerk doen, misschien wel als ik wat ouder ben."

In de wagenloods moet hard gewerkt worden, maar Patrick (16) staat er maar een beetje bij te kijken. "Het is dat het moet. Anders was ik niet gegaan. Ik ben allergisch voor dieren, dus het is niet zo'n goede plek voor mij. Het stinkt overal, maar als je je verstand op nul zet overleef je het wel. Het is tenslotte altijd nog beter dan school."

De veertienjarige Glenn heeft er geen moeite mee. "Ik vind het heel fijn om hier te werken. Als ze mensen tekort komen wil ik na schooltijd best een keertje helpen. Ik denk dat ik later ook vrijwilligerswerk ga doen, maar dat ligt natuurlijk wel aan mijn baan. Je moet er wel tijd voor hebben."

De zestienjarige Lalia verft samen met haar groepje de glijbaan in het speeltuintje. „Het lijkt makkelijker dan het is. Het ziet er van veraf wel goed uit, maar de jongens lopen er

over te zieken. Ik vind het heel leuk om te doen, maar de jongens moeten hun mond houden, dan zou het een stuk gezelliger zijn."

Chanine en Claudia (allebei 15) vegen vandaag het erf aan. Chanine: "Het is heel interessant om te zien hoe het er hier allemaal aan toe gaat en je leert er ook nog wat." Claudia vindt het leuk om te zien dat ze blij zijn dat je komt. Via school hebben ze al vrijwilligerswerk gedaan. Dat bevalt de meiden wel.

Terwijl de anderen het allemaal rustig aan kunnen doen, werkt Özlem (16) keihard aan de aanleg van het natuurpad. "Het is zwaar, maar ik houd ervan om buiten te zijn en met mijn handen te werken. Het maakt mij ook niets uit dat ik hier ben ingedeeld. Ik doe gewoon mijn opdracht. Tijd voor vrijwilligerswerk heb ik normaal gesproken niet. Ik ben veel te druk met al mijn hobby's, maar dit is wel een leuke manier om toch iets voor anderen te kunnen doen."

Marie-Louise Hehenkamp van Matchpoint kijkt met een lach op haar gezicht naar een ploegje dat druk doende is met bezem en sop. Zo hoort het te gaan, lekker op een ontspannen manier elkaar helpen. Matchpoint matcht vaker scholen en organisaties aan elkaar. "We hebben heel diverse projecten. Iedereen kan meedoen, van basisscholen tot klassen van het ROC. We krijgen steeds meer aanvragen en dat is natuurlijk mooi." Zo initieert Matchpoint onder andere projecten in verzorgingshuizen, op scholen voor moeilijk lerende kinderen en in centra voor mensen met een verstandelijke beperking. De leerlingen verbreden zo hun horizon. Dit is volgens Hehenkamp waardevol voor hun verdere ontwikkeling. "De jongeren ervaren dat deze organisaties niet kunnen bestaan zonder vrijwillige inzet en hoe waardevol het is dat economische en sociale belangen in een stad in evenwicht zijn."

Zie ook: www.maatschappelijkstage.nl

<

Jongeren en v

De talenten van jongeren beter benutten: hoe doe je dat? Ondanks negatieve beeldvorming zien we dat er heel veel jongeren in allerlei activiteiten en organisaties actief zijn. Ook via maatschappelijke stages in het voortgezet onderwijs krijgen steeds meer jongeren de smaak van vrijwilligerswerk te pakken. Het gaat erom jongeren op de juiste wijze aan te spreken en hen voldoende ruimte te geven om er hun eigen activiteit van te maken!

CIVIQ heeft in het project &JOY in 2005 – 2006 ervaring opgedaan met diverse organisaties die met jongeren werken. Zowel met organisaties die geheel en al op jongeren draaien, als met door volwassenen gerunde organisaties die een aanbod voor jongeren hebben. Door te starten met organisaties waarin jongeren al met veel plezier en inzet aan de slag zijn, hebben we meer inzicht gekregen in de factoren die van belang zijn om het werken met jongeren te laten slagen.

Een bijzondere vorm van vrijwillige inzet door jongeren is de maatschappelijke stage in het voortgezet onderwijs. CIVIQ werkt samen met het CPS aan de invoering ervan. Inzet van het ministerie van OCW is dat 'maatschappelijke stage' in 2007 bij een kwart van de scholen op het rooster staat. Hoe organiseren jongeren zichzelf? Jongeren organiseren zich met name om een gemeenschappelijk doel (kindervakanties organiseren bij Kico), of om een gedeel-

de identiteit (Marokkaanse- Nederlanders bij A Salaam of homoseksuele jongeren bij DITO). Onderling zijn jongeren goed in staat om elkaar voor activiteiten te werven, elkaar direct aan te spreken en feedback te geven. Daarnaast zien we dat een duidelijke omgeving, heldere taken en de mogelijkheid om te leren en je te ontwikkelen belangrijke factoren zijn.

"Ik kan me hierbij MOSA goed ontplooiën en doe een hoop media-ervaring op, ook ging ik steeds makkelijker met mensen om. Het is fijn aan het eind van de dag een resultaat te bereiken, iets om trots op te zijn." Hanane Abouellotfi (21)

"Kico is voor mij geen werk, maar een hobby. Ik krijg er ontzettend veel energie van en als er soms iets minder leuk gebeurt, ben ik dat zo weer vergeten." Eveline Fuijkschot (25)

"Het is onze ervaring dat allochtone jongeren vaak achter het net vissen bij het verkrijgen van stageplaatsen. Via Pasja proberen we een positief beeld neer te zetten van allochtone studenten, bijvoorbeeld door presentaties te houden voor grote bedrijven, de gemeente, en

de provincie Noord-Brabant." Saloemeh Sadegein (21)

Samenwerking tussen jongeren en volwassenen

In de samenwerking met jongeren moeten volwassenen zich bewust zijn van de machtsafstand die er hoe dan ook is. Informele macht, rollen en beelden spelen hierbij een rol. Het benadrukken van gelijkheid is niet voldoende. Eerder helpt een coachende houding waarin duidelijke taken en opdrachten worden gegeven. Tegelijkertijd moeten volwassen wel de verantwoordelijkheid uit handen (durven) geven. Bepaal samen met de jongeren de grenzen.

Koen wilde al vanaf zijn veertiende iets met senioren doen, of dat nou betaald was of niet. *"Ik vind het gewoon heel leuk om met oudere mensen om te gaan. Elkaar te ontmoeten en te praten."* Koen Wassink (18)
"Dialog bestaat nu tien jaar en de vorige bestuursleden hadden minder tijd. Omdat zij ouder werden en zelf een gezin kregen.

Even wat cijfers op een rijtje:

Het percentage jongeren dat vrijwilligerswerk doet varieert van 18 tot 44 procent.

Volgens het CBS doen de jongeren (18-24 jaar) dat vooral binnen jongerenorganisaties en sport, en minder in zorg, onderwijs en levensbeschouwelijke organisaties.

Het SCP ziet de jongeren (12-18 jaar) vooral actief binnen sportverenigingen; op enige afstand gevolgd door school en kerk. Vooral meisjes doen vrijwilligerswerk.

ijwillige inzet

'De jonge leden moeten nog veel leren, maar worden goed begeleid door oud-bestuursleden.' Ufuk Kahya (18)

'Ik had een regisseuse die 34 was. De andere spelers waren ook ouder dan ik. Ik merkte echt dat er een kloof zat tussen hen en mij.' Nu bij Stut is hij de oudste toneelspelers, maar nog altijd jonger dan de begeleiders. Van dat leeftijdsverschil merkt hij niet veel meer. *'Na verloop van tijd is dat verschil verdwenen. We zitten met zijn allen op hetzelfde niveau. Dat is heel leuk om te merken, je wordt er opener van.'* Güner Güven (27)

Hoe motiveer en stimuleer je jongeren? Duidelijk is dat jongeren graag een directe opbrengst zien. Een blijde bejaarde werkt beter dan een geschoffelde tuin, bijvoorbeeld. Voorwaarde is en blijft natuurlijk dat jongeren affiniteit hebben met het onderwerp waar ze mee bezig zijn. Ook de samenwerking met andere jongeren en gezelligheid werkt goed. Andere succesfactoren zijn duidelijkheid en een goede communicatie en organisatie.

'In de andere verenigingen waarin ik heb gezeten ergerde ik me soms aan de leiding. Er werd niet goed nagedacht en dat zag je terug in de vereniging. Spontaan heeft daarom juist een goed georganiseerd bestuur.' Roos Flaming (22)

'Ik heb niet echt het gevoel van: 'Goh, wat voel ik me goed dat ik dit werk (bij Dweripop) doe'. Veel mensen zijn in de tijd ook vrienden geworden met wie je wat neerzet voor de jongeren. Als ik geen waardering voor het werk zou krijgen of als het niet gezellig was, dan zou ik zo weg zijn, maar dat is niet het geval.' Saskia Keller (18)

Starten met jongeren?

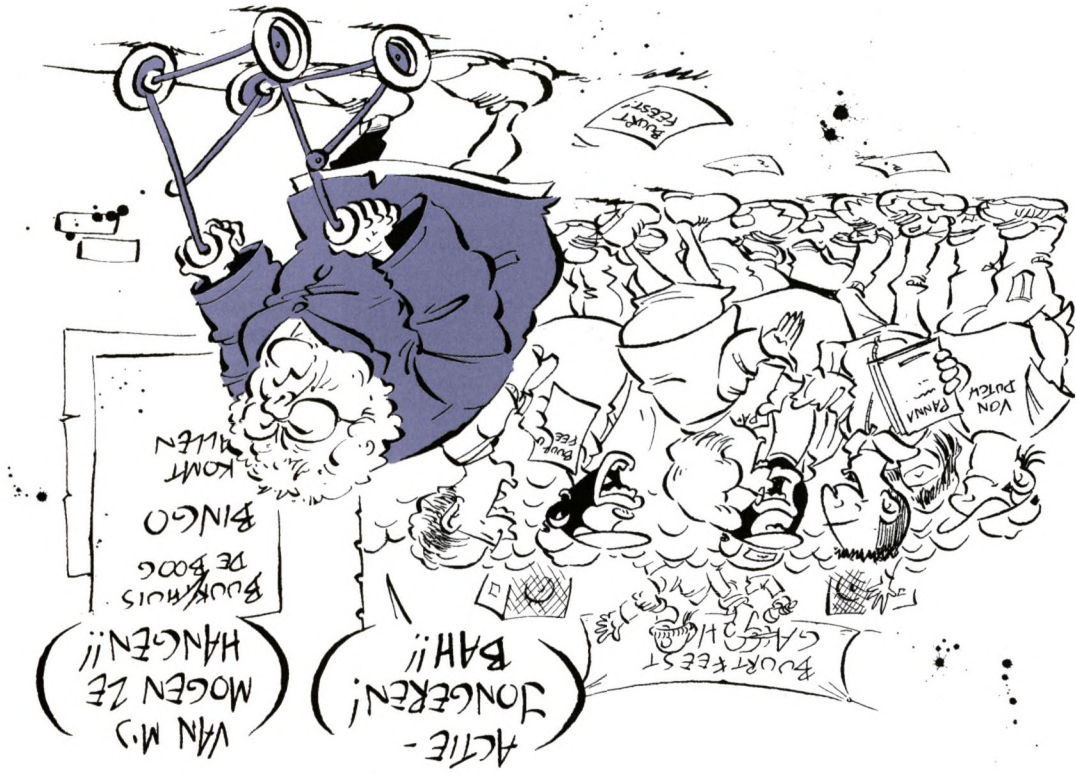
Denk goed na waarom je met jongeren wilt werken. Het is namelijk lang niet altijd even



makkelijk. Gaat het om extra handen of zie je een duidelijke meerwaarde in het werken met jongeren? Jongeren prikken er makkelijk door heen als je motivatie niet goed zit. De grootste verandering zit vaak tussen de oren. En net als volwassenen willen jongeren graag gevraagd worden.

Zie ook: www.civiq.nl/njoy

<



Hangjongeren zetten zich

Cartoon

n voor een betere buurt

Jongens van De Gagelhof organiseren buurtfeest

Optredens aankondigen, scheidsrechter spelen in een pannakooi en de planning in de gaten houden. Ze zijn er maar druk mee, de jongens van De Gagelhof. Het is haast niet voor te stellen dat zij de hangjongeren zijn waar de buurt over klaagt.

Toch hingen en hangen Youssef (16), Tarik (19), Sloegy (17), Mustafa (18), Abdel (21) en Salah (20) regelmatig rond op winkelcentrum De Gagelhof in de Utrechtse wijk Overvecht.

Met de laatste maanden alleen dit verschil: ze organiseren activiteiten voor de buurt. Zoals nu dit buurtfeest.

Eerder dit jaar organiseerden zij een bingo-avond voor ouderen en een mini-wk waar zestig kinderen uit de buurt op af kwamen. "Aan het begin van de bingo-avond waren de ouderen wat afwachtend tegenover ons," vertelt Tarik. "Maar aan het eind van de avond vroegen ze ons overal bij te helpen." Mustafa werd zelfs door een oudere dame uitgenodigd eens langs te komen voor een kopje koffie. Af en toe een praatje met haar maken op het winkelcentrum vindt hij echter genoeg.

Contact met buurtbewoners

Contact met buurtbewoners was ook wat de jongens van De Gagelhof wilden. Dat bespraken zij met jongerenwerker Hassan die zij kennen van de inloop in buurthuis De Boog. Samen met hem bedachten ze dit project en de bijbehorende activiteiten. "Er komen vaak nieuwe mensen in de buurt wonen. En er wordt hier nooit wat georganiseerd. Op die manier leer je elkaar moeilijk kennen terwijl dat wel belangrijk is," vindt Tarik. Dat mensen de jongens van De Gagelhof beter leren kennen en dus ook zullen aanspreken wanneer zij op het winkelcentrum hangen vinden ze niet erg. "Dat is beter dan gelijk de politie bellen. Als ze last van ons hebben kunnen ze dat gewoon zeggen."

Weinig te doen

Henni Bunnik, in opdracht van wijkbureau Overvecht gebiedscoördinator Ivoordreef en omgeving, erkent het probleem van hangjongeren in de buurt. "Er is hier weinig te doen voor jongeren. Maar een keer per week is er een inloopavond in buurthuis De Boog, en buurthuis Transit is vanuit hier gezien weer te ver weg. De jongens vermaken zich dus op straat en dat brengt de nodige decibels en peuken op de grond met zich mee." Hij ziet het project dan ook als een positieve ontwikkeling. "Je moet beide kanten serieus nemen. Zowel de bewoners die klagen als de jongeren. Dat gebeurt met dit project."

Voorbeeld

Naast betere contacten tussen buurtbewoners willen de jongens ook een voorbeeld zijn voor de jongere kinderen in de buurt. "Die kleine jongens moeten ook leren dat het anders kan. Als zij nu zien hoe wij het doen voorkom je misschien dat zij in de problemen komen en dat het voor hun straks te laat is," legt Tarik uit. Naast hun missie vinden de jongens het ook gewoon leuk om bezig te zijn met het organiseren van activiteiten voor de buurt. "Je hebt wat te doen en wat om over na te denken. Omdat wij zelf uit de buurt komen weten we ook goed wat er speelt en wat mensen hier leuk vinden."

Heilige boontjes

Toch zijn de jongens van De Gagelhof niet veranderd in heilige boontjes. "Ze zijn bewuster geworden en de onderlinge band is hechter. Dus veranderd? Misschien wel, maar mensen veranderen sowieso," vindt jongerenwerker Hassan. De vrienden van de jongens zijn hen niet als 'slijmballen'. En ook de jongens zelf hebben niet het idee ineens aardig en lief te zijn. "We hebben ook gewoon zin in een feestje."

Uit: Ons Utrecht, 20 september 2006

'U zit te wachten tot problemen voor u op

Over 'bewoners' versus 'problemenmakers' en 'gebrek'

'Onveilige' buurten zien we veelal als plekken die zo zijn, een gegeven waarmee mensen maar om hebben te gaan. Bovendien doen we het vaak voorkomen alsof stigmatisering van buurten eenvoudig een kwestie is van labels die van buitenaf op een buurt worden geplakt, alsof bewoners zelf daarop geen invloed hebben. Of van een ongecompliceerd 'wij' -bewoners, opbouwwerkers en andere betrokkenen- versus 'zij', problemenmakers -de mensen die een buurt onveilig maken, zoals 'hangjongeren' of 'criminelen'-. Soms suggereert men dat een gebrek aan betrokkenheid van bewoners zich uit in passiviteit aangaande ongewenst gedrag, een passiviteit die zelfs aan dat gedrag bijdraagt- zoals wanneer men benadrukt dat 'Marokkaanse moeders' op een pleintje zich niet bemoeien met hun op straat spelende kinderen-.

De WRR bepleit in achterstandsbuurtten 'dominante aanwezigheid' van politie en justitie. 'Stoere agenten met holsters, liefst [in]

een grote, zwarte Amerikaanse slee' zouden -uiteraard in combinatie met andere invullingen van een buurtbeleid- helpen voor veiligheidsaanpak (WRR 2005: 69). Het 'sociaal heroveren' suggereert dat 'de' bewoners niet langer zijn opgewassen tegen uitwassen, en de buurt daarom veroverd moet worden 'voor en - zoveel als mogelijk - door de zittende bewoners' (WRR 2005: 198). Bij implicatie vallen overlastgevers of de producenten van onveiligheid dus buiten de categorie 'zittende bewoners'. Hoewel begrijpelijk, is dit merkwaardig: overlastgevers en straatcriminelen wonen immers ook, en maken onderdeel uit van lokale netwerken. Deze twee elementen van hoe we vaak tegen overlast en veiligheid in achterstandswijken aankijken, namelijk dat ten eerste er een ondubbelzinnige scheiding bestaat tussen 'overlastgevers' en 'bewoners' en ten tweede dat bewoners in de meest onveilige wijken zich passief opstellen, is bepaald niet uniek voor de Nederlandse grote steden.

In een Amerikaanse wagen en met de holsters goed zichtbaar over kogelvrije vesten patrouilleren Amerikaanse agenten dagelijks in een ware achterstandswijk, (met een hoge criminaliteit en grote gevoelens van onveiligheid) waar ik tussen 2000 en 2004 gedurende ruim twee jaar onderzoek deed. De handhaving van regels liet op zichzelf niets te wensen over: vrijwel niets werd gedoogd. Het 'Ghetto', zoals de bewoners van de 240 appartementen in twee doodlopende straten met een groot binnenterrein in een universiteitsstadje in New England hun buurt noemden, was desalniettemin zo onveilig, dat Chinese restaurants er weigerden eten thuis te bezorgen en de telecom slechts in duo's reparaties kwamen verrichten. Belangrijke problemen waren geweld op

straat -veelal in de vorm van vechtpartijen - en de duidelijk zichtbare straathandel in drugs.

De Amerikaanse context is in vele opzichten onvergelykbaar met de Nederlandse. Toch leent juist de wat extremere situatie zich voor mijn doel in dit artikel: aan de hand van een beschrijving van een buurtvergadering de stelling opwerpen dat de manier waarop het uitgaan van de tegenstelling tussen bewoners enerzijds en 'overlastgevers' anderzijds contraproductief werkt in de bestrijding van onveiligheid in buurten. Daarnaast leent de casus zich goed voor het onderzoeken van de vraag hoe we passiviteit van bewoners kunnen begrijpen. De reden daarvoor is goedbeschouwd simpel: de constructie van een 'wij' en 'zij', een gezamenlijk product van bewoners en professionals - zij dragen daaraan *beiden* onbedoeld bij - vertroebelt een heldere kijk op de sociale structuur -en dus op de sociale problemen- van een buurt. Initiatieven ter bevordering van leefbaarheid en veiligheid zijn gebaat bij een perspectief dat recht doet aan de complexiteit van de sociale structuur van buurten. En daar hoort bij dat criminelen bewoners zijn. Laten we eens langsgaan bij een buurtvergadering over veiligheid naar aanleiding van een schietpartij met dodelijke afloop in het Ghetto. We zullen daar zien, hoe 'wij' en 'zij' en een voorstelling van bewoners als passief tot stand kunnen komen.

De buurtvergadering

Toen er weer een jongen in de buurt was doodgeschoten organiseerde mevrouw Magnolia, voorzitter van de bewonersorganisatie van het Ghetto, een bijeenkomst met bewoners, vertegenwoordigers van de *Housing Authority* (HA) en de politie.

Niemand anders de gaat lossen',¹

'aan betrokkenheid' in achterstandswijken

Sommigen zeiden dat de jongen was doodgeschoten na een ruzie over een meisje. Anderen zeiden dat de jongen een vriendin in het Ghetto had, maar van een andere buurt kwam en drugs had verkocht op een plek die hem niet toekwam, en dus de territoriale ongeschreven regels van de drugs-handel had overschreden.

Op de buurtvergadering waren de commissaris van politie, geflankeerd door twee geüniformeerde agenten, het hoofd sociale zaken van de HA, de woonconsulent van de HA voor het Ghetto en de vervangend directeur van de HA aanwezig. Daarnaast waren er een tiental bewoners, op een na allemaal vrouwen, die zo ver mogelijk achter in de zaal waren gaan zitten. Mevrouw Magnolia opende de bijeenkomst met de uitleg dat ze deze had georganiseerd omdat 'we hier niet veilig zijn': 'de politie ons hier zo achterna zit dat het zover is gekomen dat er een jongen is doodgeschoten'. De politiecommissaris leunde over de tafel en zei dat 'niemand hier iemand achterna zat' maar dat hij eerst iets wilde uitleggen over *trespassing*: het verbod voor bepaalde personen om zich op het terrein van de HA te begeven – de jongen die was vermoord had zo'n verbod opgelegd gekregen omdat hij eerder overlast veroorzaakt had.

"Het maakt niet uit of je hier familie hebt, zelfs niet of je eigen moeder hier woont. Als je hier bij een probleem betrokken bent geweest, krijg je een verbod om je op het terrein van de HA te begeven. Dat is trespassing. Dat is hoe we proberen mensen te helpen ongewenste mensen buiten de buurt te houden, en het is ook uw verantwoordelijkheid om ze buiten te houden."

Immers, bewoners waren verantwoordelijk voor hun gasten. De politieman ging dus voorbij aan de ambivalente betekenis van 'veiligheid' en sloot degenen die door de politie staande werden gehouden buiten zijn notie van 'bewoners': hij maakte dus een eenvoudig onderscheid tussen deugdzame bewoners en onwelkome anderen. Niemand vroeg de bewoners wat ze daarvan vonden. En geen van de bewoners sprak hem tegen. Bewoners, zo voegden de betrokkenen van de HA toe, moesten zelf bijdragen aan de naleving van de *trespassing*-regels ter bevordering van leefbaarheid: zij moesten ervoor zorgen dat mensen in hun gemeenschap zich aan de regels hielden die de HA opstelde.

De vervangend directeur illustreerde hoe in een ouderencomplex elders in de stad bewoners met nieuwe bewoners contact legden om ze de regels uit te leggen, en meende dat mensen dat hier ook konden doen. De commissaris deed opnieuw een duid in het zakje: 'U kunt helpen met de sociale controle in deze buurt. Zij [wijzend op de andere genodigden] gaan allemaal weer naar huis. Zij wonen hier niet. U moet de ogen en oren van de gemeenschap zijn.' Kyara, een goed geklede jonge vrouw met blonde braids in haar haar, werkzaam in de kantine van een universiteit en moeder van een peuter, zei dat dit 'onmogelijk' was: 'wij kunnen niks doen.' De politie bellen was geen optie: 'Wie ben ik om te zeggen wie hier hoort of niet? D'r staat een vent voor mijn flat, die hangt daar rond recht onder mijn raam. Moet ik hem zeggen ergens anders heen te gaan? *No sir*. Ik moet realistisch zijn (...) Ze weten het als ik de politie bel. Dat weten ze.' De politiecommissaris reageerde dat het enige wat men moest

doen een persoonsbeschrijving geven was, en de agenten zouden voor de rest zorgen. Joe probeerde het onderwerp van discussie te veranderen: 'De jongen die gedood is, dat was mijn neef. Hij kwam hier om de moeder van zijn baby ontbijt te brengen. Waar ik het over wil hebben is over hoe we het hier beter kunnen maken.' Opnieuw kwam het antwoord van de HA onderdirecteur neer op bewoners die hun verantwoordelijkheid moesten nemen: 'bewoners kunnen een heleboel zelf doen' want er waren genoeg buurten met 'vergelijkbare problemen' waar bewoners 'samen aan veiligheid werkten'. Ze trok opnieuw een eenvoudige lijn tussen bewoners en buitenstaanders, en ging voorbij aan de inbedding van het slachtoffer in een lokaal netwerk, die daarmee dus bepaald geen willekeurige overlastgevend buitenstaander was. Kyara en de vervangend directeur gingen in discussie over de vraag of de veiligheid in deze andere buurten inderdaad was toegenomen. De commissaris onderbrak hen: bewoners moesten de politie bellen als ze mensen zagen rondhangen die ze niet kenden, zo dat de politie kon optreden 'voordat er zich een schietpartij voordoet'.

Mevrouw Magnolia vond dit moeilijk, want 'een hoop van de jongeren hangen hier rond omdat ze vrienden van elkaar zijn en ze brengen gewoon zo hun tijd door, misschien dat de samenleving ze wel fout vindt, dat weet ik niet' maar ze hadden weinig anders te doen. Er volgde een discussie over of er genoeg te doen was voor jongeren. Het hoofd sociale zaken van de HA benadrukte met klem dat 'als mensen iets willen doen, [er] iets te doe [is]' en met klagen kwam men nergens. De woonconsulent viel haar bij: 'Dat is geen excuus, dat er niks te doen is. D'r zijn programma's genoeg.' Terwijl niemand van

de mensen over wie dit ging – jongere bewoners en hun vrienden – aanwezig was had de onderdirecteur toch nog een advies voor ze – niet op de hoogte van of voorbijgaand aan bijvoorbeeld de ervaringen van de voormalige straatdealer TC die op veertig baantjes voor ongeschoold werk solliciteerde in een paar maanden, maar zonder succes: ‘Er zijn meer banen dan mensen om ze op te vullen. Dit is de tijd om een baan te vinden of vaardigheden te ontwikkelen of een training te volgen en een baan te zoeken.’ Het was slechts een kwestie van de kansen pakken, niet van of er kansen waren. Toen het voorbeeld van de ouderenwoningen opnieuw ter sprake werd gebracht stelde Keesha, een verpleegster en alleenstaande moeder van drie jonge kinderen, dat ‘ouderen *stick together*’ en zo zijn jonge mensen niet: ‘die hebben hun eigen levens, hun eigen dingen waarvoor ze moeten zorgen.’ Zo simpel was het volgens Keesha dus niet. Maar de genodigde professionals gingen gezamenlijk tegen Keesha in: ‘it is all based on the people’ en bewoners moesten zelf de openbare ruimte van hun buurt heroveren. Maar, zo stelde de woonconsulent, met ‘de houding die u hier laat zien voedt de problemen, u versterkt de problemen alleen maar. U zit te wachten tot iemand anders de problemen voor u op gaat lossen.’ De sfeer werd wat ongemakkelijk, mensen begonnen door elkaar te praten. Voordat de discussie uitmondde in een welles-nietes greep de politiecommissaris in:

‘Laat me u een analyse van onze kant geven (...) Als een buurt er verloederd uitziet, gaat het er slechter en slechter. En daar moet u wat aan doen. Want er ligt hier een hoop rotzooi op straat. Ik zie hier mensen hun vuil op de verkeerde tijdstippen aanbieden. Er is een hoop zwerfvuil.’

Hij benadrukte dat dit geen goed leefklimaat was, en dat bewoners zo een signaal afgaven: ‘deze mensen geven niks om hun buurt, dus we kunnen hier best drugs verkopen.’ Bewoners moesten daarom samen meer werk maken van een schone buurt, die dan als vanzelf een veiliger buurt zou worden. Een bewoner merkte op dat de veegploegen en vuilnismannen hun werk niet behoorlijk deden. Een levende discussie over straatvuil volgde. Toen merkte een van de bewoners op dat een dakloze van de nabijgelegen nachtopvang de vuilniscontainers doorzocht en er rotzooi uitgooide. De woonconsulent vroeg de commissaris of deze man een verbod op *trespassing* kon krijgen.

‘Zeker’, glimlachte de commissaris. De manager sociale zaken verkondigde toen aan dat de vergadering moest worden afgesloten. Mevrouw Magnolia bedankte de aanwezigen. En ieder ging zijns weegs.

Het beeld, dan, dat *alle* deelnemers van de bijeenkomst tezamen construeerden was dat van een passieve groep bewoners zonder veel bereidheid om hun buurt te verbeteren, die zich de buitenruimte in hun buurt door raddraaiers lieten afnemen.

Het onderscheid bewoners versus ‘overlastgevers’ nader bekeken

De aanwezige bewoners droegen, net als andere bewoners in andere situaties, bij aan het beeld als zou een groep van criminele buitenstaanders hun ‘hun’ buurt hebben ontnomen, en zouden zij te geïntimideerd zijn om er zelf nog wat aan te doen. Als bewoners zeiden dat het ‘onmogelijk’ was om de ogen en oren van de gemeenschap voor de politie te zijn bevestigden zij ogenschijnlijk het beeld van bewoners met weinig betrokkenheid. Maar impliciet verwezen zij naar hun uiterst ambivalente positie ten aanzien van veiligheid en de politie.

Met heel veel blauw op straat zouden, bijvoorbeeld, gevoelens van onveiligheid moeten afnemen. Voor Isabel, werknemer in een *fastfood* restaurant en moeder van een zoon van acht, bevestigde de alom aanwezige politie het stigma van een ‘slechte’ buurt, met slechte mensen:

‘... Ik heb een hekel aan de politie. Ze vallen je lastig. Zit je voor je deur, ik bedoel maar, ik betaal hier huur, ik zit voor mijn deur, dan komen ze eraan, willen ze je identificatie zien (...) Of ze fouilleren je bezoek preventief. Het is genant. (...) Echt. Ik woon hier.’

Wanneer bewoners dus zeiden dat de politie bellen niet realistisch was, ging het er niet zozeer om of ze bang waren of niet, maar om een gevoel dat de politie niet aan ‘hun’ zijde stond. Men bespeurde bij de politie gegeneraliseerde beelden van achtersandwijken, die de agenten zonder goed na te denken als uitgangspunt namen in al hun contacten met bewoners.

Daarnaast kan ‘het is niet aan mij te zeggen wie hier wel of niet hoort’ refereren aan anonimiteit, maar evengoed juist aan familiariteit met de hangende jongeren. De politie bellen was dan geen optreden tegen anonieme overlast meer, maar een optreden met consequenties voor een ouder, een vriendin, of een kind. Het kwam neer op het

vast laten zetten van een persoon geliefd bij mensen die je kende. Dat ging dus niet – alleen in noodgevallen belde men de politie. De professionals leken bovendien te verwachten dat ‘bewoners’ geen vrienden zouden maken, laat staan verliefd zouden worden, op leeftijdgenoten die met ‘problemen’ te maken hadden gehad, en derhalve officieel ongewenst waren verklaard. Maar de HA overtuigde de moeders van tienerzonen niet dat *trespassers* ongewenst waren ‘zelfs wanneer hun moeder hier woont.’ Zij waren bovenal moeder, al was het maar omdat zij veelal geïsoleerd waren van andere levenssferen waarin we sociale identiteiten vormen – onder andere als gevolg van armoede. De relatie tussen ‘bewoners’ en ‘hangjongeren’ of ‘criminelen’ of simpelweg ‘de jongens’ (*the guys*) was dus veel gecompliceerder dan het contrast dat de professionals en bewoners gezamenlijk construeerden op de bijeenkomst. Op twee momenten poogden bewoners deze tegenstelling ter discussie te stellen, te weten toen Joe het slachtoffer zijn neef noemde die zijn baby’s moeder ontbijt kwam brengen, en toen mevrouw Magnolia zei dat de jongeren slechts hun tijd samen aan het doorbrengen waren, maar de professionals gingen daar niet op in en erkenden de complexiteit van het thema daarmee niet; evenmin deden andere bewoners – die er op die momenten het zwijgen toe deden dat.

De scherpe tegenstelling tussen bewoners en anderen vertoont overeenkomsten met die tussen nette armen en asociale (*respectable poor versus deviants*). De vrouwen op de bijeenkomst konden het zich niet permitteren hun positie als respectabele burgers te verliezen. Ze hielden dus hun mond. Door niet in te gaan op de ambivalenties – overlastgevers zijn ook bewoners en dus met andere bewoners verbonden – droegen zij bij aan het reproduceren van een of-of tegenstelling (of deugdlijke bewoner, of overlastgevende hangjongere) en stelden zij zich ogenschijnlijk op als passieve slachtoffers die op iemand anders zaten te wachten om hun problemen voor ze op te lossen.

De lethargie van bewoners nader bekeken

Laten we die ogenschijnlijke lethargie eens nader bekijken. Het idee dat bewoners van gesubsidieerde woningen in de VS zich weinig om hun woonomgeving bekommeren is wellicht onterecht, maar wijd verbreid en historisch ingebed. Helemaal vreemd is die benadering ons niet: ook in Nederland heerst een vast geloof – een overigens op

De constructie van een 'wij' (bewoners) en 'zij' (overlastgevers) in een buurt werkt contraproductief in de bestrijding van onveiligheid

weinig *data* gebaseerd geloof – dat kopers zich meer om hun woonomgeving bekommeren dan huurders. Ook de gedachte dat 'uitkeringsbuurten' een gedeelde cultuur van lethargie en apathie kennen is ons niet geheel vreemd. In de VS heeft de gedachte dat uitkeringsafhankelijkheid de erosie van waarden van zelfredzaamheid betekent, zo diep wortel geschoten (zie Jarrett 1996), dat deze vooronderstelde passiviteit de argumenten van de professionals bij voorbaat reeds stuurde.

Maar ze waren niet de enigen. Bewoners deden hun best om in de ogen van anderen te worden gezien als mensen die niet thuis hoorden in het Ghetto. Met Channel bijvoorbeeld, een moeder van twee jongens met een uitkering, had ik relatief weinig contact, maar ze nodigde me toch uit om haar flat te komen zien. Het was keurig schoon, met keurig opgemaakte bedden voor haar jongens, een enorme hoeveelheid netjes opgeruimd speelgoed en een grote schaal met fruit op de tafel. Channel wees naar het fruit en zei: 'Ik zorg voor mijn kinderen, ze eten fruit, groente, je kunt je geen plek voorstellen die zo slecht is als deze buurt, maar ik doe mijn best, ik doe *the right thing* voor mijn kinderen.'

In uiteenlopende mate wilden bewoners graag dat anderen hen als respectabel zagen. Voorwaarde daarvoor was dat zij niet met de buurt geïdentificeerd werden (vgl. Damer 1974). Het wonen in het Ghetto was al gauw, althans in het beeld dat bewoners overdroegen, voor mislukkingen of voor mensen die tijdelijk even vast waren gelopen – en zichzelf behoorden altijd tot de laatste groep. Ze waren lang niet altijd negatief over alles in de buurt; sommigen waren er geboren en getogen en hadden er hun hele sociale netwerken liggen. Ze waren er in alle opzichten volledig thuis. Maar *niet* negatief over de buurt zijn, of *niet* zeggen dat men wilde verhuizen, betekende feitelijk dat men zichzelf als 'mislukt' presenteerde, omdat dat immers het beeld was dat om het Ghetto heen hing.

Gebrek aan betrokkenheid, of althans het zich zo representeren op vergaderingen en bij buurtprojecten, moet binnen deze context worden begrepen. Men *kon* de buurt geen thuis noemen, en men *kon* niet van betrokkenheid getuigen. Keesha, Channel en een paar anderen zaten bij voorbeeld eens op ene bankje toen vrijwilligers van buiten de buurt met kinderen planten en bloemen aan het planten waren. Ze becommenta-

rierden de activiteiten, en zeiden dat het nergens op sloeg, want het interesseerde de mensen hier toch niks, en henzelf ook niet, want ze bleven hier zeker niet wonen. Bij mijn volgende onderzoeksperiode zag ik Channel opnieuw, op hoge hakken met een nep-bontjas en een donkere zonnebril. Het ging uitstekend met haar, zei ze, want ze had een administratieve baan gevonden. Ze ging binnenkort verhuizen ('I'm moving up, moving out') – daarmee was zij de enige, maar ze verhuisde inderdaad. In alle andere gevallen was 'I'm moving up, moving out' een manier om te zeggen dat men geen mislukking was, hier niet hoorde, en vooruit zou komen. Dat zij geen betrokkenheid toonde bij hun buurt was niet uit lethargie of passiviteit, of een morele verwerpelijke houding, zoals de professionals op de vergadering soms leken te suggereren. Integendeel. Het was een uitdrukking van actief gericht zijn op vooruitgang.

Afsluitende opmerkingen

We kunnen van deze casus in mijn ogen een drietal dingen leren. In de eerste plaats heb ik gehamerd op het fictieve karakter van de tegenstelling 'bewoners' en 'Anderen' – of dat nu om 'guys', 'hangjongeren', 'Marokkaantjes' of 'criminelen' gaat. Veroorzakers van sociale problemen zijn geen zwermen vliegen die onverwacht over een buurt heen trekken – een metafoor die een goed betaald organisatie-adviseur in een select gezelschapje recent eens gebruikte – en komen maar zelden plotsklaps van buitenaf. De sociale inbedding en sociale relaties van de problemenmakers krijgen we tot dusverre echter veel te weinig in beeld (projecten van Marokkaanse buurtvaders vormen hierop overigens een uitzondering). Ten tweede kunnen we ervan leren dat betekenissen van buurten en hun bewoners voortkomen uit creatieve interacties op velerlei momenten, bijvoorbeeld tijdens een buurtvergadering als hier besproken, maar eigenlijk voortdurend en overal. Een buurt 'heeft' dus geen vaste identiteit die we zorgvuldig in kaart kunnen brengen. In tegenstelling tot de meisjes van Verkade verandert met het verouderingsproces ook de

identiteit – van buurten en van bewoners. Buurtidentiteiten zijn dus relationeel en voortdurend in verandering. De kunst is om daar in initiatieven voor buurtparticipatie en betrokkenheid op in te blijven spelen, en onze eigen rol – vanuit het opbouwwerk en in andere professies – in de productie van die identiteiten *in onze interacties met bewoners* te onderkennen.

Ten derde laat dit voorbeeld zien dat de benadering van mensen van buiten, dat we buurten kunnen helpen zichzelf beter te helpen, soms wat te optimistisch is. Als we mensen niet warm krijgen voor het aanpakken van problemen in hun buurt komt dat misschien omdat ze wat beters te doen hebben – maar misschien ook omdat je niet met je 'slechte' buurt bemoeien, uitdrukking geeft aan het afstand nemen van het idee dat je daar woont. Te vlug concluderen we echter vaak dat mensen iets niet willen omdat ze liever wachten tot een ander het voor ze doet. Voor opbouwwerkers ligt er niet alleen een taak in het overtuigen van mensen dat meedoen aan collectieve acties in de buurt de moeite waard is, maar zeker ook in het nauwkeurig nagaan van de *precieze* redenen waarom mensen zeggen dat het hun 'niet interesseert'. Mogelijk helpt deze casus om daarover in het alledaags werk verder na te denken.

Referenties

- Damer, S. 1974 Wine Alley: The sociology of a dreadful place. *Sociological Review* 22 (2): 221-247
Jarrett, R.L. 1996 Welfare stigma among low-income, African American single mothers. *Family Relations* 45 (4): 368-374

1) Dit is een bewerkte versie van een meer wetenschappelijk artikel dat komend voorjaar in *Theory, Housing & Society* in het Engels verschijnt. In dat artikel verantwoord ik de gehanteerde onderzoeksmethoden en ga ik tevens uitvoerig in op de literatuur rond dit onderwerp.

<

Actief aan de slag met v

Het thema leefbaarheid en veiligheid in buurt en wijk staat hoog op de politieke en maatschappelijke agenda. Steeds vaker werken maatschappelijke organisaties samen om de leefbaarheids- en veiligheidsproblematiek op wijkniveau aan te pakken. Zo ook corporaties en welzijnsorganisaties. Hun samenwerking stond centraal tijdens twee bijeenkomsten die X-S2, in samenwerking met Verdiwel en Aedes, op 11 april en 13 juni organiseerde.

Tijdens de bijeenkomsten bleek dat de samenwerking tussen de woningcorporaties en welzijnsinstellingen tot mooie resultaten kan leiden. Het blijkt een middel bij uitstek om leefbaarheid en veiligheid te bevorderen en het stimuleert bewoners zich te gaan bemoeien met hun wijk en problemen actief te lijf te gaan.

Wanneer woningcorporaties en welzijnsinstellingen zich samen inspannen om bewoners te betrekken bij het aanpakken van problemen in hun wijk, heeft dit doorgaans een positief effect op de leefbaarheid in de wijk. Bewoners die de kans en gelegenheid krijgen, zijn vaak bereid om in actie te komen en tonen zich uitermate betrokken. Door de bewoners een actieve rol te geven in de wijk krijgen ze het gevoel dat ze zelf een positieve invloed kunnen uitoefenen op hun woon- en leefomgeving. Hierdoor neemt het gevoel van verantwoordelijkheid voor de eigen woonomgeving toe.

Woningcorporaties en welzijnsinstellingen kunnen een belangrijke bijdrage leveren

als het gaat om de activering en betrokkenheid van bewoners. Een aantal voorbeelden om dit te illustreren.

Huisbezoekproject Leiden

Begin 2000 dreigde de wijk De Hoven in Leiden-Noord te verloederen. De Leidse Welzijnsorganisatie (LWO) wilde gesprekken aangaan met bewoners om de problematiek in de wijk in kaart te brengen en de betrokkenheid van bewoners te stimuleren. Zij benaderde woningcorporatie De Sleutels van Zijl en Vliet met de vraag of deze wilde meewerken aan de gesprekkenronde. Dit resulteerde in een huisbezoekproject dat in 2001 van start ging. Samen met bewoners werden problemen in kaart gebracht en gezocht naar oplossingen. In de loop van 2002 werden tal van initiatieven genomen om de problemen in de wijk aan te pakken. De 'Beheergroep de Hoven' werd opgericht. Deze beheergroep onderneemt concrete acties om de wijk schoner en veiliger te maken. Ook werd een bewonerscommissie opgericht die samen met de Beheergroep allerlei activiteiten organiseert. In samenwerking met de corporatie en de welzijnsinstelling ontplooiden bewoners tal van initiatieven en activiteiten om de problemen in de wijk aan te pakken.

Sociale herovering Utrecht

In de Utrechtse wijk Overvecht bundelden woningcorporatie Portaal en welzijnsorganisatie Cumulus hun krachten om de verpaupering tegen te gaan. De buurt moest schoner, veiliger en prettiger worden om in te wonen.

Portaal en Cumulus inventariseerden de problemen die speelden in de multiculturele wijk en brachten deze in kaart. Er bleek veel aan de hand te zijn: mensen voelden zich onveilig, er was veel vervuiling, en iedereen leefde volslagen langs elkaar heen omdat er geen onderling contact was, waarbij ook de verschillen in culturen het contact soms bemoeilijkten. Het was dus zaak om problemen, maar vooral

ook oplossingen zichtbaar te maken voor de bewoners, en zo hun betrokkenheid te stimuleren en hen ervan te doordringen dat de bevordering van leefbaarheid en veiligheid in ieders belang is, los van cultuur en achtergrond.

De woningcorporatie en de welzijnsorganisatie ontwikkelden diverse activiteiten om bewoners te betrekken bij het oplossen van problemen in de wijk. En met resultaat. Hoewel het project nog niet is afgerond, is duidelijk dat bewoners zich meer actief opstellen. Zij zijn meer dan voorheen betrokken bij de aanpak van hun wijk en bij elkaar. Zo hebben bewoners bijvoorbeeld zelf leefregels opgesteld, die door 72 procent van hen zijn ondertekend. Daarnaast helpen bewoners mee om hun wijk schoner te houden en organiseren ze activiteiten waardoor zij weer dichter bij elkaar komen. Hierdoor wordt hun betrokkenheid bij hun wijk en hun burens groter. Het is belangrijk dat mensen het gevoel hebben dat ze er samen toe doen.

Schatgraven in Woensel

Dat samenhang tussen bewoners van belang is, niet alleen in verpauperde wijken, blijkt ook in het project Schatgraven dat in de Eindhovense wijk Woensel-Noord werd uitgevoerd. Woensel-Noord is een slaapstad. De wijk is in de jaren vijftig en zestig uit de grond gestampt, maar kent geen verbinding en geen bezieling. Om de wijk meer spirit te geven, zijn de gemeente, Loket W, Woonbedrijf en Fontys Hogescholen een project gestart dat gestoeld is op het principe van creatieve associatie: Schatgraven. Via schatgraven wordt gezocht naar creatieve ideeën die omgezet worden in concrete daden. Eén van de schatten die in Woensel zijn 'opgegraven', is de Kwekerij, een broedplaats voor ideeën, initiatieven en plannen van wijkbewoners. De Kwekerij moet uitgroeien tot de ontmoetings- en marktplaats voor bewoners, instellingen, ondernemers,

iligheid

kunstenaars en verenigingen. Lees meer over gevonden schatten en meer uitleg op www.zeepkist-woensel.com.

Schatgraven kent vijf uitgangspunten, te weten: sociaal boven fysiek, kansen boven knelpunten, identiteit boven uniformiteit, activeren boven beheersen en waardecreatie boven budgetdenken. Bewoners mogen vrij associëren om zo tot creatieve oplossingen te komen. Het is aan de professionals om te helpen de ideeën tot uitvoer te brengen. Duidelijk is dat deze manier van werken bewoners dichter bij elkaar brengt hetgeen weer een positieve bijdrage levert aan de leefbaarheid in de wijk. En een leefbare wijk is doorgaans een veilige wijk.

Empowerment

Bovenstaande projecten illustreren dat de leefbaarheid en veiligheid in wijken voor een groot deel afhankelijk is van de mensen die er wonen. Het is zaak dat professionals werken aan de empowerment van bewoners. Wanneer bewoners zien dat hun betrokkenheid een verschil maakt, zullen zij zich actiever tonen in de aanpak van problemen. En betrokkenheid van bewoners vertaalt zich, mits door professionals op een juiste wijze gefaciliteerd, direct in de leefbaarheid in de wijk en daarmee een gevoel van veiligheid.

Wilt u meer lezen over de Xsessions die X-S2, Verdiwel en Aedes hebben georganiseerd, lees dan de verslagen die zijn te bereiken via:

<http://www.xs2.nl>

Ga via de homepage naar: dossiers/dossier Buurt en Wijk/Verslagen bijeenkomsten

<

Aanmoedigingsprijs voor LCO-Project

Op 28 september ontvingen Wil van de Leur en Dick Bussing de Aanmoedigingsprijs 2006 voor het project *Training and Learning for Community Development*. Zij kregen deze prijs in het kader van de Internationale Prijs 2006 en in de vorm van bloemen en een oorkonde.

De Internationale Prijs 2006 wordt jaarlijks in de 'Week van het Leren' toegekend door de Stichting voor Volkshogeschoolwerk in Nederland. Het Volkshogeschoolwerk en de Beraadsgroep Vorming werden nieuwsgierig na lezing van het artikel in MO-Samenlevingsopbouw en de Nieuwsbrieven Europa op de Agenda. Het project past geheel binnen de criteria die zij opstelden: vernieuwend, overdraagbaar, met een inter-

nationale impact en doorlopende activiteiten. Dat het om formele en informele scholing gaat, paste naadloos bij het thema van deze nationale week van het leren. Ook de ontwikkeling van een internationaal netwerk op het gebied van opbouwwerk, zowel als van vorming, sloot goed aan.

Uit het juryrapport:

De Aanmoedigingsprijs moet gezien worden als ondersteuning om het begonnen werk in dit eenjarige project voort te zetten. De jury is enthousiast over de potentie van het beginnende netwerk op het gebied van formeel en informeel leren dicht bij huis.

De prijs is eigenlijk bedoeld voor de internationale organisatiegroep waarin het LCO is vertegenwoordigd via Dick Bussing. De prijs wordt echter altijd toegekend aan een Nederlandse organisatie die de eigen expertise inzet voor vernieuwende projecten op internationaal gebied.

<

Voor aankondiging

- > **Vakconferentie opbouwwerk 2006**
- > **Tussen Markt en Staat ligt de Straat**

donderdag 23 november in de Jaarbeurs Utrecht
Brochure en aanmeldingsformulieren worden binnenkort
toegezonden

Noteer 'm alvast in je agenda!

Inlichtingen: Secretariaat Vakconferentie 2006
Landelijk Centrum Opbouwwerk Tel. nr.: 070-380 4431

Het organiseren van de vraag in het publieke domein, is een initiatief van Catrinus Egas (bureau AanZ, www.aanz.org). Partners in dit project zijn het LCO, het Verwey Jonker Instituut en X-S2. Het project is gericht op het in kaart brengen en ontsluiten van praktijkvormen. Verder willen we het inzicht vestigen dat een actieve vraagzijde alleen kan worden bereikt als er stevig wordt geïnvesteerd in het organiseren van de vraag. In MO verzorgen wij een vaste rubriek. Deze keer aandacht voor lokale initiatieven in het kader van de Wmo en enkele publicaties ter ondersteuning van bewonersinitiatieven en burgerinspraak.

Burgers aan zet in het pub

Zorgteam en loket voor alle Arnhemse wijken

Alle Arnhemse wijken moeten een zorgteam krijgen. Het is de taak van dit team om uiteenlopende problemen in een buurt te signaleren en te melden.

Op verzoek van de Arnhemse welzijnswethouder Barth van Eeten, komt Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland (STMG) dit najaar met een uitgewerkt plan voor zorgteams in de wijk. Volgens Van Eeten moeten de wijkteams voor zorg en welzijn de ogen en oren van de buurt worden.

De bedoeling is dat de teams in 2008 aan de slag gaan in het kader van de Wmo. Vanaf 2008 kunnen Arnhemse burgers voor alle hulpvragen terecht bij één nieuw in te richten loket in hun wijk. Bij deze loketten dienen de zorgteams straks de door hen gesignaleerde problemen te melden.

"Wij werken al sinds jaar en dag met een wijkconcept", meldt Jacqueline Vredenburg, woordvoester van Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland. "In principe coördineren onze 25 wijkverpleegkundigen de zorg die iemand nodig heeft. Zij zijn als het ware de spin in het web. Ziekenhuis, huisarts, apotheek of fysiotherapeut: de wijkverpleegkundige kijkt welke zorg de cliënt nodig heeft. Tegelijkertijd heeft zij een signalerende functie in de wijk." De STMG werkt nu aan een plan dat het huidige wijkconcept integreert met de beoogde wijkteams voor zorg en welzijn. "Die teams kijken niet alleen naar de individuele cliënt, maar ook naar wijkbeheer. Dat sluit ook aan op het principe van de woonzorgzones die de komende jaren overal in de stad worden gerealiseerd." Alle Arnhemmers kunnen de komende tijd meepraten over de manier waarop de Wmo in de stad vorm moet krijgen. Dat gebeurt tijdens zes bijeenkomsten, 'Gesprekken met de stad', in diverse wijken.

Lokale bewonersinitiatieven Wmo

Burgers zetten kleinschalige woonvorm op

Inwoners van de Groene Driehoek namen het initiatief om kleinschalige woonvoorzieningen met zorg op te zetten zodat inwoners als ze veel zorg nodig hebben, niet naar een groot verpleeghuis in Woerden, IJsselstein of Houten hoeven te verhuizen. Op steeds meer plekken in het land ontstaan dit soort initiatieven. Meestal nemen zorginstellingen het voortouw, maar in dit geval zijn het de inwoners zelf. Zij zoeken partners, zoals zorgaanbieders en woningcorporaties, voor het opzetten van dergelijke woonvoorzieningen.

Meer informatie: www.kenniscentrumwonenzorg.nl

Ouderencoöperaties

Steeds meer ouderen willen actief blijven. Daarnaast kunnen veel mensen hun werk en zorgtaken moeilijk combineren. Het Nederlands Platform voor Ouderen in Europa (NPOE) zoekt voor deze ontwikkelingen een oplossing. Oudere bewoners kunnen medebewoners - die hun tijd moeten verdelen over werk, kinderen én huishouding - ontlasten. Door bijvoorbeeld een huiskamerrestaurant of een strijkservice op te zetten of zich aan te bieden als thuiszorg of als kinderopas. Op verschillende plaatsen wordt geëxperimenteerd met kleinschalig ondernemerschap van ouderen. Het NPOE ondersteunt ouderen vooral bij het opzetten van een coöperatie, vereniging of stichting waarmee de dienstverlening een structureel karakter kan krijgen.

Meer informatie: www.npoe.nl

Bezoekvrouwen maken allochtone vrouwen sterker

Stichting Travers in Zwolle zet met succes vrouwen uit de eigen cultuur in als 'bezoekvrouwen' om wensen en knelpunten van allochtone vrouwen naar boven te halen. Taalproblemen, verlegenheid ten opzichte van hulpverleners en onzekerheid om naar buiten te gaan, blijken belangrijke redenen om geen hulp te zoeken voor eventuele problemen. Het zijn ook redenen om weg te blijven uit het Nederlandse verenigingsleven. Wat ze wél willen is praktisch kunnen oefenen met taal, in plaats van vooral grammaticale lessen volgen. Ze willen hulpverleners in hun eigen wijk kunnen opzoeken. En in kleine en vertrouwde kring meer leren over hun lichaam, voordat ze zomaar naar een onbekende arts stappen met vragen. Het betekent een nieuwe aanpak: éérs inventariseren



ieke domein

welke wensen allochtone vrouwen hebben en dan daar een passend aanbod bij samenstellen.

Voor meer informatie: www.travers.nl

Maatjes die zichzelf overbodig maken

Het Twentse maatjesproject VOC Tandem koppelt mensen in een sociaal isolement aan een vrijwilliger, dit om verdere vereenzaming te voorkomen of sociaal isolement te doorbreken. 'De deelnemer zit voorop en de vrijwilliger fietst mee.'

VOC staat voor Vrijwillig Ondersteunend Contact en Tandem verwijst naar de combinatie van het maatje en de cliënt. De maatjes ondernemen met de cliënten activiteiten die gericht zijn op het leggen van sociale contacten. Het doel is iemand een duwtje in de rug te geven, zodat hij binnen een jaar weer genoeg contacten heeft en alleen verder kan. Daarvoor ontmoeten vrijwilliger en de cliënt elkaar eens in de week, zo'n twee tot vier uur. *VOC Tandem Twente: 074 2437733, voctandem@hetnet.nl*

'Huur een Noaber' voor praktische ondersteuning

In de gemeenten Ommen en Losser start begin april het project 'Huur een Noaber'. Mensen die praktische ondersteuning of gezelschap nodig hebben, kunnen via dit project in contact komen met 'noabers' die hun diensten aanbieden.

Thuiszorgorganisatie VVT bemiddelt tussen de vraag en het aanbod. Veel mensen kunnen best zelfstandig wonen, maar hebben hulp nodig bij kleine karweitjes. Het kan gaan om huishoudelijke of administratieve taken, kleine reparaties in huis of klussen in de tuin. Ook hebben veel oudere mensen behoefte aan iemand die regelmatig op bezoek komt of mee gaat om boodschappen te doen. Andere mensen hebben tijdelijk hulp nodig, bijvoorbeeld bij ziekte. Een 'noaber' kan dan de kinderen opvangen uit school, boodschappen doen of de warme maaltijd bereiden.

Info: www.huureennoaber.nl

Diensten ruilen via TijdVoorElkaar

"Heb jij een toets of tentamen in Duits en hulp nodig? Dan kan ik je daarbij helpen. Thomas." "Hallo, ik ben een doe het zelfster van pas

65 jaar. Maar nu kan ik niet verder omdat ik niet ver genoeg in de muur kom met mijnboor. Wie helpt? Wies."

Twee advertenties op de website van TijdVoorElkaar, een marktplaats voor burenhulp en vrijwilligerswerk in Utrecht-Zuid. Bewoners van deze wijk bieden en vragen diensten als boodschappen doen, haren knippen, oppassen, taal- en computerlessen. De deelnemers betalen elkaar in Roosjes. Een Roosje is een uur werk waard, ongeacht het soort werk.

Het belangrijkste is dat contacten tussen vragers en aanbieders van diensten worden begeleid door een 'makelaar', in dienst van een welzijnsorganisatie. Om te voorkomen dat er gevers en nemers ontstaan, wordt iedere deelnemer die een dienst aanbiedt, gevraagd of hij of zij ook iets te wensen heeft. En omgekeerd. Iedereen kan wel iets. *Meer informatie: www.tijdvoorelkaarzuid.nl*

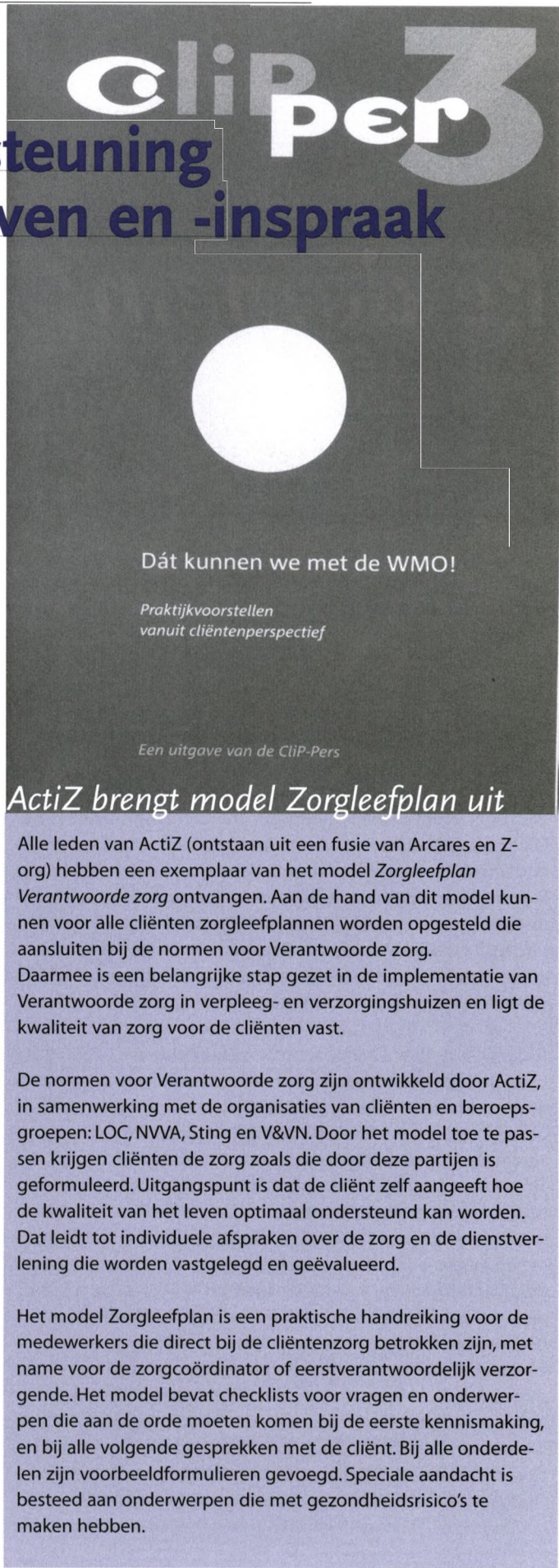
Werk aan de Wijk

In Breda Noord werd het project 'Werk aan de Wijk' opgezet. Het project heeft als doel bewoners te ondersteunen bij reïntegratie én om dienstverlening te ontwikkelen in en aan de wijk, zoals huishoudelijke ondersteuning, woonzorgdiensten, klussendiensten, tuinonderhoud, schoonmaakdiensten en verhuisdiensten. Daarnaast wordt een beveiligingsservice geboden voor instellingen in de wijk en een buurtservice om de leefbaarheid in de wijk te bewaken en bevorderen.

Het project is georganiseerd vanuit een samenwerkingsverband van bewoners, overheid, non-profit en profit-organisaties. Werk aan de wijk is een organisatie die mensen in Hoge Vucht en Doornbos/Linie met elkaar in contact brengt. Dat gebeurt door diensten aan te bieden waar bewoners gebruik van kunnen maken. De diensten worden zelf georganiseerd met de inzet van wijkbewoners. Het uitgangspunt is dat de kosten zo laag mogelijk blijven en dat een goede kwaliteit wordt geleverd. De diensten worden niet alleen aangeboden aan bewoners maar ook aan instellingen en bedrijven.

Meer informatie: www.samissie.nl

Publicaties ter ondersteuning van bewonersinitiatieven en -inspraak



FNV publiceert brochure over lokale invulling Wmo

Als gevolg van de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) moeten gemeenten beleid ontwikkelen over de thuiszorg en het welzijnswerk. De FNV heeft een brochure uitgebracht over de beïnvloeding van het lokale beleid. De brochure is te vinden op de site van FNV Lokaal: www.fnv.nl/lokaal/onderpublicaties

Het samenspel tussen WWB en Wmo

Onder de titel *Dát kunnen we met de Wmo!* verscheen CliPPER # 3. Deze publicatie met praktijkvoorstellen vanuit cliëntenperspectief is een gezamenlijke productie van de Sociale Alliantie en stichting CliP.

Dát kunnen we met de Wmo! Praktijkvoorstellen vanuit cliëntenperspectief.

De publicatie brengt in kaart hoe een goed samenspel tussen WWB en Wmo mogelijkheden kan creëren voor uitkeringsgerechtigden om als volwaardig burger mee te doen in de samenleving. Er worden concrete voorbeelden genoemd op drie terreinen: arbeid, zorg en buurt. Deze praktijkvoorstellen worden voorafgegaan met een puntige uiteenzetting over de raakvlakken tussen Wmo en WWB. De brochure biedt cliëntenraden en andere lokale groepen concreet materiaal om de lokale politiek aan te spreken met concrete suggesties en praktische voorstellen. De boodschap van de publicatie is: met een beetje creativiteit en politieke wil kunnen WWB en Wmo worden ingezet ter verbetering van de sociale infrastructuur van gemeenten. Dat biedt uitkeringsgerechtigden en andere mensen met lage inkomens op korte termijn perspectief op een verbetering van hun positie en situatie

Bestellen: €4 op rekening 4270067 t.n.v. Stichting CliP te Utrecht o.v.v. brochure Wmo en WWB. (5 ex. €17,50; 10 ex. € 30,00; prijzen inclusief porto)

Dát kunnen we met de WMO!

Praktijkvoorstellen
vanuit cliëntenperspectief

Een uitgave van de CliP-Pers

ActiZ brengt model Zorgleefplan uit

Alle leden van ActiZ (ontstaan uit een fusie van Arcares en Z-org) hebben een exemplaar van het model *Zorgleefplan Verantwoorde zorg* ontvangen. Aan de hand van dit model kunnen voor alle cliënten zorgleefplannen worden opgesteld die aansluiten bij de normen voor Verantwoorde zorg. Daarmee is een belangrijke stap gezet in de implementatie van Verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen en ligt de kwaliteit van zorg voor de cliënten vast.

De normen voor Verantwoorde zorg zijn ontwikkeld door ActiZ, in samenwerking met de organisaties van cliënten en beroepsgroepen: LOC, NVVA, Sting en V&VN. Door het model toe te passen krijgen cliënten de zorg zoals die door deze partijen is geformuleerd. Uitgangspunt is dat de cliënt zelf aangeeft hoe de kwaliteit van het leven optimaal ondersteund kan worden. Dat leidt tot individuele afspraken over de zorg en de dienstverlening die worden vastgelegd en geëvalueerd.

Het model *Zorgleefplan* is een praktische handreiking voor de medewerkers die direct bij de cliëntenzorg betrokken zijn, met name voor de zorgcoördinator of eerstverantwoordelijk verzorgende. Het model bevat checklists voor vragen en onderwerpen die aan de orde moeten komen bij de eerste kennismaking, en bij alle volgende gesprekken met de cliënt. Bij alle onderdelen zijn voorbeeldformulieren gevoegd. Speciale aandacht is besteed aan onderwerpen die met gezondheidsrisico's te maken hebben.

Nieuwe publicatie biedt gemeenten leidraad voor betere inspraak burgers

Burgers zijn tevreden over de mogelijkheden van inspraak, maar zien er te weinig van terug in uiteindelijk beleid. Dat bleek recent uit onderzoek in opdracht van NICIS naar de burgerparticipatie in de gemeenten Leiden en Dordrecht. De publicatie *'Wanneer werkt participatie?'* biedt gemeenten een leidraad voor een betere en succesvollere participatie van burgers in gemeentelijke beleidsontwikkeling.

"We zijn er voor de burger, de burger is er niet voor ons," zeggen bestuurders. Toch heeft participatie vaak een vrijblijvend en eenzijdig karakter; burgers mogen meepraten. Dat uitgangspunt werkt vervreemding tussen burger en bestuur in de hand. Feit is dat de invloed van burgers sterk achterblijft bij de hoge ambities van bestuurders en de hoge verwachtingen die gemeenten ook zelf wekken.

Participatie is het deelnemen door burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven aan beleidsprocessen. Het kan gaan om voorbereiding, bepaling, uitvoering en/of evaluatie van beleid.

Voorwaarden voor zinvolle participatie

Participatie gaat niet vanzelf en niet vanzelf goed. We beginnen met goede moed aan participatie, maar vaak eindigt het verhaal met een stank-voor-dank-gevoel bij het bestuur en teleurstelling bij bewoners en instellingen. Goede moed is klaarblijkelijk niet voldoende.

'Wanneer werkt participatie?' behandelt een aantal cruciale randvoorwaarden en succesfactoren voor participatie die wel werkt. Heeft de gemeente werkelijk een open houding, is er echt beleidsruimte voor burgers of zijn de uitkomsten eigenlijk al min of meer bekend? Staat het beleid van de gemeente voorop of vindt de gemeente het samenspel met en het beleid van anderen vooral belangrijk? Blijven politieke keuzevraagstukken onder de mat, of staan ze centraal? Herkennen burgers het probleem en vinden ze het belangrijk? Is het helder dat niet iedereen zijn zin kan krijgen?

Ondanks of dankzij de burger

Het vertrouwen dat je mening er toe doet maar dat zij niet klakkeloos wordt overgenomen, ontstaat niet zomaar. Het vraagt een duurzame relatie tussen burgers en gemeentebestuur waarin zij op elkaar ingespeeld zijn om gezamenlijk bij te dragen aan beleidsopgaven. Bestuurlijke successen komen niet tot stand ondanks de burgers (met lof voor de behendige bestuurder die de hindermacht van burgers weet te omzeilen), maar dankzij de inbreng en inzet van burgers. Dit vraagt openheid en bereidheid invloed te delen. 'Wat doet u zelf, en wat kunnen we doen om dit mogelijk te maken' is dan het eerste waarmee een bestuurder richting burgers komt. Het vraagt ook om een reële kijk op de plaats

van het gemeentebestuur in de lokale samenleving. Voor nogal wat beleidsopgaven is het gemeentebestuur afhankelijk van de samenwerking met burgers, instellingen en bedrijven. Overspannen of eenzijdige eisen zijn niet bevorderlijk voor een vruchtbare samenwerking.

Participatie werkt

In de nieuwe publicatie worden vijf ambities gepresenteerd die gemeenten kunnen gebruiken om burgerparticipatie verder te ontwikkelen:

Ambitie 1 Wettelijke inspraak op orde

Professioneel organiseren van verplichte consultatie achteraf: het beleid is al in concept gereed.

Ambitie 2 Interactieve trajecten op projectbasis

Burgers worden op projectbasis in een vroege fase van het beleid betrokken met veel ruimte voor inbreng en discussie.

Ambitie 3 Een ingeburgerde huisstijl voor participatie

De gemeente ontwikkelt en gebruikt een herkenbare manier van werken voor burgerparticipatie. Een professionele methode op papier die consequent in de praktijk wordt toegepast.

Ambitie 4 Politieke keuzes als inzet van participatie

De gemeenteraad zit op de bok van het interactieve proces en gaat het gesprek met burgers aan over politieke keuzevraagstukken.

Ambitie 5 Het samenspel met andere partijen staat centraal

Politiek, bestuur en ambtelijke organisatie zijn volledig ingesteld op samenwerking en op de resultaten daarvan. Iedereen is ervan doordrongen dat het gemeentebestuur één van de spelers is en eigen besluiten niet verder reiken dan de eigen inbreng in de samenwerking.

De publicatie stelt dat gemeenten binnen deze vijf ambities verschillende acties kunnen ontwikkelen. Doel is om telkens op een andere manier met burgers in contact te komen. Gemeenten kunnen daarbij tegelijkertijd inzetten op meer dan één ambitie.

De publicatie is te downloaden via:

<http://www.nicis.nl/nicis/nieuws/index.html>

<

Veiligheid *bouw je*

Bestuurlijke ondersteuning van

In de praktijk is het voor gemeenten en maatschappelijke organisaties niet eenvoudig om de veiligheid in wijken te verbeteren door initiatieven te ondersteunen rond sociale zelfredzaamheid. Aan de hand van evaluatieonderzoek naar de effecten van de samenwerking van een wijkagent en een opbouwwerker als koppel in de Indische Buurt in Zwolle, brengt Joyce Hes een serie knelpunten in beeld. Ze sluit haar artikel af met enkele concrete oplossingen. Zo pleit ze er onder meer voor dat overheden en maatschappelijke organisaties initiatieven van onderop niet moeten belemmeren, maar een kans moeten geven. Verder moeten bestuurders en professionals geen beloften doen die ze niet waar kunnen maken, andere doelen stellen en de controle en publieke verantwoording anders organiseren.

In de jaren tachtig drong het besef duidelijk door dat veiligheid niet langer een zaak kan zijn van de overheid alleen. Het gaat erom dat de burgers minder afhankelijk worden van politie en justitie en dat hun vertrouwen in hun eigen en anderzamen conflictregulerend vermogen groeit.⁴ Dat geeft een veiliger

gevoel en dat heeft weer een positief effect op de leefbaarheid en vervolgens op de veiligheid en veiligheidsbeleving in wijken en buurten. Sociale zelfredzaamheid impliceert een andere manier van kijken naar de maatschappelijke werkelijkheid, waarbij men zoveel mogelijk uitgaat van wat mensen zelf kunnen, en waarbij de overheid en met name de politie zich niet als probleemoplosser maar als ondersteuner opstelt. De Commissie Sociale Zelfredzaamheid heeft deze visie in opdracht van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (SMVP) uitgewerkt in de publicatie 'Naar een nieuwe balans van verantwoordelijkheden'. De mentaliteitsverandering van met name de politie zou moeten inhouden dat zij haar negatief gedeformeerde mens- en maatschappijbeeld bijstelt, de formeel-juridische kaders loslaat en afstand neemt van het idee dat de beheersing van de criminaliteit een monopolie van de politieke en justitiële overheid is. Ze moet meer oog krijgen voor de creatieve processen waarmee burgers zichzelf en elkaar overeind kunnen houden. Ze moet veel meer samen met burgers optrekken en aansluiting zoeken bij de betekenis die bepaalde samenlevingsproblemen voor betrokkenen hebben. Daarbij moet de politie burgers met nieuwe verantwoordelijkheden niet langer als een instrumenteel verlengstuk van haar eigen rekerchedoeleinden zien. Tegelijkertijd moet de politie grenzen stellen als oplossingen in de praktijk te onorthodox blijken of rechtsstatelijke grenzen duidelijk worden overschreden.

Tot slot zou de politie in het algemeen een regierol kunnen vervullen. In plaats van inprenten, afschrikken, organiseren en regelen kan ze ook faciliteren en bemoedigen.⁵

De straat stuurt!

Het was dan ook niet verbazingwekkend dat de SMVP in 1994 een alliantie aanging met

het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) om te experimenteren met het bevorderen van de sociale zelfredzaamheid van burgers. De politie begaf zich met deze veranderde optiek op het opbouwwerkterrein: hoe versterk je de kracht van de bewoners in wijken en buurten? In overleg met politie en opbouwwerk zijn locaties gevonden in zogenoemde wijken onder druk, waar SMVP en LCO twee projectleiders hebben aangesteld.⁶ Bij de start, in januari 1995, hadden de projectleiders slechts globaal een idee van de richting waarin de experimenten zich moesten ontwikkelen. Wijkagenten en opbouwwerkers zouden als koppels de buurten ingaan. De begeleiding voor deze koppels bestond uit een tweemaandelijks landelijke bijeenkomst, verzorgd door het Landelijk Netwerk Lokale Ondersteunings Teams Sociale Zelfredzaamheid en uit consultatiegesprekken met ieder koppel. Tijdens de landelijke bijeenkomsten gaven de projectleiders gedurende de eerste jaren trainingen over thema's als samenwerken, strategiebepaling en omgaan met emoties. De koppels kregen alle ruimte om hun eigen weg te kiezen. De projectleiding stuurde alleen aan op stimulering en ondersteuning van sociale zelfredzaamheid van buurtbewoners. Deze keuze was bewust gemaakt: de ervaring leert dat iedere locatie een eigen aanpak vergt, aangezien de problemen per buurt sterk kunnen verschillen. Maar belangrijker is dat met deze werkwijze tot uiting kwam dat het de bewoners zijn die de weg voor een groot deel zelf moeten aangeven. Het doel is een beweging van onderop in gang te zetten. De straat stuurt!

In 1997 is op basis van een evaluatie door het Verwey Jonker Instituut⁷ besloten de experimenten te continueren, te verdiepen, uit te breiden en de opgedane kennis te borgen. In de praktijk bleek het belangrijk op zoek te

van onderop!²

sociale zelfredzaamheid³

gaan naar manieren van conflicthantering waarbij geen sprake is van machtsuitoefening en problemen eigendom van betrokken buurtbewoners blijven. Men koos voor *mediation* en vormde nieuwe koppels. Voor de vorming van deze koppels golden drie criteria, namelijk de vrije keus om met iemand een koppel te vormen, de bereidheid om te leren en betrokkenheid bij de buurt.

Recht doen aan de buurt

In de loop van 1999 is gestart met een evaluatieonderzoek naar buurt- en (straf)recht in opdracht van de SMVP en het LCO. 'Recht doen aan de buurt' is een evaluatie van het lokale ondersteuningsteam als onderdeel van het Buurt Innovatie Team Zwolle (BITZ), dat actief is in de Indische buurt.⁸ Dit project is destijds uitgezocht, omdat de wijze van werken in de Indische buurt succesvol en representatief bleek te zijn.

De Indische buurt is een echte oude volksbuurt, relatief klein: 350 huishoudens in 350 woningen, waarvan 75 procent sociale huurwoningen. In totaal wonen er ongeveer 1000 mensen. De buurt ligt wat geïsoleerd tussen doorgaande wegen en een industrieterrein. In de oorlog is een aantal woningen gerenoveerd en na de oorlog zijn er nieuwbouwwoningen gebouwd. Volgens ex-bewoners is de situatie sinds het eind van de jaren vijftig veranderd. Oude bewoners verlieten de wijk in groten getale en jongere mensen met huursubsidies namen hun plaats in. De buurt veranderde in een 'wijk onder druk'. Er was namelijk sprake van een grote en langdurige werkloosheid, zodat de financiële situatie van veel gezinnen slecht was. In de buurt was gebrek aan voorzieningen, zoals een school en andere faciliteiten voor de jeugd. De prijzen van de woningen stonden in geen verhouding tot de kwaliteit en de relatie van de buurt met maatschappelijke instellingen en

andere buurten was slecht. Naar aanleiding van een uit de hand gelopen incident, dat het uitrukken van de Mobiele Eenheid tot gevolg had, is in 1994 het BITZ opgericht. Vóór de start van BITZ was al geconstateerd dat veel instellingen bemoeienissen met de Indische buurt hadden, terwijl een samenhangend plan van aanpak ontbrak. Veel instellingen kwamen bij dezelfde huishoudens over de vloer, zonder dat zij dat van elkaar wisten.

Een typisch kenmerk van de aanpak van het BITZ was dat woningcorporaties het voortouw namen om te komen tot een generatie-aanpak voor de Indische Buurt. Zij zagen in dat wonen meer was dan zorgen voor een woning; het gaat immers ook om de fysieke woonomgeving. In samenwerking met het BITZ nam de gemeente Zwolle - samen met andere instellingen - de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van een integraal plan van aanpak in het kader van sociaal beheer. Het team kreeg grote vrijheid om het geheel op een zogenaamde onorthodoxe manier vorm te geven. Voor een flinke periode besloot men de buurt extra aandacht en extra middelen te geven. Voorbeelden uit het BITZ-project zijn opgenomen in de publicatie 'Recht doen aan de buurt' (2001).

Succes van het BITZ-project

Het succes was concreet aanwijsbaar. Er zijn tegenwoordig meer actieve vrijwilligers in de wijk, er is minder schade aan woningen en het doorstromingspercentage is verminderd

en gestabiliseerd. Bovendien zijn er meer mensen aan het werk en is het aantal vaste klanten voor politie en justitie afgenomen. Bewoners ervaren meer rust en regelmaat, zien hun wijk erop vooruitgaan en gaan als zaken uit de hand dreigen te lopen in een eerder stadium naar de leden van het BITZ. Ook verzetten ze zich er minder tegen als anderen hun kinderen corrigeren. In mijn verslag onderscheid ik in de succesformule drie componenten.⁹ Ten eerste de structurele component, die de veranderde organisatie en regelgeving, het bestuurlijk draagvlak en de intensivering van geld en middelen omvat. De gemeente, de woningbouwcorporatie, het Openbaar Ministerie (OM), de politie, het welzijnswerk en andere instellingen sloegen de handen ineen ten behoeve van de buurt. Zij investeerden in de buurt, die daarvoor tijdelijk werd ontlast door verlichtende maatregelen, zoals een tijdelijk ander toewijzingsbeleid.¹⁰ Vervolgens kregen de frontwerkers binnen een integrale werkwijze de ruimte om in te spelen op de specifieke context en de behoeften van de Indische Buurt. De tweede is de persoonlijke component, die verwijst naar unieke personen als frontwerkers die muren slochten door 'te doen' en 'er te zijn' voor bewoners. Wat bepaalt het succes in de specifieke aanpak van het BITZ? In de eerste plaats beschikken de leden over een aantal persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten, die hen uiterst geschikt maakt om met mensen uit een volksbuurt te werken. In de tweede plaats hebben ze affiniteit met hun

**Vertrouwen blijkt het sleutelwoord
en vertrouwen moet je verdienen**

taal, volkse gewoontes en cultuur. Daarbij is ook hun instelling of filosofie van belang. Bovendien hebben de leden veel professionele kwaliteiten. Ze beschikken over veel ervaring in het werken met dergelijke groepen en hebben een uitstekend geheugen voor namen en concrete details. Ze kunnen bemiddelen en hebben een groot en doeltreffend netwerk opgebouwd, waarvan ze op een effectieve manier gebruik kunnen maken. Bovendien hebben ze korte lijnen met sleutelfiguren binnen het systeem. Mocht er iets indringends gebeuren, dan kunnen ze snel en adequaat reageren. Essentieel is de goede balans tussen hun informele, persoonlijke wijze van werken en hun relatief grote vrijheid van handelen. Zonder die vrijheid kunnen ze niet functioneren. De derde component betreft de specifieke waardenoriëntatie, een filosofie die ik personalistisch wil noemen. De betrokkenen bij het project onderschrijven die, hoewel de één deze filosofie wellicht als 'sociale zelfredzaamheidsfilosofie' betitelt, een ander als 'opbouw-werkfilosofie' terwijl een derde vindt dat deze waardenoriëntatie uit het buurtwerk of randgroepenwerk afkomstig is. Deze filosofie werkt met een aantal uitgangspunten en oriëntaties, waarvan de belangrijkste is dat men uitgaat van een positief mensbeeld. Daarnaast is er sprake van een oriëntatie op 'leren' van elkaars inzichten, ervaringen en fouten, en is men er niet op uit om iemand anders normen op te leggen.

Dilemma's en knelpunten

In 'Recht doen aan de buurt' schets ik een aantal dilemma's en knelpunten. Ten eerste heb ik gewezen op de risico's van *wishful thinking*. Onder het kopje 'werken aan sociale zelfredzaamheid' beslissen overheden en instellingen over de hoofden van bewoners heen en werken zij onvoldoende aan de structurele versterking van hun positie als *countervailing power*. In feite is een maatschappelijke herijking nodig die verder gaat dan de zogenoemde politieke participatie. Bewoners moeten namelijk invloed hebben op wat overheden en instellingen doen. En deze organisaties moeten sneller inspelen en positiever reageren op klachten of signalen van bewoners.¹¹

Het onvoldoende oog hebben voor de diversiteit van culturen is een tweede knelpunt. In de Indische Buurt bleken de bewoners in zekere zin té sociaal zelfredzaam. Ze waren gewend hun eigen boontjes te doppen, omdat ze zich reeds door instanties in de steek voelden gelaten. Bovendien was er

sprake van bepaalde vormen van sociale cohesie, waar men in meer burgerlijke wijken nog een puntje aan kon zuigen. Bewoners zaten er bijvoorbeeld nooit verlegen om een oppas voor de kinderen, omdat ze op elkaars kinderen letten. Het probleem was eerder dat zij beducht waren voor ingrijpen van buitenaf, zeker gezien de slechte ervaringen met politie en justitie. Zij wilden of durfden geen hulp te vragen, waarbij intimidatie door sommigen uit de wijk ook een rol speelde. Het derde knelpunt was het verschil in perceptie van het oorspronkelijke probleem tussen bewoners en de SMVP en het LCO. Bewoners zagen niet zozeer criminaliteit, onveiligheid of overlast als het probleem, maar in de eerste plaats het stigma van de buurt zelf. Ze hadden last van de manier waarop de overheid, instellingen en bewoners van andere wijken naar hen keken. Ze voelden zich onbegrepen en achtergesteld en hadden zelf een veel positiever oordeel over hun buurt.

Dilemma's en knelpunten in de uitvoering

Leidinggevenden van de gemeente, de welzijnsorganisatie en de woningcorporatie zagen allemaal een zelfde dilemma in de kopelaanpak. Enerzijds onderkenden ze dat de bijzondere aanpak, waarin een contextgeoriënteerde en persoonlijke benadering centraal stond, garant staat voor aantoonbare successen. Anderzijds vonden ze dat deze aanpak vanuit hun organisaties gezien veel risico's met zich meebrengt. Bij de politie moet men vooral het middenkader nog overtuigen van het belang van een andere waardenoriëntatie en van een methode van werken die inherent is aan de zelfredzaamheidsoptiek. Deze benadering gaat uit van het belang van sociale structuren en vertrekt vanuit de kracht en mogelijkheden van mensen zelf. De leidinggevenden uit de bovengenoemde organisaties wezen op de risico's van scheve ogen binnen het apparaat, van precedentwerking en van aansprakelijkheid van de gemeente voor het toestaan van onorthodoxe of 'buitenwettelijke' werkwijzen.

Bovendien wezen zij op het afbraakrisico van de uitvoerenden, hun onvervangbaarheid en alle gevolgen van dien.

De contradictie ligt hierin, dat juist door het opereren van de systeemwereld tegenstellingen en achterstanden ontstaan die men slechts door een 'andere' wijze van werken kan aanpakken en overbruggen. Maar deze 'succesvolle' wijze van werken kan nu net niet in het systeem en de systeemwereld worden doorvertaald, omdat ze juist zo onverenigbaar is met de kenmerken van die systeemwereld.

Een viertal systeem- of organisatiekenmerken lijkt niet te combineren met de in de Indische buurt gehanteerde werkwijze:¹² Dat geldt in de eerste plaats voor de bureaucratische-regeloriëntatie¹³ waarbij formele, gelijke behandeling centraal staat en weinig oog is voor de uniciteit van cliënten of burgers en al gauw sprake is van angst voor precedentwerking.

Tweede organisatiekenmerk is het managerialisme¹⁴, waarbij men de dienstverlenende *non-profit* organisatie leidt als een willekeurig commercieel bedrijf op de vrije markt. De instrumenten die het managerialisme aanreikt zijn het uiteenleggen van activiteiten in deelwerkzaamheden, het formuleren van *targets* en van *performance* indicatoren, het opstellen van productienormen - uitgedrukt in meetbare eenheden - en het ontwikkelen van een systematiek om medewerkers met beloningen of kortingen af te rekenen op hun 'prestatie'. Doelen, criteria en gewenste resultaten bepaalt men van bovenaf, hetgeen weinig ruimte laat voor processen en initiatieven van onderop. Volgens de representanten van de SMVP en het LCO grijpt het managerialisme steeds meer om zich heen, zowel bij het OM en de politie als bij het welzijnswerk. Het derde problematische organisatiekenmerk is de onpersoonlijke en afstandelijke werkwijze. Vooral onder invloed van het oprukkende managerialisme is er een beweging te constateren van allerlei hulpverlenende instellingen van de burger of klant af. Men verschuift zich liever in kantoren en achter

Men verschuift zich liever in kantoren en achter pc's dan dat af te stappen op 'lastige' mensen

pc's dan dat men direct op mensen afstapt, zeker als die mensen bekend staan als lastig of moeilijk te helpen. Instellingen als de reclassering, maatschappelijk werk en RIAGG zijn geneigd zich meer te richten op aantrekkelijke type taken en klanten die relatief weinig tijd en energie kosten en waarmee ze bovendien beter kunnen 'scoren'. Gevolg is dat ondankbare klussen, die steeds meer schreeuwen om een oplossing, blijven liggen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de reïntegratie van ex-gedetineerden in de samenleving of de behandeling van mensen met zware psychosociale problematiek. In de praktijk blijken de meest toegankelijke dienstverleners - zoals de BITZ-leden - zich met problemen bezig te houden die volgens strikte taakverdeling eigenlijk bij de reclassering, het RIAGG of andere organisaties horen.¹⁵

Verkokering en toenemende belangentegenstellingen ten aanzien van de toe-eigening van resultaten tenslotte zijn het vierde organisatiekenmerk. Verkokering is al langer een probleem. Maar onder invloed van het toenemende managerialisme nemen de definitiegevechten over de vraag wie, welk resultaat op zijn conto mag schrijven, alleen maar toe. Immers, het boeken van concrete, liefst snelle resultaten is van levensbelang voor het voortbestaan van welzijnsinstellingen. Tegelijkertijd staat een dergelijke toe-eigening haaks op hetgeen het algemeen belang vergt, namelijk samenwerking en een integrale benadering. Bovendien is een dergelijk calculerend gedrag fruikend vanuit het oogpunt van de sociale zelfredzaamheidsfilosofie. Immers, als bewoners in de rol van vrijwilliger initiatieven nemen die succesvol zijn, maar de instellingen die niet als zodanig honoreren en waarderen en vechten om het boeken van door professionals bereikte resultaten, dan is dat zeer demotiverend voor die vrijwilligers.¹⁶

Topdown of bottom up?

Hieronder volgt een voorbeeld van een voorstel voor een andere bestuurlijke benadering.¹⁷ In het kader van een exploratief onderzoek naar knelpunten op rijksniveau die effectiviteit van lokale veiligheidsinitiatieven belemmeren, is een aantal knelpunten in kaart gebracht op basis van gesprekken met deskundigen. Ze sluiten aan bij de knelpunten die hierboven uiteen zijn gezet. In eerste instantie waren dat er vijftien, die eigenlijk allen te herleiden zijn tot enerzijds teveel - en bovendien weinig accurate - sturing vanuit het rijksniveau, en anderzijds te weinig inzicht in informatie over en aansluiting bij de problemen en behoeften op het

niveau waarop die problemen zich afspelen. Uiteindelijk zijn de volgende vier hoofdknelpunten geformuleerd.

Het eerste hoofdknelpunt is het gebrek aan afstemming tussen landelijke en lokale beleidsprioriteiten van politie en OM. Op lokaal niveau wordt de politie in een spaagaat gedwongen om aan de landelijke en regionaal vastgestelde speerpunten te kunnen voldoen, en tegelijkertijd aan de vraag vanuit de wijken.

Tweede hoofdknelpunt vormen de voorwaarden die het rijk stelt aan de toekenning van budgetten voor bepaalde onderwerpen, hetgeen de praktische uitvoering van projecten op lokaal niveau belemmert.

Gefragmenteerd beleid op rijksniveau ten aanzien van criminaliteit en overlast vormen het derde hoofdknelpunt. Dat geldt met name voor de beleidsformulering en -afstemming en voor en het maken van wet- en regelgeving. Maar dit knelpunt doet zich eveneens voor bij de financiering van projecten vanuit verschillende departementen, die elk hun eigen voorwaarden en doelen stellen en verschillende verantwoordingsystematieken hanteren. Dit alles kost gemeenten en hun lokale partners veel extra tijd en energie. Het vierde hoofdknelpunt zijn de problemen die gemeenten ondervinden bij de invulling van hun lokale regierol. De deskundigen bedachten vijf oplossingen. Ze pleitten voor een Veiligheidsfonds om allerlei subsidiepotjes met verschillende regels overbodig te maken. En voor een fonds bewonersinitiatieven, zodat burgers over een toegankelijke financieringsmogelijkheid beschikken en een deel van de gemeentelijke bureaucratie overbodig wordt. Daarnaast pleitten ze voor het vaststellen van zowel lokale als landelijke prioriteiten van politie en OM en voor meer samenwerking op basis van convenanten met prestatieafspraken.¹⁸ Tenslotte braken zij een lans voor een betere samenwerking tussen ministeries op het terrein van veiligheid in enge zin.

Bij het bovenstaande zijn enkele kanttekeningen te plaatsen. Het begrip veiligheid is voor misverstanden vatbaar. Niet alleen valt er beleidstechnisch inmiddels meer onder dan alleen criminaliteit en overlast,¹⁹ maar ook is de vraag of vanuit een sociale zelfredzaamheidsoptiek gezien het begrip samenlevingsopbouw niet passender zou zijn. Het gaat immers om samenlevingsopbouw en versterking van de eigen kracht van bewoners. Als die kracht wordt versterkt komt het met de veiligheid ook wel goed, zo luidt de redenering, aangezien men dan beschikt over verbe-

terde zelfregulerende mechanismen. In de Indische Buurt hebben we inmiddels gezien dat zelfregulerende mechanismen een te sterk isolationistisch karakter kunnen hebben en dat met name de brug naar de rest van de samenleving - het rechtsstatelijk en sociaal geïntegreerd zijn als buurt - daarbij van groot belang is. Wellicht zou het begrip sociale cohesie beter voldoen zoals het Sociaal en Cultureel Planbureau dat invult als de betrokkenheid van mensen bij elkaar, bij maatschappelijke verbanden en bij de samenleving als geheel.²⁰ Toch drukt sociale cohesie onvoldoende het dynamische proces uit dat ook een continu proces is, waarbij er zowel sprake is van inzet van bewoners in de zin van sociale zelfwerkzaamheid als van een positieve wisselwerking tussen de bredere samenleving en instituties en de buurtbewoners. Samenlevingsopbouw in brede zin dus.

Voorstel

Creatief denken, ofwel: hoe kun je anders omgaan met vragen en behoeften van onderop?

Hierboven hebben we al een voorbeeld genoemd van bestuurlijk, creatief denken. Ten aanzien van de doorvertaling van vragen van onderop heb ik de volgende voorstellen. Ten eerste is het uitermate belangrijk dat men initiatieven van onderop serieus neemt en niet belemmert. Als er sprake is van 'goede' burgerinitiatieven, moeten die worden beloond en zeker niet afgestraft. Helaas is de ervaring dat soms de simpelste zaken moeilijk van de grond komen. Een bewoonster uit de Indische Buurt, die belde naar de vuilnisophaaldienst, werd door een medewerker afgesnauwd en niet serieus genomen zodra ze verteld had dat het om de Indische Buurt ging. Iemand van het BITZ moest het besef van urgentie aan de andere kant laten doordringen. Op die wijze kan sociale zelfredzaamheid nooit gestalte krijgen en zullen bewoners altijd afhankelijk blijven van professionals.

Een tweede voorstel is dat politici, bestuurders en professionals in het veld geen beloften moeten doen die ze niet waar kunnen maken. Als dit te vaak gebeurt, krijgen bewoners last van een cynische houding ten aanzien van de officiële buitenwereld. Ze hebben het gevoel dat ze 'aan het lijntje worden gehouden' en dat ze 'niet serieus worden genomen'. Vertrouwen blijkt het sleutelwoord en vertrouwen moet je verdienen - ook in de Indische Buurt.

Een derde voorstel is dat men doelen anders moet stellen, dat wil zeggen niet in strikte zin

koppelen aan de organisatie maar aan een gezamenlijk bereikte uitkomst. Men zou een financieel en zakelijk belang moeten creëren bij samenwerking, in plaats van bij beperkte belangenbehartiging.

Een vierde idee is verandering van de inrichting van zowel controle als publieke verantwoording. Controle zou meer achteraf kunnen plaatsvinden en wel op hoofdlijnen en in combinatie met vormen van consumentenfeedback. Wat betreft publieke verantwoording zou er een actievere communicatie tot stand moeten worden gebracht tussen bestuur en bestuurden.

Een ander voorstel betreft het uitdagen van politici, ambtenaren, bestuurders en professionals om hun vaak stereotiepe beelden van de werkelijkheid los te laten, die vaak in de

media totstandkomen en keer op keer worden bevestigd. Als ze oog krijgen voor de veelkleurige werkelijkheid, kunnen zij daarin de kracht van bewoners onderkennen en respecteren.

Het evaluatieonderzoek in de Indische Buurt maakt duidelijk dat de sociale zelfredzaamheidsoptiek met enige kritische kanttekeningen een succesvolle kan zijn. Maar alles staat of valt met personen. Niet de theorie is het belangrijkste, maar de praktijk. In het handelen van personen openbaart zich een ethiek, als *proof of the pudding*. Evenzeer is het van belang dat men de zogenaamde incidentenpolitiek doorbreekt en dergelijke aanpakken een structureel vervolg krijgen!

Noten

- 1) Joyce Hes is onderzoeker
- 2) Dit artikel verscheen eerder in Welzijn versterkt veiligheid. Betrokken burgers in leefbare wijken, Lodewijk Gunther Moor, Don van Lin en Kees Neefjes (red.), Dordrecht/Utrecht: Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie, Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling en Verdiwel, 2003.
- 3) Samengevat door R.H. Johannink, stafmedewerker Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie.
- 4) Zie over het verband tussen veiligheid en probleemoplossend vermogen van burgers: Aansprekend burgerschap, Advies 10, pag. 48, Den Haag: RMO, maart 2000.
- 5) Commissie Sociale Zelfredzaamheid, Naar een nieuwe balans van verantwoordelijkheden, pag. 26 en 27.
- 6) Het volgende is ontleend aan: N. Toenders, Veilig in de wijk. Sociale zelfredzaamheid in de praktijk, Dordrecht: SMVP, 1999 pag. 19 ev.
- 7) A. Raspe, De impuls van de Sociale Zelfredzaamheid. Ervaringen van wijkagenten en opbouwwerkers in twee locaties, Dordrecht: SMVP, 1996.
- 8) J. Hes, Recht doen aan de buurt, Dordrecht: SMVP, 2001.
- 9) Recht doen aan de buurt, pag. 87 ev.
- 10) In Recht doen aan de buurt is aangegeven aan de hand van schema 2 uit Wijken onder druk welke verlichtende en compenserende maatregelen mogelijk en uit te voeren zijn, pag. 89 en 90.

- 11) Recht doen aan de buurt, pag. 85, waarin een aantal modellen worden geschetst over hoe je tegen participatie van burgers aan kunt kijken; zie ook de inleiding van workshop 1 – Twee werelden, p. 57 en volgende.
- 12) Met name in het gesprek met SMVP- en LCO-representanten kwamen deze onderwerpen aan de orde, Recht doen aan de buurt, pag. 76 en 77.
- 13) Zie Recht doen aan de buurt, pag. 95.
- 14) Zie J. Terpstra: Bijstandsmoraal in beweging (1950-1990), Een onderzoek naar de lokale vormgeving van sociaal burgerschap, Den Haag: Vuga, mei 1997.
- 15) Zie voor deze problematiek het proefschrift van Joyce Hes: Tussen wal en schip; tussen recht en hulpverlening, Deventer: Van Loghum Slaterus, 1981.
- 16) Zie voorbeeld van het moedercentrum zoals genoemd in Recht doen aan de buurt, pag. 77.
- 17) Zie het rapport: B&A-groep, Rijk versus gemeenten: bijdrage of belemmering, Den Haag: Rijksinspectie van het Ministerie van Financiën, 1 mei 2002.
- 18) Gezien het veelal bovengemeentelijke organisatieniveau van veel partners dienen resultaten in samenspraak met de diverse bestuurslagen te worden bepaald.
- 19) Integraal Veiligheidsprogramma (IVP), Den Haag, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 1999.
- 20) J. De Hart (red.), Zekere banden, sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, juni 2002, pag. 323. <

Reass

Aanpak van ove

Het herstellen van een geordend en voorspelbaar straatbeeld zou wel eens de beste strategie kunnen zijn om criminaliteit af te remmen en de vitaliteit van buurten te vergroten. Lodeijk Gunther Moor over het belang van reassurance policing, een zichtbaar aanwezige en herkenbare politie die samen met burgers wanorde bestrijdt.

Zoektocht van de politie

De Nederlandse politie verkeert in een overgangsfase: er bestaat momenteel geen grote visie meer die het politiebeleid gestalte geeft. Het sociale paradigma van 'Politie in verandering' lijkt zijn hoogtijdagen te hebben gehad en er worden allerlei nieuwe concepten geïntroduceerd die in het teken staan van een hardere, meer repressieve aanpak: terug naar de kerntaken (boeven vangen), prestatiecontracten (*targets halen*), *zero tolerance* en tegenhouden. Al deze nieuwe concepten staan min of meer haaks op elkaar en wedijveren om prioriteit. Tegelijk lijkt de politie vast te willen houden aan een aantal van de verworvenheden van 'Politie in verandering'. In deze zoektocht verdienen de gedachten achter *zero tolerance* hernieuwde aandacht, niet omdat een agressieve politiestijl in het nog steeds tolerante Nederland tot de verbeelding spreekt, maar omdat de aanpak van 'incivilities' en 'quality of life'-overtredingen veel perspectief lijkt te bieden. Het herstellen van een geordend en

Insurance policing

last en ergernissen en de coproductie van orde

In Nederland is nog weinig bekend over de psychologische impact van stedelijke wanorde

voorspelbaar straatbeeld zou wel eens de beste strategie kunnen zijn om criminaliteit af te remmen en de vitaliteit van buurten te vergroten.

Aanpak van overlast en ergernissen

Veel criminologen en sociale wetenschappers hebben vastgesteld dat bestrijding van ergernissen en overlast in het publieke domein het veiligheidsgevoel van burgers vergroot en in veel gevallen ook de misdaadcijfers verlaagt. De *broken windows* theorie biedt een sterke theoretische onderbouwing daarvoor. Misschien de overtuigendste studie in dit repertoire is *Tolérance Zéro?* (2002) van de Franse criminoloog Sebastian Roché. Op basis van onderzoek in middelgrote en grote steden in Frankrijk toont hij aan dat *incivilités* als wildplassen, vandalisme en herhaalde overlast een demoraliserende uitwerking hebben op zowel burgers als sociale dienstverleners en controlerende professionals. Onveiligheidsgevoelens vertalen zich in sociale ontbinding en onderling wantrouwen, en verminderen het vertrouwen in overheidsorganisaties. Bewoners voelen zich door publieke organisaties in de steek gelaten. Uit het onderzoek van Roché blijkt dat een consequente aanpak van *incivilités* vooral van belang is om informele sociale controle te versterken. Publieke functionarissen en burgers krijgen meer animo om in navolging van de politie medeburgers op onduidbaar handelen aan te spreken.

Reassurance policing

Veel verwante onderzoeksbevindingen, uiteenlopend van *community policing* in Chicago tot de aanpak van *antisocial behaviour* in Engeland, zijn in Nederland nauwelijks bekend. Vooral is er weinig bekend over de psychologische impact van stedelijke wanorde: enerzijds de samenhang tussen onrust/angst en machteloosheid van burgers, anderzijds de samenhang tussen voorspelbare communicatie over en weer op straat en zelfvertrouwen/engagement van burgers. Vandaar het belang van *reassurance policing*, een zichtbaar aanwezige en herkenbare politie die samen met burgers wanorde bestrijdt. Het gaat dus niet enkel om *fixing broken windows*, een ordelijke bebouwde omgeving of de herwaardering van andere ecologische factoren, maar ook of juist om de politieke symboliek van steun en vertrouwen waardoor burgers het gevoel krijgen hun omgeving weer te beheersen. Dit spoort met ervaringen van de stichting bij haar projecten rond sociale zelfredzaamheid van burgers. Ook de RMO-studie *Sociale veiligheid organiseren* (2004) wijst in deze richting.

Samenlevingsopbouw

Veel recente studies, die in sterke mate zijn voortgekomen uit de notie van samenlevingsopbouw, verkennen een wat ander perspectief en benadrukken het belang van zelforganisatie en sociaal

kapitaal (vergelijk *Sociale herovering* van G. Engbersen e.a., *Vertrouwen in de buurt* van de WRR (Pieter Winsemius) en *Beschermingsarrangementen* van het Verwey Jonker instituut). In die studies wordt een integrale, samenhangende aanpak bepleit waarin factoren als onderwijs, arbeid en bewoning nadrukkelijk worden meegenomen.

Wat eerst: reassurance of samenlevingsopbouw?

Hoewel samenlevingsopbouw en *reassurance policing* elkaar beslist niet uitsluiten, wordt aan beide een uiteenlopende prioriteit gegeven. Sommigen menen dat reassurance vooraf zou moeten gaan aan de vorming van burgercompetenties (sociaal kapitaal) en ontwikkeling van sociale netwerken. Wanneer orde en zekerheid hersteld zijn, zou het schoolbezoek toenemen, worden buurtnetwerken versterkt en zijn winkeliers bereid te blijven of te investeren. Anderen staan op het standpunt dat eerst de 'structurele factoren' moeten worden aangepakt: achterstanden in het woningbeleid en het onderwijs tegengaan, armoedebestrijding enzovoort. Daarna zouden wanorde, overlast en criminaliteit als vanzelf teruglopen. In het beoogde project komen de volgende vragen aan de orde. Welke visie heeft de betere papieren? Wat leren buitenlandse onderzoeksbevindingen daarover? Heeft 'reassurance' de potentie om als nieuw politieel paradigma te fungeren? De SMVP gaat in de komende periode na welke mogelijkheden *reassurance policing* in Nederland heeft.

<

Buurtbemiddeling *betrokkenheid*

Buurtbemiddeling begon tien jaar geleden -met de *Community boards* in San Francisco als inspiratiebron- als een experiment in drie steden. Nu lijkt het niet meer weg te denken uit Nederland en heeft het een geheel eigen ontwikkeling doorgemaakt. Bij conferenties over wijkveiligheid, leefbaarheid of woonoverlast staat buurtbemiddeling steevast op de sprekerslijst. In vijftig plaatsen, van Almere tot Zwolle, is buurtbemiddeling in uitvoering en dat aantal blijft groeien. Getrainde vrijwilligers vormen de kern van deze methode die verbonden kan worden met het concept van de 'civil society'. Rotterdam hanteert een wijkgericht model en beoogt daarmee verder te gaan dan alleen het oplossen van geschillen tussen burens.

Burenruzies zijn van alle tijden en komen voor binnen alle sociale lagen. Tegenwoordig krijgen ze echter veel belangstelling van politici en media, zeker als het gaat over zware overlast. Verschillende processen hebben de laatste decennia een rol gespeeld bij een kwalitatieve verandering in het naast elkaar wonen, zoals individualisering, het afbrokkelen van oude instituties in de buurt en de toename van heterogeniteit en multi-ethniciteit. Dicht op elkaar wonen en onbekendheid met andere leefstijlen brengen irritaties nu sneller naar boven. En in een smeltkroes van culturen, zoals in Rotterdam,

zijn contacten met burens nogal eens afwezig. 'De buurman, woont die hiernaast?' Mensen weten zich soms geen raad en hebben geen idee hoe ze om kunnen gaan met een (dreigend) conflict. Sommigen ontberen de sociale vaardigheden om problemen op te lossen. Anderen hebben angst voor een confrontatie. Hoe vertel je je onderburen dat je je ergert aan de housedreun van hun dochter? Hoe zullen ze reageren? Of krop je de irritatie op en wacht je op een woede-uitbarsting? Emoties kunnen hoog oplopen. Lichte irritaties over leefgeluiden, vuilnis in de portiek, een blaffende hond of parkeren op de stoep kunnen ontaarden in fikse ruzies. Burenruzies hebben een sterk negatieve invloed in het persoonlijke leven. Niet zelden gaan ze het leven beheersen en kunnen een ernstige ondermijning betekenen van het welzijn in de buurt. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat mensen die er last van hebben zich ongelukkiger voelen en bijna twee keer zo veel klagen over een slechte gezondheid dan anderen. Herrieoverlast van verkeer of industrie blijkt beter te verdragen. Het Tweede Kamerlid Aleid Wolfsen, een van de 'ontdekkers' van buurtbemiddeling in San Francisco, becijferde onlangs dat in Nederland zo'n anderhalf à twee miljoen mensen last hebben van hun burens. In Rotterdam kwamen in 2005 bijna duizend meldingen bij buurtbemiddeling binnen. Omdat het minstens om twee partijen gaat, zijn er zeker tweeduizend gezinnen bij betrokken, zo'n 4500 personen dus. Want direct of indirect wordt iedereen in huis ermee geconfronteerd en op verjaarsfeestjes is het al gauw een onderwerp van gesprek. Niets doen of burenruzies overlaten aan het vrije spel der krachten is op veel plaatsen in Nederland daarom geen optie meer.

Positieve vrede

De stap naar woningcorporatie, politie, advocaat of zelfs de 'rijdende rechter' wordt vaak makkelijker gezet dan aanbellen bij de burens. Woningcorporaties hadden ooit

maatschappelijk werkers in dienst, maar die rol is veranderd. Woonconsulenten rekenen het steeds minder tot hun taak om allerlei, vooral kleinere, ergernissen tussen hun huurders te helpen oplossen in de rol van scheidsrechter. Het bijna impliciete paternalisme past ook niet meer in deze tijd. Ook de wijkagent ontpopte zich ooit tot een soort sociaal werker die heel ver kon gaan in het proberen oplossen van problemen. De politie sprong vaak in het gat dat anderen lieten liggen, ook als het gaat om preventieadviezen of horecavergunningen, zegt Henk de Jong, directeur Politie Rotterdam-Rijnmond. "Wij moesten weer terug naar de kern in het politiewerk, met het accent op veiligheid, de primaire behoefte van de bewoners van deze regio. We vinden het een goede zaak als de burger weer zelf verantwoordelijkheid gaat dragen voor eigen welzijn en niet direct naar de politie stapt. Of zoals korpschef Welten in Amsterdam het onlangs in Nova aangaf: elkaar aanspreken moet weer heel gewoon zijn. Buurtbemiddeling past daar heel goed in." Ingrijpen van bovenaf, door rechter, buurtagent of woonconsulent kent ook nadelen. Een uniform aan de deur kan het conflict doen verharderen. En aan herstel van communicatie tussen beide partijen wordt meestal niet gewerkt. Een uitspraak of opgelegde oplossing leidt tot 'negatieve vrede, vrede onder dwang', betoogt Aleid Wolfsen. "Buurtbemiddeling geeft in een groot aantal gevallen positieve vrede. De bemiddelaars nemen het conflict niet over, zoals bij rechtspraak wel gebeurt. Burens bedenken, onder begeleiding, hun oplossing, voor hun conflict."

Herstellend vermogen

Buurtbemiddeling leent zich bij uitstek voor de dagelijkse kleinere irritaties tussen buurtbewoners, temeer vanwege de leemte die bij de instanties ontstaan is. Huis-, tuin- en keukenproblemen worden het wel genoemd, al heeft dat ook een badinerende

en investeren in



Certificaatuitreiking aan de bemiddelaars van het team Charlois Noord na het succesvol afronden van hun training van zes dagdelen.

ondertoon, terwijl de gevolgen diepe sporen kunnen trekken in iemands leven of op de leefbaarheid in de buurt.

Drugsproblematiek, zware psychische problemen of geweldsdelicten horen bij de politie of de professionele opvang.

Bewoners komen zelf naar buurtbemiddeling of via verwijzing. Een professionele projectleider beoordeelt of de kwestie bemiddelbaar is. Zo niet, dan volgt een 'warme' verwijzing in rechtstreeks contact met de instantie. Past het wel, dan bekijkt de projectleider met het vrijwilligersteam welke

twee bemiddelaars deze zaak samen oppakken. Zij nemen contact op met beide burens en laten ieder hun kant van het verhaal vertellen. Een fase die partijen los van elkaar de ruimte biedt hun verhaal uit de doeken te doen, iets waarvoor bij andere instanties zelden of nooit voldoende tijd is. Een actief luisterend oor is een belangrijke kwaliteit waarover de bemiddelaar moet beschikken. "Mevrouw, ik ben nog nooit zo opgelucht geweest, jullie luisteren tenminste naar me," kreeg Annie Ras, 'rasbemiddelaar' in Hoogvliet, recentelijk nog als compliment.

Als beide burens na het eerste gesprek akkoord gaan met bemiddeling, volgt een gezamenlijk gesprek onder begeleiding van de twee bemiddelaars. Met inzet van vaardigheden als actief luisteren, doorvragen en reflectie stimuleren zij beide burens om aan elkaar het verhaal te vertellen. Ze zoeken naar achterliggende motieven en behoeften bij ieder. Leg eens uit, wat is er aan de hand? Waar gaat het bij u eigenlijk om? Dat mag gepaard gaan met emoties, maar wel in respect naar elkaar. Op die manier kunnen de bemiddelaars een basis vinden van waar-

uit een gezamenlijk belang en begrip kunnen ontstaan. Zo kan bijvoorbeeld blijken dat een onheuse bejegening meer kwaad bloed heeft gezet dan de vuilniszak op de galerij. Het maakt het mogelijk dat partijen zelf tot een oplossing komen die voor ieder bevredigend is. De bemiddelaars bewaken het evenwicht, zij kiezen geen partij en blijven neutraal in het conflict. Ofwel, ze bemoeien zich niet met de feitelijke inhoud. Ook dragen ze geen oplossingen aan, want het zelf (leren) oplossen van conflicten is een van de essenties van de methodiek. Het herstellen van de verstoorde relatie en van de onderlinge communicatie is eigenlijk nog belangrijker dan de oplossing. Die komt veelal vanzelf als het andere is gerealiseerd. De bemiddeling richt zich op verzoening. Burenruzies lenen zich bij uitstek voor deze werkwijze omdat de eigen woonomgeving voor de meeste mensen niet een plaats is waar ze baat hebben bij een ruzieachtige sfeer.

De functie van deze methode is dat mensen ervaren dat ze zelf hun problemen kunnen oplossen, dat hun actie ook invloed heeft en dat ze in staat zijn om zelf vorm te geven aan de directe sociale omgeving.

Mensen willen elkaar overigens niet altijd begrijpen of tot afspraken komen. Of ze praten toch liever niet met de burens. Die keuze maken ze zelf. Buurtbemiddeling is vrijwillig. Als een van de partijen niet mee wil doen, stopt het. Wanneer een situatie jarenlang door heeft mogen etteren, is er meestal ook weinig eer te behalen. Buurtbemiddeling is niet de panacee voor elke burenruzie.

Ongeveer zestig procent van de aanmeldingen leidt tot een of andere vorm van oplossing. Regelmatig ook zonder dat partijen samen aan tafel komen. Als men hoort hoe buurtbemiddeling werkt, kiezen sommigen ervoor toch eerst zelf maar eens aan te bellen. Coachen hoe je zelf bij de buurman een netelig onderwerp aan kunt kaarten, komt tijdens de intake ook voor. Als dat vervolgens tot resultaat leidt – na een periode wordt altijd getoetst of de bemiddeling ook in de praktijk werkt – dan is ook dat een oplossing en zeker niet minder dan een andere.

Vrijwilligers uit de buurt

De grote kracht van buurtbemiddeling ligt in het werken met vrijwilligers uit de buurt. Zij vormen de kern, om hen draait het. Na een eerste training van zes dagdelen gaan ze aan de slag. Ze leren er allerlei, vooral communicatieve, vaardigheden die ook van nut



Bemiddelaars uit Rotterdam en andere plaatsen in Nederland tijdens de Landelijke bemiddelaarsdag op 8 april 2006

zijn in het dagelijkse leven. Wat voor werk- of opleidingsachtergrond ze hebben is niet relevant. Zoals genoemd zijn neutraal kunnen blijven in een conflict, kunnen luisteren en je onpartijdig opstellen essentiële vaardigheden. Als je daar niet zo sterk in bent, moet je er in ieder geval voor open staan. Je kunt ze gaandeweg en in contact met je teamgenoten verder ontwikkelen. Niet voor iedereen is het even gemakkelijk om geen oplossingen aan te dragen – die neiging lijkt bijna een natuurlijke drang – of een helper

voor de burens te worden. Maar ook daarin kun je je oefenen. In extra trainingen zijn het vaak punten van aandacht en oefening in rollenspelen.

De vrijwilligers bemiddelen altijd met z'n tweeën – dat is een voorwaarde – en ze werken met de andere bemiddelaars samen in een team. In Rotterdam zijn die per wijk georganiseerd. Het is een kerntaak voor de professionele projectleider om het team samen te stellen in een afspiegeling van de wijkbevolking. Van en met elkaar leren is de

achterliggende opvatting. Meer weten van andere achtergronden en leefstijlen is van belang om bij bemiddelingen effectieve vragen te kunnen stellen. Rotterdam weet die afspiegeling ook te bereiken. Bij de start van het experiment was dit nog maar de vraag en nu wordt het als vanzelfsprekend beschouwd.

Toch is het bijzonder. Andere (vrijwilligers)organisaties hebben er vaak grote moeite mee om dat voor elkaar te krijgen. Hoe dit lukt? De uitstraling 'buurtbemiddeling is er voor iedereen' en de diversiteit, het samenwerken met mensen van andere etnische achtergronden en leefculturen, spreken vrijwilligers aan. En velen zien de training als een cadeautje, als iets waar je altijd wat aan hebt. Niet voor niks worden ook bewoners bij wie bemiddeld is, later bemiddelaar. Ze hebben de werking en het effect mogen ervaren. Je ziet persoonlijke ontwikkeling en groei en dat heeft ook weer zijn waarde voor de wijk. Mensen durven aanspreken gaat niet zo vanzelfsprekend, zoals korpschef Welten graag ziet. Je moet het wel kunnen en weten op welke manier je resultaat krijgt. "Dankzij buurtbemiddeling durf ik nu iemand aan te schieten die zijn vuilniszak naast de container kiepert", vertroude Ingrid Nums uit Spangen premier Balkenende een keer toe.

Buurtbemiddeling draagt bij aan het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal rondom leefstijlen. Vrijwillige bewoners helpen buurtbewoners te zoeken naar gezamenlijke belangen zoals een veilige omgeving voor kinderen, toezicht op gedrag en tolerantie ten opzichte van elkaar. De instrumentele doelstelling – oplossen van conflicten door het zoeken naar gezamenlijke belangen – wordt gepaard aan een sociale doelstelling, namelijk uitwisseling van meningen over normen en waarden en gezamenlijk werken aan netwerken en sociale samenhang.

In de afgelopen tien jaar zijn in Rotterdam ruim driehonderd vrijwilligers getraind en alleen al in 2006 zijn er zestig bijgekomen. Ze komen zelden uit de bestaande kaders van ander vrijwilligerswerk, het is dus echt nieuwe aanwas. De meeste motivatie putten ze uit de samenwerking, geslaagde bemiddelingen en uit de eigen ontwikkeling. Een goede facilitaire setting is essentieel om het enthousiasme vast te houden. De praktijk heeft bijvoorbeeld uitgewezen dat de uitvoering staat of valt met de kwaliteit van de projectleider.

Vernieuwende participatie

Buurtbemiddeling kost geld. Niet voor wijkbewoners, want de bemiddelingen zijn gratis. Ook niet vanwege de vrijwilligers, een gezamenlijk uitje en een bloemetje bij de verjaardag zijn jaarlijks de enige materiële beloning. De begroting per gebied wordt vooral bepaald door de kosten voor de projectleider, voor huisvesting en voor trainingen. Van tijd tot tijd duikt de vraag op over efficiency en effectiviteit, gedefinieerd als zoveel mogelijk klanten tegen zo min mogelijk kosten. Het is nogal duur, hoor je dan. De totaalkosten per gebied delen door het aantal aangemelde zaken lijkt wel eens de simpele rekensom. De vraag is niet verkeerd, maar is niet je enige meetpunt. Niet alle effecten vallen met de calculator te becijferen.

Goedkoper dan de bestaande bemiddeling door woonconsulenten blijkt buurtbemiddeling nauwelijks te werken. Woningstichting De Nieuwe Unie rekende het onlangs voor op een werkconferentie in het Rotterdamse stadhuis. "Wij zijn twintig euro minder kwijt per 'dossier' bij buurtbemiddeling dan wanneer we het zelf doen." Directeur-bestuurder Marja de Bruyn had stiekem gehoopt dat het wat verder uit elkaar zou liggen. "Maar," hield ze de zaal voor "stel nou dat die twee zaken uitwisselbaar zijn, dan heb je er bij buurtbemiddeling nog gratis een aantal effecten bij. Namelijk duurzaamheid van de oplossing, draagvlak, zelfredzaamheid en de factor die men tegenwoordig empowerment noemt. Als wij of de politie ingrijpen worden we meestal ook nog eens probleemeigenaar. Bij buurtbemiddeling blijven de mensen dat zelf." De investering slaat ook een brug tussen organisatie en bewoner. "Er worden allerlei ingewikkelde onderzoeken gedaan hoe je als overheid de burger weer bereikt. Dit is zo'n instrument. Wij noemen het vernieuwende participatie, de traditionele vormen van huurdersoverleg slaan die brug vaak niet."

Effectieve toegang tot de wijken

Lucas Meijs, bijzonder hoogleraar 'Vrijwilligerswerk, Civil Society en Ondernemingen' aan de Erasmus Universiteit, is blij dat er zo weinig verschil zit tussen de kosten. "Als één ding echt fnuikend is voor de inzet van vrijwilligers, dan is het dat je het doet om kosten te besparen. Want daar gaat het helemaal niet om. Het gaat erom dat je een goede bemiddeling hebt neergezet, dat je resultaat hebt gehad. Misschien ligt daar ook wel de grootste beperking van vrijwilligers-

werk. Als je als vrijwillige bemiddelaar niet slaagt in je bemiddeling, dan heb je èn geen salaris gehad èn geen succes. Een professionele mediation die niet slaagt, wordt altijd nog betaald. Het gaat niet om kostenbesparing, maar om het waarde creëren, om hele belangrijke opbrengsten naast de bemiddeling. Waar maakt die vrijwilliger het extra, én waar zou een mediator, of een beroepskracht die meerwaarde hebben. In die getallen, in die twee sommetjes moet je het zoeken."

Dan kijk je naar begrippen als leefbaarheid, participatie, betrokkenheid, stevige buurtbewoners en vrijwilligers, bruggen slaan, sociale cohesie, herstel van communicatie en 'sociaal leren', leren je anders te gedragen met als perspectief een duurzame gedragsverandering. Maar ook kijk je naar het begrip toegang. Bemiddelaars merken dat bewoners respect hebben voor hen, omdat ze zich in hun vrije tijd inzetten voor dit soort in hun ogen moeilijke zaken. Daardoor laat men hen makkelijker toe dan professionals. Het opent deuren. Bij mensen, van huizen én van wijken.

"Je komt in ieder geval binnen in die wijken waar we met z'n allen naar toe willen," stelt Lucas Meijs. Via initiatieven in de lokale samenleving die verbonden kunnen worden met het concept van de 'civil society' ofwel het domein tussen overheid en markt, waar burgers in kleine 'ongebonden initiatieven' hun verantwoordelijkheid nemen. "Basaal moet je erkennen dat buurtbemiddeling in het Rotterdamse model in de kern minder efficiënt is, omdat je werkt met buurtbewoners. Maar daardoor is het op een aantal punten zeker effectiever. Niet zozeer in het bemiddelen, maar in de ontwikkeling van vrijwilligers, de persoonlijke verhalen en in toch echt de toegang tot de buurt door niet-professionals. Het is waanzinnig interessant, ook als professionele organisatie, als je zo'n groep mensen in handen hebt die de ingang wel hebben die je zelf niet hebt."

Product in de etalage

Het Rotterdamse model van buurtbemiddeling stoelt op decentrale samenwerkingsovereenkomsten tussen deelgemeente, woningcorporaties en politie. Als een van hen niet wil meedoen of er nog niet aan toe is, dan moet je er niet aan beginnen, luidt het ongeschreven devies. Het is een essentieel aspect, vooral omdat de woningcorporaties en de politie de meeste klachten binnen krijgen. Doorverwijzen moet ingebed zijn in hun werkprocessen, wil je alle kansen

en mogelijkheden optimaal benutten. En dat gaat niet vanzelf. De ene medewerker is er blij mee – eindelijk geen gezeur meer aan je hoofd – , een ander vindt het maar moeilijk, omdat het hen voldoening en erkenning geeft om mensen te helpen bij het oplossen van problemen. Ook is niet iedere professional ervan overtuigd dat vrijwilligers tot bemiddelen in staat zijn. In een soort balorigheid riep een buurtagent in Hoogvliet twee jaar geleden dat hij voortaan alle aanmeldingen over burenkwesties bij de politie 'blind' ging doorverwijzen naar buurtbemiddeling. Hij was zelf het voorbeeld van een scepticus die vond dat je vrijwilligers niet in kunt zetten op politietaken, zoals hij de aanpak van burenruzies bezag. 'Blind' betekent dat de politie geen contact opneemt met de melder. "Want als de buurtagent aan de deur komt, wil de melder alleen nog maar politie, geen buurtbemiddeling." Wel screent de politie de melding op eventuele belastende factoren. Het succes was bijzonder. Het aantal verwijzingen werd vijftien keer zo groot, de bemiddelingsresultaten waren goed en de buurtagenten kregen vertrouwen in vrijwilligers en vooral ook waardering voor hoe ze het doen. En een extra stimulans tot doorverwijzen ligt in de tijdswinst. Men kreeg meer ruimte voor zwaardere zaken. "Voor ons betekent buurtbemiddeling meer blauw op straat", vertelt wijkteamchef Wout Boer uit Zevenkamp. "Van de 55 zaken die vorig jaar bij buurtbemiddeling kwamen, zouden er dertig bij ons zijn beland en dat betekent vijftien tot dertig dagen politiewerk." Er is nog een aspect. "Eindelijk kunnen we huurders een concreet aanbod doen bij burenp Problemen. Dat product ligt nu in onze etalage", zegt Mo van de Meent van Vestia. Veel meldingen bleven op de plank totdat er wel of geen tijd voor was. Nu krijgen de klanten meteen een mogelijkheid om eruit te komen. Binnen een week neemt buurtbemiddeling contact op met de melder, dat is de afspraak.

Kwaliteitsprotocol

De wijkgerichte organisatie en het samenwerken in een wijknetwerk werken mee aan de effectiviteit van buurtbemiddeling. Korte lijnen en directe contacten tussen wijkprofessionals van verschillende instanties en de wijkprojectleider maken bijvoorbeeld een ketenaanpak mogelijk bij klachten die variëren van irritaties tot zware overlast. Het wijkniveau biedt daarin een geschikte maat. En betrokkenheid van wijkprofessionals bij een instrument als buurtbemiddeling is iets dat

je blijvend moet organiseren, blijkt in de praktijk. Een doorverwijstraining is een van de middelen die daarbij wordt ingezet. Kennismaking met de methode die anders is dan wat men gewend is te doen, zelf oefenen in omgaan met moeilijk gedrag en in hoe je een bewoner kunt verwijzen zonder als een Jehovagetuige over te komen. De reacties zijn enthousiast, het opent ogen. Regelmatige terugrapportage aan de verwijzers is een ander, noodzakelijk middel om de betrokkenheid vast te houden. Uit de directe samenwerking ontstaan ook innovatieve ontwikkelingen. Rotterdam heeft sinds 2005 een tweejaarlijkse innovatieprijs om dat te waarderen en stimuleren.

Bij de start van elk gebied ondertekenen deelgemeente, corporaties en politie een kwaliteitsprotocol. Enerzijds als opdrachtgever en financier, anderzijds als partners die ook verantwoordelijkheid dragen voor de resultaten van de uitvoering.

Buurtbemiddeling wordt dus niet weggezet als een project, waarbij aan de zijlijn de opdrachtnemer als enige verantwoordelijke wordt beoordeeld en afgerekend.

Naast de werkwijze volgens het Rotterdams model en garanties omtrent de financiering benoemt het kwaliteitsprotocol ijkpunten die jaarlijks als toetsstenen dienen. Niet als een afrekeninstrument, maar als gesprekspunten om te kijken waar het anders of beter moet. Aantal aanmeldingen per verwijzer, slaagpercentage, aantal nieuw geworden vrijwilligers en afspiegeling in de teamsamenstelling zijn er enkele van. Minimaal tweemaal per jaar komen de opdrachtgevers per gebied bij elkaar om samen met de wijkprojectleider de voortgang en knelpunten te bespreken.

In Rotterdam zijn op dit moment 22 projectleiders buurtbemiddeling in deeltijd werkzaam in ruim veertig wijken. Vier organisaties treden op als 'leverancier', drie organisaties voor opbouwwerk en een commercieel bedrijf dat gespecialiseerd is in buurtbemiddeling. Voor hen is het kwaliteitsprotocol uitgangspunt van werken. Buurtbemiddeling wordt nadrukkelijk niet een onderdeel van hun organisatie, maar blijft onafhankelijk. De bemiddelaars zijn dus geen vrijwilliger 'van' de leverancier zoals bij nogal wat welzijnsorganisaties het geval is.

Op stedelijk niveau functioneert een Stuurgroep met als missie 'Het systeem buurtbemiddeling in de stad garanderen met een gedegen kwaliteitsniveau en ruimte voor nieuwe ontwikkelingen'. Voorzitter is wethouder Lucas Bolsius met naast zich

twee bestuurders van woningcorporaties, een bestuurder namens de deelgemeenten en de Directeur politie. De term stuurgroep dateert nog uit de experimentperiode. Zoals gezegd vindt de aansturing van de gebieden decentraal plaats. De stuurgroep is opdrachtgever van de stedelijk projectleider, die vooral een rol heeft in kwaliteitsontwikkeling, adviseren, monitoren, voorlichting, uitwisseling van kennis en informatie en organisatie van stadsactiviteiten.

Drie rode vlaggen

Tien jaar buurtbemiddeling in Rotterdam was aanleiding voor een grote werkconferentie in juni. Het draagvlak bij de gemeente, deelgemeenten, woningcorporaties en politie werd door sprekers van alle vier nadrukkelijk bevestigd. Daarnaast werd een ontwikkelingsroute voor het komende jaar aangekondigd waarin kwaliteitsborging als een van de hoofdpijlers staat benoemd. Een pijler om buurtbemiddeling voor de komende tien jaar neer te zetten voor uiteindelijk alle wijken in de stad.

Lucas Meijs van de Erasmus Universiteit schreef samen met Bas Delleman een essay voor deze conferentie. Daarin staat de betrokkenheid van burgers op elkaar in de wijk centraal. Achtergrond is de vraag wat de effecten zijn van buurtbemiddeling op de betrokkenheid en de mogelijkheden van burgers om bij te dragen aan de veiligheid en leefbaarheid in de wijk.

Het eerste deel van het onderzoek gaat in op de mogelijkheden van professionele organisaties om te investeren in de betrokkenheid van de burgers in de buurt. Meijs denkt daarbij aan woningcorporaties, politie, ondernemersverenigingen, scholen, deelgemeenten en welzijnsorganisaties. Het tweede deel richt zich op hoe de 'institutionele context' van buurtbemiddeling de betrokkenheid van vrijwilligers potentieel kan verminderen. In die context spelen min of meer autonome algemene ontwikkelingen die betrokkenheid kunnen wegduwen. Hij benoemt daarbij drie belangrijke potentiële 'rode vlaggen' die niet alleen gelden voor buurtbemiddeling, maar ook voor andere vormen van vrijwilligerswerk.

De eerste rode vlag is de opkomst van de ketens in allerlei welzijns- & zorgomgevingen. Zij kunnen 'een dam vormen voor de ongepolijste deelname van betrokken burgers'. De tweede rode vlag is de opkomst van het denken in rendement, kostprijs en productboeken, samengevat onder de term 'business like behaviour'. De derde rode vlag,

in feite het sluitstuk van de eerste twee, is de tendens om vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet volstrekt functioneel in te zetten, waar bij vrijwilligers worden beschouwd als inwisselbare, vervangbare medewerkers aan de lopende band. Het essay biedt een belangrijke bijdrage in het denken over en vormgeven aan de toekomst van buurtbemiddeling

in Rotterdam. Het eindigt met een fraaie oneliner, uitgesproken door een medewerker van een woningstichting kijkend naar de praktijk van buurtbemiddeling: 'Het goud waarop we zitten en leven wordt onvoldoende geëxploiteerd'. Ofwel de methode 'actoren helpen actoren om hun bijdrage inhoud, vorm en vooral continuïteit

te geven', biedt een krachtig instrument als je die ook kiest voor de organisatie ervan.

Het essay 'Buurtbemiddeling in Rotterdam. Het investeren in betrokkenheid van burgers' is vanaf oktober 2006 verkrijgbaar en te bestellen via avanthiel@buurtbemiddeling.org.

<

Masterclass Jongerenwerk

In het voorjaar van 2007 wordt een cyclus 'Masterclass Jongerenwerk' georganiseerd.

Op een levendige, creatieve en praktijkgerichte manier zullen vier thema's worden uitgediept en bediscussieerd, en worden handvatten voor de dagelijkse werkpraktijk aangereikt.

Ieder thema in de cyclus van de Masterclass kent een inspirerende inleider en actieve werkvormen in kleine groepen. De eerste drie inhoudelijke bijeenkomsten van de cyclus 'Masterclass Jongerenwerk' worden afgesloten met een methodiekbijeenkomst.

Klaar Hooyman, Nelleke Toenders en Geni Horstink van House of Balance merken in hun dagelijkse werk als trainer/coach en adviseur dat jongerenwerkers worstelen met een aantal dilemma's en vraagstukken. De behoefte aan professionalisering werd door jongerenwerkers en hun leidinggevendens bevestigd. In nauw overleg met jongerenwerkers zelf heeft Bureau House of Balance de belangrijkste thema's ondergebracht in een programma van vier bijeenkomsten.

Tijdens vier middagen staan de volgende thema's centraal in het programma:

- Omgaan met hoge verwachtingen aan jongerenwerkers.
- Normen durven stellen door jongerenwerkers.
- Samenwerking jongerenwerkers en politie.
- Methodieken jongerenwerk.

Deze bijeenkomsten vinden plaats in Utrecht.

Masterclass thema 1: Omgaan met verwachtingen.

De politiek, de politie en ook burgers hebben hooggespannen verwachtingen van jongerenwerkers. Jongerenwerkers moeten relaties aangaan met jongeren, maar van hen wordt ook verwacht dat zij overlast helpen voorkomen, criminaliteit en radicalisering tegengaan en jongeren bijstaan in het volwassen worden. Hoe kunnen jongerenwerkers omgaan met deze verwachtingen? Op welke wijze kun je zelf als werker helder communiceren naar diverse partijen over wat je wel en niet kunt? Welke visie heeft jouw organisatie op jouw rol?

Masterclass thema 2: Normen durven stellen

Hoe ga je om met jongeren die zich binnen een jongeren centrum niet aan de huisregels houden? Hoe ga je om met jongeren die zich bezighouden met criminele en/of overlastgevende activiteiten. Er ontstaat een spanning in de wens om een relatie of contact te behouden, maar ook toegang ontzeggen of het gedrag moeten afkeuren. Jongerenwerkers zijn per definitie pedagogisch. Zij dragen volgens prof.dr.Micha de Winter bij aan de inburgering van jongeren in de samenleving. Het doel daarvan is democratisch burgerschap te bevorderen. Jongerenwerkers kunnen daarvoor de dialoog, de confrontatie en participatie als middel inzetten. Deze opvoedende rol van de jongerenwerker betekent ook spanningen tussen hen en jongeren. Jongeren willen graag dat er naar ze geluisterd wordt, dat ze serieus genomen worden maar willen ook grenzen en tegengas.

Masterclass thema 3: Samenwerking met politie

Jongerenwerkers en buurtagenten komen elkaar in de praktijk veel tegen, soms bij

groepsaankpak rond criminaliteit, soms binnen buurtnetwerken waar individuele casu stiek wordt besproken.

Hoe verhoudt de repressieve aanpak van politie en justitie zich tot de verbindende taak van de jongerenwerker? In hoeverre moeten jongerenwerkers meewerken aan overlastbestijding?

Jongerenwerkers worden ook gezien als bron van informatie over crimineel en overlastgevend gedrag en radicalisering van jongeren. Hoe leg je uit wat je doet en waarom je het zo doet?

Hoe kun je effectief samenwerken? Waar ben je ondersteunend en aanvullend en waar houdt de samenwerking op?

Masterclass thema 4: Methodisch handelen

De eerste drie inhoudelijke thema's vragen om een methodische benadering van jongerenwerkers. Hoe breng je structuur in je werk? Hoe begin je als jongerenwerker? Hoe ga je de straat op? Welke stappen zet je om het vertrouwen te winnen en te behouden van jongeren? Hoe vertaal je signalen naar een duidelijke aanpak? Met andere woorden welke stappen kun je zetten om je doelen te bereiken? Welke hulpmiddelen zijn hiervoor nodig?

Informatie

De definitieve data, kosten en inhoud van het programma worden in de loop van november bekend gemaakt. Belangstelling of aanvullende informatie over deze cyclus 'Masterclass Jongerenwerk' kun je bij onderstaande personen kenbaar maken.

*Informatie House of Balance:
Nelleke Toenders (06 - 51862412)
Geni Horstink (06 - 511 34 149)*

<

Sociale zelfredzaamheid

Een van de speerpunten van het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) en de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (SMVP) is het bevorderen van actief burgerschap op het gebied van sociale veiligheid. Het betreft het meerjarenproject Sociale zelfredzaamheid dat nu een vervolg krijgt in multiculturele buurten. De kern van dit programma is dat actieve burgers hun veiligheidssituatie in belangrijke mate zelf op een positieve manier kunnen beïnvloeden.

Vele jaren heeft de overheid, en dat geldt zeker ook de politie, geclaimd verantwoordelijk te zijn voor de handhaving van de veiligheid in ons land. De bevolking moest zich beperken tot het nemen van (techno-)preventieve maatregelen, zoals een behoorlijk slot op de deur, en tot ondersteuning van de overheid, bijvoorbeeld door te bellen bij onraad en het doen van aangifte als men slachtoffer was geworden. Maar verder moesten mensen vooral zelf niets doen. De laatste jaren is dat beeld veranderd. De overheid realiseert zich dat zij alleen niet in staat is om de veiligheid te garanderen. Dat is een verantwoordelijkheid die ons allen aangaat. Bestrijding van overlast, onveiligheid en zelfs veel criminaliteit is niet alleen een zaak van politie en justitie; iedereen speelt daarbij een rol. Heel veel problemen die leiden tot misdaad en onveiligheid spelen zich af in wijken en buurten; worden veroorzaakt door medebewoners die, als zij niet worden aangesproken op hun gedrag, het gevoel hebben zich steeds meer te kunnen permitteren. Doordat de overheid de verantwoordelijkheid zo lang heeft geclaimd zijn veel mensen het normaal gaan vinden dat zij zelf niets hoeven te

doen, dat zij rustig kunnen wachten tot de problemen door anderen zijn opgelost. Daar betalen zij immers belasting voor? LCO en SMVP zijn ervan overtuigd dat deze benadering op termijn niet werkt en dat de onveiligheid in ons land alleen kan verbeteren als we met elkaar de handen uit de mouwen steken. De politie kan niet voldoen aan alle verwachtingen, hulpverleners kunnen niet alle problemen oplossen en het beleid van de overheid heeft onontkoombaar een slechts beperkte invloed. Actieve burgers spelen zelf weer een grote rol in de aanpak van hun eigen onveiligheid.

Daarom is de SMVP aan het einde van de jaren tachtig begonnen met een project rond het thema Sociale Zelfredzaamheid. Doel ervan is het vermogen van actieve burgers te vergroten bij het vinden van een antwoord op wat zij als onveilig ervaren. Dat betekent onder meer het leren omgaan met potentieel bedreigende situaties, een ruzie beslechten voordat de zaak escaleert, graffiti verminderen door de dadertjes op hun gedrag aan te spreken, een ontmoetingsplaats voor jongeren regelen, conflictbeheersing tussen verschillende groepen wijkbewoners, gezamenlijk werken aan de afsluiting van achterpaden/brandgangen waardoor de veiligheidsgevoelens worden verbeterd, het voorkomen van vervuiling en verloedering, enzovoort.

Ook vragen spelen een rol: wat moet ik doen als ik word bedreigd, hoe ga ik om met mijn gevoelens van onveiligheid, hoe kan ik een overlastveroorzaker tot bedaren brengen, en andere vragen die te maken hebben met de persoonlijke veiligheid. Het zijn allemaal zaken die actieve burgers zelf kunnen aanpakken, mits zij voldoende zelfvertrouwen en voldoende sociale 'handigheid' hebben. Dit vereist een zekere mate van zelfredzaamheid. Uiteraard zijn er altijd al mensen geweest die zelf de daad bij het woord voegden, maar (te) velen waren het ook verleerd. Het gaat daarbij veelal in de eerste plaats om zelfbescherming. Maar sociale zelfredzaamheid is in ruimere zin van belang. Er wordt dan gedoeld op het

bevorderen van gemeenschapszin, van een gevoel van saamhorigheid en het overbruggen van tegenstellingen. Kortom, actieve burgers bewust te maken van het feit dat zij hun eigen leefsituatie is positieve zin kunnen beïnvloeden. Als zij hun eigen veiligheid in gunstige zin kunnen beïnvloeden zal hen dat een positief gevoel geven. Eigen oplossingen werken nu eenmaal altijd beter dan oplossingen die door anderen worden aangeboden. Sociale zelfredzaamheid betekent niet een oproep om burgerwachten of knokploegen samen te stellen, honkbalknuppels te kopen en wat dies meer ze. Het gaat om een sociale aanpak van problemen, waarbij het uitgangspunt blijft: veiligheid begint niet met grote woorden in de richting van de overheid, maar met kleine daden van ons allen.

Betekent dit dat de overheid en in het bijzonder de politie geen rol meer spelen? Integendeel! De politie moet onder meer ondersteuning bieden als dat nodig is, bijvoorbeeld wanneer mensen er zelf niet uitkomen of wanneer het te gevaarlijk om zelf iets te doen. Ook moeten overheid en particuliere organisaties samenwerken met de bevolking om de aanpak van onveiligheid te verbeteren. En uiteraard blijft de politie de enige organisatie die geweld mag uitoefenen en strafprocesuele dwangmiddelen mag toepassen. Alleen, de overheid zou zich niet moeten beschouwen als de 'alleskende probleemoplosser', maar die van *ondersteuner van de eigen krachten van mensen*.

Maatschappelijke gevolgen van actief burgerschap in de zin van sociale zelfredzaamheid zijn als volgt.

* Sociale zelfredzaamheid leidt tot de herkenning dat de omgeving beïnvloedbaar en beheersbaar is, en daarmee tot *vermindering van gevoelens van onveiligheid*, die immers vooral worden veroorzaakt door het gevoel dat problemen onbeheersbaar zijn.

* Oplossingen die actieve burgers zelf bedenken en in praktijk brengen zullen

& actief burgerschap

duurzamer zijn dan de oplossingen die door de overheid worden aangedragen; op termijn zal sociale zelfredzaamheid leiden tot *vermindering van de feitelijke onveiligheid*.

* Meewerken aan oplossingen geeft voldoening. Niets stimuleert meer dan succes. Dat leidt tot uitbouw van de activiteiten. Actief burgerschap is een *groeiproces naar veiligheid*.

Sociale zelfredzaamheid roept veel vragen op. Hoe doe je dat precies? Wat werkt wel en wat werkt niet? Waar liggen de grenzen van het eigen vermogen van mensen? Hoe kun je samen streven naar een leefbare omgeving waarbinnen veiligheid centraal staat? Hoe kun je mensen kennis en kracht geven om hun eigen veiligheid te verbeteren, en hoe kun je ervoor zorgen dat de overheid die ontwikkeling ondersteunt? Hoe voorkom je dat er nieuwe problemen gaan ontstaan of dat de situatie uit de hand gaat lopen doordat burgers het recht in eigen hand nemen? Hoe zorg je er, kortom, voor dat het gaat om sociale zelfredzaamheid?

Het stimuleren van sociale zelfredzaamheid is geen gemakkelijke opgave. Er zijn verschillende redenen waarom mensen er niet veel voor voelen (niet durven, het ontbreken van kennis, het ontkennen van de eigen verantwoordelijkheid - 'daar betaal ik toch belasting voor'). Maar ook de overheid en andere instituties hebben het er moeilijk mee, gewend als zij zijn om nog altijd te denken in termen van 'dat behoren wij op te lossen'. Zij 'eigenen zich de problemen toe', vaak zonder uiteindelijk veel aan de oplossing bij te dragen.

Bij de aanpak hebben LCO en SMVP vanaf het begin een aantal strategische uitgangspunten gehanteerd.

In de eerste plaats moet worden voorkomen dat men met het idee op hol slaat. Het is bekend dat veel nieuwe begrippen of nieuwe benaderingen worden omarmd en doodgeknuft. In het begin loopt men gewoonlijk gemakkelijk achter dit soort ideeën aan, maar als het niet direct werkt

wordt het weer net zo gemakkelijk verlaten. De introductie van het begrip moest daarom zorgvuldig, gefaseerd plaatsvinden en steeds aan de praktijk worden getoetst. De externe communicatie is gedurende het gehele project van essentieel belang geoordeeld.

In de tweede plaats kan een begrip als sociale zelfredzaamheid gemakkelijk worden gebruikt als bezuinigingsargument, of als argument voor de politie om maar niets te doen op hulpaanvragen van de bevolking ('neen, mevrouw, daar komen wij niet meer voor, wij doen tegenwoordig aan zelfredzaamheid'). Zo moet het niet. Sociale zelfredzaamheid is een ontdekkingstocht, een leertraject, voor alle betrokkenen. In het begin zal het zelfs meer werk betekenen voor politie en, bijvoorbeeld, hulpverleners. In de derde plaats bleek al bij de eerste contacten dat het bevorderen van sociale zelfredzaamheid voor (overheids)organisaties een zeer fundamentele verandering is, waaraan de instituties slechts moeizaam wennen. Er wordt binnen het project daarom veel aandacht geschonken aan de met sociale zelfredzaamheid samenhangende rolwisseling van 'probleemoplosser' naar 'ondersteuner'.

Het project kent de volgende aanpak. Begonnen is met de ontwikkeling van de ideeën die vervolgens zijn geconcretiseerd om er daarna mee naar buiten te treden. Er wordt gezorgd voor een voortdurende inhoudelijke bijstelling die aansluit bij de onderwerpen die maatschappelijk van

belang worden gevonden. Wat dit tot dusverre heeft betekend voor de aanpak van het project wordt hierna puntsgewijs beschreven.

Overzicht activiteiten

De eerste uitwerking van de denkbeelden

Wat is precies sociale zelfredzaamheid? Tot hoever kan en mag een burger gaan? Wat zijn de grenzen, dat wil zeggen hoe verhoudt sociale zelfredzaamheid zich, in juridische termen, tot noodweer en noodweverces? Zijn er voorbeelden in de praktijk die bruikbaar zijn voor anderen? Hoe kan men het begrip nader vorm en inhoud geven? Dergelijke vragen werden besproken in een eerste boek, getiteld 'Naar een nieuwe balans van verantwoordelijkheden', in 1990 gepubliceerd in de SMVP-reeks. In dit boek is tevens een aantal mogelijke projecten beschreven om inhoudelijk aan de slag te gaan. De ideeën werden verder uitgewerkt in het omvangrijke SMVP-boek 'Op eigen kracht onveiligheid de baas' uit 1993.

Experiment Lokale Ondersteuningsteams (LOT)

Teneinde de haalbaarheid van de ontwikkelde ideeën in de praktijk na te gaan is eind 1994, in samenwerking met het Landelijk Centrum Opbouwwerk, gestart met een twee jaar durend praktijkexperiment in zeven gemeenten (Arnhem, Delft, Deventer, Emmen, Leiden, Rotterdam en Zwolle). In elk van deze gemeenten is een wijk geselecteerd waar een koppel, bestaande uit een politieambtenaar en een opbouwwerker, de

Sociale zelfredzaamheid is een ontdekkingstocht, een leertraject voor alle betrokkenen

wijkbewoners stimuleert om problemen op het terrein van de veiligheid zoveel mogelijk zelf aan te pakken. Het koppel vervult, afhankelijk van de situatie, de rol van stimulator, regisseur of ondersteuner. Door de aanpak fungeert het experiment tevens als een proef van integrale veiligheidszorg. In het najaar van 1996 is het experiment geëvalueerd. De belangrijkste conclusie was dat alle zeven gemeenten de werkwijze zoals die door de koppels is ontwikkeld willen uitbreiden naar andere wijken. Daarmee is in september 1997 een aanvang gemaakt. Daarnaast is een nieuw deelproject gestart, gericht op verdere innovatie waarbij als thema is gekozen voor conflicthantering door *mediation*. Daarbij is gebruik gemaakt van de kennis en ervaring die de bestaande koppels hebben opgedaan.

De ervaringen van de koppels zijn gebundeld in het praktijkboek *Veilig in de wijk. Sociale zelfredzaamheid in de praktijk*, dat in 1999 is gepubliceerd. Dit boek gaat over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in wijken en buurten met *sociale zelfredzaamheid* van bewoners als specifiek uitgangspunt. Het boek is vooral een praktijkboek. Hoe kunnen bewoners zelf een centrale rol spelen bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid? Aan de orde komen praktijk, effecten, organisatorische consequenties en voetangels en klemmen van sociale zelfredzaamheid. Ook zijn de plaats van sociale zelfredzaamheid in het huidige integrale veiligheidsbeleid, achtergronden van onveiligheid en raadplegen van bewoners belicht. Het boek is bestemd voor medewerkers van politie, gemeenten, justitie en hulpverleningsinstellingen die in wijken en buurten werken.

Openbare orde en rechtshandhaving in multiculturele buurten

SMVP gaan zich in de komende periode bezighouden met rechtshandhaving in multiculturele buurten en wijken. De huidige prestatiesturing van de politie komt het best tot zijn recht als deze sturing in relatie staat met lokale veiligheidszorg op het niveau van buurt of wijk. Bij de aanpak van problemen spelen bewoners een uitdrukkelijke rol. Zij weten zich gesteund door de politie en andere relevante organisaties. De centrale gedachte hierbij is dat bewoners zeggenschap krijgen over en mede verantwoordelijk zijn voor de prioriteitstelling van de politie in hun buurt of wijk. Beslissingen over het politieoptreden (in preventieve maar uiteraard ook in repressieve zin) wor-

den genomen op basis van gemaakte lokale beleids- en prestatieafspraken, legitieme verwachtingen en afspraken met bewoners en de eigen kennis van de politie over effectieve methoden van interventie en afhandeling. Het geweldsmonopolie van de politie bevordert haar effectiviteit. Om gemaakte afspraken met bewoners na te komen is drang en dwang soms onvermijdelijk en noodzakelijk. De rechtshandhaving in buurten en wijken is hiermee in hoge mate gediend. De politie verwerft gezag door het serieus nemen van de bewoners, interactie als basis voor handelen te nemen, een personalistische rechtsbenadering te hanteren, externe normen niet te willen opleggen, discussies over verschillende werkelijkheidsbelevingen aan te gaan, kortom benaderingen te kiezen waardoor de sociale cohesie opnieuw groeit, vertrouwen ontstaat en verhoudingen normaliseren. Er is wel degelijk sprake van nieuwe gezagsverhoudingen. Maar niet tussen burgers en instituties, maar tussen mensen als vertegenwoordigers van instituties en bewoners. De geschetste aanpak is niet soft. De politie stelt wel degelijk grenzen en er wordt indien nodig door de politie repressief opgetreden. De volgende vragen staan centraal.

Langs welke wegen kunnen bewoners van deze multiculturele wijken en buurten op grond van hun eigen verantwoordelijkheid zorgdragen voor verbetering van de leefbaarheid en veiligheid van hun eigen woonomgeving? Met andere woorden, hoe bevordert je in multiculturele wijken buurten actief burgerschap, ook in de zin van sociale zelfredzaamheid? Is het mogelijk dat bewoners door hun actieve burgerschap invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de politie ten aanzien van toezicht, handhaven van de openbare orde en het opsporen van strafbare feiten? Welke rol van de politie past daarbij? En wat vergt dit van de gemeente en het openbaar ministerie? Hoe kunnen andere instanties die in wijken en buurten werkzaam zijn een bijdrage leveren aan rechtshandhaving?

Advies en ondersteuning

Met het bekend worden van de ideeën is het aantal aanvragen om advies en ondersteuning gegroeid. Het gaat daarbij vooral om het adviseren van bewonersorganisaties, stichtingen voor buurtpreventie, flatwachten, et cetera.

Daarnaast is, voor een breed gebruik, een handboek voor sociale zelfredzaamheid vervaardigd, getiteld *Van Onder Op - Werkboek*

methodiek sociale zelfredzaamheid. In 1999 is een nieuw methodiekboek over buurtgericht werken verschenen, het eerder genoemde *Veilig in de wijk. Sociale zelfredzaamheid in de praktijk*.

Wetenschappelijk onderzoek

Het is van groot belang om kritisch te blijven kijken naar de maatschappelijke betekenis van de ontwikkelde ideeën en zorgvuldig na te gaan hoe het bevorderen van sociale zelfredzaamheid in de praktijk werkt. In dat verband is een drietal sociaal-wetenschappelijke onderzoeken verricht.

* Aan de hand van een aantal cases is nagegaan hoe sociale zelfredzaamheid in de praktijk verloopt. Het verslag van dit SMVP-onderzoek, getiteld *Zelf doen en overlaten* is gepubliceerd in 1993.

* Een evaluatie van het proefproject in de zeven gemeenten, uitgevoerd door het Verweij-Jonker Instituut te Utrecht. Het verslag is in februari 1996 gepubliceerd onder de titel *De impuls van sociale zelfredzaamheid*.

* Een onderzoek naar de gevolgen van het opheffen en vestigen van politiebureaus op de veiligheidsbeleving en de sociale zelfredzaamheid van bewoners. Dit thema is vooral van belang door de frequentie waarmee de laatste jaren politiebureaus worden gesloten en de maatschappelijke onrust waartoe dit leidt. De uitkomsten van dit onderzoek worden beschreven in de SMVP-publicatie *Politie en sociale zelfredzaamheid van burgers* van 1996.

* In de Indische buurt in Zwolle is het Buurt Innovatie Team Zwolle (BITZ) actief. Het BITZ gaat uit van de eigen kracht van bewoners. Zij hanteren daarbij de principes van sociale zelfredzaamheid. Op verzoek van de SMVP deed mevrouw dr Joyce Hes onderzoek naar de vraag hoe er in de Indische buurt recht wordt gedaan en hoe recht van onderop ontstaat. Het onderzoek is gepubliceerd onder de titel *Recht doen in de buurt*.

* Binnenkort publiceert de SMVP het onderzoek *Tussen eigen verantwoordelijkheid en eigenrichting. Wat burgers kunnen doen om criminaliteit en onveiligheid in het publieke domein te voorkomen of te bestrijden*.

<

Politiewerk begint aan de voet van de samenleving



Ervaringen van de afgelopen jaren hebben geleerd, dat effectief politiewerk begint aan de voet van de samenleving, dichtbij burgers in buurten en wijken.

In deze buurten en wijken is de leefsituatie voor bewoners vaak onherbergzaam. Er is sprake van een optelsom van discontinuïteit en onderlinge vervreemding, die zich uit in vele gedaanten. Rondzwervende dealers en junks, dronkaards en psychoten die de omgeving terroriseren, allerlei vormen van geweld, overlast en langdurige conflicten, woninginbraak en verloedering, rondhangende jongeren en scheurende automobilisten, het zijn allemaal fenomenen die bij bewoners angst en ongerustheid veroorzaken. Natuurlijk de ene buurt of wijk is de andere niet. In iedere buurt of wijk is een andere invulling van veiligheid, recht en orde, kortom van betamelijkheid op zijn

plaats. Iedere buurt of wijk vergt een andere aanpak, blauwdrukken werken niet. En er bestaan ook buurten en wijken aan de andere kant van het ongemakenspectrum. Maar hoe dan ook, alle buurten en wijken hebben gemeen dat de politie als geen andere instantie bewoners kan geruïststellen. Zij heeft in dit opzicht een unieke positie, haar geweldsmonopolie is daaraan niet vreemd. De politie is bij uitstek in staat bij te dragen aan veiligheid van de samenleving door het aangaan van arrangementen met burgers, maatschappelijke organisaties zoals opbouwwerk, jeugd- en jongerenwerk en andere overheidsinstanties. De koppels van wijkagenten en opbouwwerkers van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (SMVP) en het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) zijn hier een goed voorbeeld. Steeds gaat het daarbij om veiligheidsproblemen waarvan bewoners vinden dat aanpak is geboden. Steeds is ook de mogelijkheid van uitoefenen van drang en dwang geboden. Repressie, preventie, noodhulp, toezicht, advies, bemoediging, verma-

ning, correctie en opsporing zullen daarbij allemaal nodig zijn. Waar het op aan komt, is dat de politie burgers in hun leefomgeving geruïststelt en daardoor onherbergzaamheid voorkomt. Politiewerk in deze zin versterkt sociale cohesie in buurten en wijken, bouwt sociaal kapitaal op, leidt tot effectieve vormen van gemeenschapszin en creëert nieuwe vormen van samenwerking. Bewoners krijgen weer grip op hun eigen buurt, ook al zal dat vaak langzaam gaan, waardoor gevoelens van onbehagen verdwijnen. Maar dat optreden zal steeds moeten in nauwe samenwerking met andere partners. Gemeente, hulpverlening, opbouwwerk, maatschappelijke dienstverlening, winkeliers, horeca, noem maar op. De huidige spanningen in lokale gemeenschappen maken duidelijk dat samenleven steeds moeilijker is. Er zal veel energie nodig zijn om deze problemen aan te pakken. De aanpak op het niveau van de leefomgeving van de burgers blijft van essentieel belang.

<

Sociale zelfredzaam

Problemen rond rechtshandhaving in buurten en wijken met inschakeling van actieve burgers waren voor LCO en SMVP reeds een aantal jaren geleden aanleiding om activiteiten te ontplooiën op het terrein van de verhoudingen tussen bevolking en overheid. Met veel succes hebben SMVP en LCO samen gewerkt in een landelijk experiment sociale veiligheid door sociale zelfredzaamheid van burgers.

In verschillende buurten en wijken van Nederlandse steden hebben daarbij politie en opbouwwerk de handen ineengeslagen. Het experiment is uitgevoerd in de volgende wijken en buurten:

Arnhem:	Malburgen en Elderveld
Delft:	Wippolder en Geerweg
Deventer:	Driebergenbuurt en Hoornwerk
Emmen:	De Bargeres en Rietlanden
Leiden:	De Hoven
Rotterdam:	Walravenbuurt en Slaghekboulevard
Utrecht:	Staatsliedenbuurt
Zwolle:	Indische buurt en Holterbroek.

De samenwerking van politie en opbouwwerk vond plaats in koppels van wijkagenten en opbouwwerkers. De missie van deze koppels was om - met het oog op sociale veiligheid - de sociale zelfredzaamheid van bewoners in de buurt te stimuleren. In de tweede fase van het experiment werd aan deze missie het bevorderen van conflictbemiddeling (mediation) toegevoegd: de koppels leerden de bewoners hoe zij hun eigen conflicten op een sociale wijze zelf kunnen oplossen. De verworvenheden van het project zijn inmiddels in meerdere steden uitgedroefd tot vaste uitgangspunten

van het veiligheidsbeleid. Veelvuldig wordt op het LCO en de SMVP een beroep gedaan om met behulp van training en consultancy bij te dragen aan de praktijk en kwaliteitsontwikkeling op het intrigerende front van sociale veiligheid door sociale zelfredzaamheid en mediation. De activiteiten rond sociale zelfredzaamheid en mediation vinden steeds plaats vanuit het besef dat sociale veiligheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van overheid en burgers.

Hoe werkt dat bevorderen van actief burgerschap in de zin van sociale zelfredzaamheid in de praktijk? Om deze vraag te beantwoorden kunnen de ervaringen in de Indische buurt in Zwolle en de wijk Malburgen in Arnhem als voorbeelden dienen.

Indische buurt in Zwolle

In de Indische buurt in Zwolle staan vooral rijtjes laagbouwoningen. De meeste woningen zijn voor de Tweede Wereldoorlog gebouwd. In de oorlog is de buurt gerenoveerd. Na de oorlog is op beperkte schaal nieuwbouw gekomen. De Indische buurt was oorspronkelijk een echte arbeidersbuurt. Sinds het einde van de jaren vijftig is het beeld echter veranderd. Oude bewoners vertrekken steeds meer en de buurt kent sindsdien vooral (jongere) bewoners die huursubsidie ontvangen. Sinds het midden van de jaren negentig is in de Indische buurt het Buurt Innovatie Team Zwolle (BITZ) werkzaam. Anders dan in andere steden bestaat dit team uit een wijkagent, een opbouwwerker en een medewerker van een woningcorporatie. Het BITZ is ontstaan nadat de gemoederen in de Indische buurt bij een rel hoog waren opgelopen. Zo hoog dat de politie besloot de Mobiele Eenheid (ME) in te zetten. Bij hun installatie signaleren de medewerkers het volgende beeld van de Indische buurt:

- vele bewoners zijn langdurig werkloos;
- zij leven van een uitkering en er zijn langdurig schulden;
- er is sprake van veel werk in het grijze en zwarte circuit;
- de woningen zijn van slechte kwaliteit;

- kinderen uit de buurt groeien op in een cultuur die weinig waarde hecht aan onderwijs;
- vele bewoners gebruiken bovenmatig alcoholische dranken en ook het gebruik van medicijnen is hoog;
- er bestaat in de buurt geen verenigingsleven. Bestaande Zwolse verenigingen wantrouwen in inwoners uit de Indische buurt;
- het buurthuis is een ontmoetingsplaats voor vrouwen en kinderen;
- voor jongeren en mannen bestaan in de buurt geen voorzieningen;
- bewoners wantrouwen de wereld buiten de buurt, er is sprake van clannisme;
- repressieve contacten met politie en justitie werken status verhogend. Bij elk optreden van de politie in de buurt heeft zij te maken met algemeen verzet.

In de praktijk is gebleken dat het BITZ een aantrekkingskracht op bewoners van de Indische buurt uitoefent. De bewoners lijken aan te voelen dat een combinatie van wijkagent, opbouwwerker en medewerker van een woningcorporatie hen wat heeft te bieden. Het BITZ staat namelijk garant voor het serieus nemen van opvattingen van bewoners. Zij zijn dat niet gewend. Een veel gehoorde reactie is: 'Dat jullie al die moeite voor ons nemen!'. Dergelijke vormen van vertrouwen van buurtbewoners kunnen snel het gevoel oproepen dit vertrouwen hoe dan ook waar te moeten maken. En dit waarmaken kan al gauw uitmonden in het voor bewoners oplossen van problemen. En daarin schuilt een valkuil: buurtbewoners dragen dan namelijk niet zelf bij aan het vinden van oplossingen. De valkuil zit er in dat de werkers van het BITZ te snel zelf hun macht gebruiken in plaats van bewoners te activeren. Bewoners leren van zelfstandig werken. Zelfstandig werken bevordert de 'macht' van bewoners: zij krijgen het gevoel invloed te kunnen uitoefenen op hun directe omgeving. Het is gebleken, dat de meest lastige opgave voor de werkers van het BITZ er uit bestaat te vermijden dat zij zelf problemen oplossen voor bewoners. De werkers van het BITZ hebben daarbij niet in de hand of tus-

heid in de praktijk

sen bewoners en relevante instellingen constructieve relaties ontstaan. Zij kunnen hooguit hiervoor goede condities scheppen. Zij zijn machteloos om zelf deze constructieve relaties daadwerkelijk af te dwingen. De werkwijze is vooral: 'probeer het eerst zelf en kom vertellen hoe het is gegaan'. Vervolgens benadert het BITZ de betrokken instelling of dienst met de mededeling dat een persoon of een groep uit een buurt contact zal zoeken.

De werkers van het BITZ gaan samen op stap, steken hun nek uit en ontwikkelen een onderlinge solidariteit. Vaak presenteren zij zich samen op buurtvergaderingen. De buurtbewoners weten dat zij samenwerken. Men gaat ervan uit dat zij hun acties op elkaar afstemmen. Het onderhouden van persoonlijke banden met bewoners is onontbeerlijk om hen te helpen een plek te krijgen en te houden in hun woonbuurt. Vaak vormen zij een bron van overlast, of gaan zij echt 'het criminele pad' op. Soms zijn het families, soms jongeren. Het politie-optreden ten opzichte van deze bewoners kan snel escaleren in overkill. Enerzijds omdat de politie vaak een zekere beduchtigheid ten opzichte van deze bewoners heeft ontwikkeld, anderzijds omdat groeps- en familiesolidariteit aanleiding kunnen zijn tot collectief handgemeen. Goede relaties van de politie met 'lastige' bewoners kunnen echter nuttig zijn.

Een voorbeeld. De wijkagent van het BITZ komt op het bureau en ziet dat er een arrestatieteam in het pak klimt. De leden van het team moeten een persoon uit de Indische buurt arresteren en vrezen een harde confrontatie op grond van ervaringen uit het verleden. De wijkagent zegt tegen zijn collega's 'Laat maar, ik stuur hem wel langs het bureau'. De betreffende persoon meldt zich prompt op het bureau. Hiermee wordt een niet te becijferen schade voorkomen. Het overkomt deze wijkagent ook dat iemand met een crimineel verleden, wiens schuldsanering door eigen toedoen in gevaar dreigt te komen, dreigt met: 'Als jij me nu niet helpt

ga ik het criminele pad weer op'. Zo'n uitspraak geeft aan dat deze bewoner de wijkagent in een soort 'ouderrol' manoeuvreert. In dit geval accepteert de wijkagent deze rol niet. Hij blijft wijzen op de gevolgen op lange termijn van het handelen van de bewoner. En volhardt in zijn aanbod: 'Als je wilt veranderen zal je mij aan je zijde vinden en wil ik kijken wat ik kan doen, maar heb er geen enkele illusie over dat algemene regels niet voor jou zouden gelden'.

Het BITZ bevordert ook dat bewoners zelf hun conflicten bemiddelen. In de Indische buurt lijkt op een gegeven moment een conflict tussen kinderen te escaleren in conflicten tussen ouders. Een aantal kinderen intimideert andere kinderen en lijkt af te glijden naar straatteer. Het BITZ pakt deze kinderen op en brengt hen samen met hun ouders rond de tafel. De kinderen zitten in de binnenring, de ouders erachter. Eerst mogen de kinderen spreken, daarna de ouders. Dit werkt dusdanig verfrissend dat andere ouders van wie de kinderen ook hebben meegedaan, maar toevallig buiten beeld zijn gebleven, het BITZ erop aanspreken dat zij niet zijn uitgenodigd.

De werkers van het BITZ hebben een persoonlijke informele omgang met bewoners. Zij weten de eigen kracht van bewoners aan te spreken. Zij zijn voor bewoners aanwezig, bereikbaar, beschikbaar, en kennen de (ook kleine) problemen van bewoners. En omgekeerd kennen de bewoners van de Indische buurt hen bij naam en toenaam. Het Buurt Innovatie Team Zwolle (BITZ) ondersteunt bewoners bij het bevorderen van leefbaarheid en veiligheid van hun buurt. De medewerkers van BITZ nemen de bewoners serieus en hebben oor voor hun problemen. Voor bewoners is dat een ongewone situatie. Zij zijn gewend aan marginalisering door instanties. Het is voor hen gewoon van het kastje naar de muur te worden gestuurd: zij voelen zich door allerlei instanties en door de overheid verwaarloosd. De medewerkers van BITZ weten weer een brug te

slaan tussen bewoners, instanties en de overheid.

Malburgen in Arnhem

Malburgen in Arnhem is de eerste naorlogse wijk die aan de zuidzijde van de Rijn is gebouwd. Er wonen ongeveer 14.000 mensen. De helft van de woningen bestaat uit portiekflats. Oorspronkelijk was Malburgen een redelijk homogene middenklaswijk. Maar sinds de helft van de jaren negentig is er sprake van een grote instroom van migranten. In sommige straten wonen 70 tot 80 procent allochtonen. In sommige delen van de wijk dreigt verpaupering. Er is sprake van drugstoerisme uit Duitsland. De SMVP heeft samen met het LCO een koppel, bestaande uit een opbouwwerker en een wijkagent, begeleid. Het koppel streefde na de sociale veiligheid te verbeteren door mensen te activeren. Het uitgangspunt was actief burgerschap in de zin van sociale zelfredzaamheid van de bewoners te vergroten. Het koppel is begonnen met het maken van een wijkanalyse. Aan de hand van deze wijkanalyse hebben zij een strategie ontwikkeld. Deze strategie bestond uit drie niveaus, namelijk:

- a. Zij hebben het bestaande wijkkader ondersteund bij het ontwikkelen van algemeen beleid voor de wijk. In dit kader zijn wijkontwikkelingsplannen en wijkveiligheidsplannen gemaakt.
- b. Zij hebben een professioneel netwerk ontwikkeld. Hiertoe hebben zij samenwerking gezocht met andere disciplines in de wijk. Het netwerk voert een gezamenlijke strategie ten aanzien van probleemsituaties, ieder vanuit de eigen professionaliteit.
- c. Tot slot hebben zij de presentatiebenadering gehanteerd. Dat wil zeggen programmaloos en belangeloos aanwezig zijn in bepaalde buurtjes waar de toegang tot de bewoners niet vanzelfsprekend was. Door er wekelijks op straat en op plaatsen waar mensen bijeenkomen aanwezig te zijn, is de drempel voor de bewoners om in contact te treden met het koppel verlaagd. Uit deze contacten komen speerpunten naar

voren waaraan de bewoners samen met het koppel werken, bijvoorbeeld de aanleg van achterpadenverlichting of een speelweide.

Naar een ontwikkelingsproject

Uit het landelijke experiment sociale veiligheid door sociale zelfredzaamheid is gebleken, dat bij bewoners langzamerhand vertrouwen in de overheid ontstaat. Op basis van dit vertrouwen nemen bewoners verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid van hun wijk of buurt. In het verleden hadden deze bewoners vooral te maken met anoniem optredende instellingen en instanties die hun leefwereld niet of nauwelijks serieus namen. Wanneer deze ervaring wordt doorgetrokken naar multiculturele buurten en wijken onder druk, waar het met de sociale veiligheid droevig is gesteld en de rechtshandhaving op de tocht staat, dan ontstaat voeding voor de volgende voorlopige diagnose.

In deze multiculturele wijken en buurten zijn de bewoners voor hun bestaan al te zeer afhankelijk (geworden) van tal van groot-schalige instanties en instellingen, inclusief de politie, die op afstand en anoniem opereren. In hun werkwijzen en dienstverlening laten deze instanties en instellingen interne standaardisatie prevaleren boven de erkenning en waardering van de eigenheid en waarden van de kleinschalige leefwereld van bewoners.

In een advies erkent de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling de institutionele kant van dit vraagstuk. De Raad bepleit flexibilisering van de inzet van instanties en instellingen, maar laat de mogelijkheden van zich verantwoordelijk opstellende bewoners van wijken en buurten onder druk onbesproken. En juist bij deze burgers schuilt een enorme kracht om de sociale onveiligheid en daarmee de rechtshandhaving aan te pakken. Kleinschalig zijn bewoners zeer wel in staat hun directe leefomgeving positief te beïnvloeden. En juist in de combinatie van flexibele instanties en instellingen met actieve, sociaal zelfredzame burgers is voor sociale veiligheid van buurten en wijken de grootste winst te boeken. Het is daarom dat de SMVP voor een ontwikkelingstraject opteert waarin zowel de flexibilisering van instanties en instellingen als de eigen kracht van bewoners worden gestimuleerd. In aansluiting op de ervaringen van het landelijke experiment wil de SMVP een ontwikkelings-traject opzetten waarin deze twee compo-

nenten in multiculturele wijken en buurten centraal staan:

- actieve, sociaal zelfredzame bewoners die ook mediation en zelforganisatie toepassen;
- flexibele inzet van politie en andere werkzame instellingen (gemeente, openbaar ministerie, welzijnsorganisaties zoals opbouwwerk, jongerenwerk, Raad voor de Kinderbescherming, RIAGG, woningbouwcorporatie et cetera). Deze flexibele inzet betekent dat deze instellingen aan actieve bewoners zeggenschap toekennen welke activiteiten zij in de wijk of buurt verrichten.

De werkhypothese die de SMVP en het LCO bij het ontwikkelingstraject willen hanteren, is dat de sterk vergrote diversiteit in de bevolkingssamenstelling in buurten en wijken en de in combinatie daarmee toegenomen schaalvergroting van openbare dienstverlening in die buurten en wijken, hebben geleid tot een onaanvaardbare afbraak van het vermogen van bewoners zelf in onderling verband met medebewoners verantwoordelijkheid te dragen voor de leefbaarheid en veiligheid van hun woonomgeving. De missie van het ontwikkelingstraject is het stimuleren van zelfrealisatie en zelfwaardering van bewoners die zich uiten in de vorming (op breed terrein) van kleinschalige (zelf-)organisaties, die op eigen titel arrangementen sluiten met instanties en instellingen die tot de formele sociale infrastructuur horen en daarmee de rechtshandhaving bevorderen.

Uitvoering

Gezien de ervaringen in het eerdere landelijke experiment ligt het voor de hand weer koppels van opbouwwerkers en wijkagenten te vormen die met de uitvoering van het ontwikkelingstraject worden belast. Het ontwikkelingstraject kan in drie zorgvuldig geselecteerde multiculturele wijken en buurten van de grond komen. De koppels worden ondersteund en gecoacht door het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) en de Stichting SMVP Producties. Het LCO en de Stichting SMVP Producties zorgen ook voor mogelijkheden van onderlinge consultatie en uitwisseling van ervaringen en expertise tussen de koppels. Voor het kunnen verwezenlijken van de missie dient rekening te worden gehouden met een looptijd van drie jaar met als optie een uitlooptijd van een jaar. De eerdere ervaringen wijzen op de noodzaak van commitment van het (mid-

den)management van de betrokken organisaties van politie en opbouwwerk.

Voorkomen moet worden dat het management zich afzijdig of ambivalent ten opzichte van de koppelgenoten opstelt. De noodzakelijk afspraken tussen gemeentebestuur, politie, opbouwwerk, LCO en de Stichting SMVP Producties worden vastgelegd in convenanten. In deze convenanten zijn in ieder geval de missie van het ontwikkelingstraject en de daarbij horende taken, de inzet van personele capaciteit en het commitment van het management geregeld. Dit is noodzakelijk omdat zonder commitment de koppels geen noodzakelijke steun uit hun eigen organisatie krijgen, zo leert het verleden.

Optimalisering van samenwerking tussen politie en opbouwwerk is gebaat bij de volgende voorwaarden.

- Politie en opbouwwerk moeten hun eigen disciplines behouden, een politiefunctionaris moet zich niet als opbouwwerker gaan gedragen, een opbouwwerker moet niet de habitus van agent aannemen. Beide disciplines ondersteunen elkaar. Daar hoort ook het geweldsmonopolie van de politie bij.
- Het is wenselijk dat politie en opbouwwerk een gezamenlijke visie op aan te pakken problemen in buurten en wijken ontwikkelen. Dat vergt tijd. Beide disciplines leren immers van elkaars zienswijzen.
- Ontwikkelen van een gezamenlijke visie heeft baat bij gezamenlijke activiteiten op straat, zichtbaar voor bewoners. Dus geen gezamenlijke vergaderingen en individuele acties op straat, maar gezamenlijk optreden.
- Als frontliners beschikken politie en opbouwwerk niet over alle noodzakelijke competenties. Daarom is het goed in de tweede lijn andere disciplines op afroep beschikbaar te hebben, denk aan maatschappelijk werk, jeugdzorg, GGD, RIAGG, woningbouwcorporatie et cetera.
- Inzet van disciplines uit de tweede lijn geschiedt op basis van de politiecultuur. Een verzoek om ondersteuning vindt gevolg zonder discussie. Denk aan de roep om assistentie door collegae bij de politie. Bij een dergelijk verzoek vindt geen discussie plaats, maar snellen politiemannen en -vrouwen direct hun belaagde collega te hulp. Voor mogelijke discussies is achteraf nog voldoende tijd.

Innovatieve aspecten

In vele buurten en wijken bestaan allerlei vormen van samenlevingsfricties tussen allochtonen van diverse achtergrond en autochtonen. Binnen deze smeltkroezen ontstaan samenlevingsfricties, waarbij het gezag van de overheid en in het bijzonder de politie zwaar op de proef wordt gesteld. Bij het pogen deze fricties te beslechten staat tot nu toe vooral een verkokerde aanpak centraal. Er zijn specifieke projecten voor Antillianen, Marokkanen, Kaap Verdianen, Turken, Surinamers et cetera. Steeds tracht men in te spelen op de bijzondere eigenschappen van iedere etnische groepering. Het is de vraag of deze aanpak verstandig is. Veel buurten en wijken kennen een zeer diverse multiculturele samenstelling. In het beoogde project is de focus niet gericht op specifieke etnische groeperingen, maar op de wijk of buurt als geheel. Uitdrukkelijk staan niet afzonderlijke groepen allochtonen en autochtonen, maar bewoners van wijken en buurten, waar het gezag van de overheid vaak onder het vriespunt is gedaald, centraal.

Met dit project willen de Stichting SMVP Producties en het LCO bijdragen aan het totstandkomen van de civil society ook in multiculturele buurten en wijken. Het bevorderen van actief burgerschap staat voorop. Dit is in overeenstemming met het recente WRR rapport *Vertrouwen in de buurt* dat onder leiding van Pieter Winsemius is opgesteld. Winsemius pleit voor het kantelen van beleid door in buurten voor bewoners kansen te scheppen actief in de samenleving te participeren. Dat lukt niet als wantrouwen in de overheid prevaleert. Actieve participatie vergt dat bewoners (weer) vertrouwen in de overheid hebben. Met de personalistische rechtsbenadering uit dit project groeit dit vertrouwen.

Een volgend innovatief aspect is het bewust stimuleren van zelfrealisatie en zelfwaardering van bewoners die zich uiten in de vorming (op breed terrein) van kleinschalige (zelf-)organisaties die op eigen titel arrangementen sluiten met instanties en instellingen die tot de formele sociale infrastructuur horen en daarmee de rechtshandhaving bevorderen.

Diversiteit in diversiteit in België

Het Vlaamse Centrum voor Politiestudies (CPS) en de Waalse zusterorganisatie Centre d'Etudes sur la Police (CEP) zijn dit jaar een doe-project over 'diversiteit in diversiteit' begonnen. In dit project bestaat aandacht voor de relatie tussen allochtonen en de politie. Maar ook de relatie tussen de politie en andere doelgroepen zoals jongeren en ouderen komt in beeld.

Met dit project proberen beide studiecentra de politie te ondersteunen bij het verder ontwikkelen van wijkgerichte politiezorg (*community policing*). Uitgangspunt is dat het voor de politie een uitdaging is om in te spelen op de verwachtingen en (culturele) eigenheden van verschillende doelgroepen in buurten en wijken. In vijf Vlaamse en vijf Waalse provincies en in het Brusselse Grootstedelijk Gewest worden rondetafelgesprekken georganiseerd. Aan deze rondetafelgesprekken nemen een vijftiental personen met diverse achtergronden deel. Dat zijn politiemensen van hoog tot laag, vertegenwoordigers van allochtonenorganisaties, jeugdzorg, ouderenzorg, thuiszorg, maatschappelijk werk, enzovoort. Daarbij is het de bedoeling geen strikte vertegenwoordigers rond de tafel te krijgen, maar mensen die effectief op het terrein met de geselecteerde doelgroep te maken hebben en

hun empathische en kritische visie met anderen willen delen. In ieder doet een zogenaamde *Eye Opener* de aftrap: iemand met een frisse, vernieuwende, onbevangen blik. Deze opzet geeft aan dat het niet de bedoeling is een klauwmuur te organiseren. Deze introductie is de opmaat voor uitwisseling van ervaringen, ideeën, knelpunten, kansen en mogelijkheden. Iedere deelnemer krijgt na afloop de opdracht mee om de implicaties voor de eigen werksituatie te verwoorden. Deze korte reflecties en het verslag van de rondetafelgesprekken vinden hun weerslag in een publicatie.

Het doe-project kent vijf doelstellingen:

1. Bewustwording van het belang van diversiteit voor wijkgerichte politiezorg. Immers iedere buurt of wijk is anders. Door meerdere partners bij het project te betrekken ontstaat voor de politie draagvlak voor het verder ontwikkelen van wijkgerichte politiezorg.
2. Op gang brengen van een leerproces voor de politie over wijkgerichte politiezorg.
3. Input leveren voor het politieonderwijs.
4. Terugkoppelen van de resultaten naar leidinggevenden bij de politie.
5. Verspreiden en toelichten van de resultaten in de sociale sector.

<

LCO/SMVP-project

impressie van twee wijken

Een van de onderdelen van het LCO/SMVP-project is een journalistiek actieonderzoek. Ieder halfjaar zullen er werkdocumenten geschreven worden met daarin reportages en interviews over de projecten in drie multiculturele wijken. Kortgeleden is in twee van de drie wijken begonnen met een eerste verkenning die moet leiden tot een nulmeting; een wijkbeschrijving die als een röntgenfoto vastlegt vanuit welke startsituatie de partners in de wijken aan de slag gaan. Alvast een korte impressie.



De Driehoek, een buurt in de Dordtse wijk Oud Krispijn

Twee van de drie projecten staan op het punt van start te gaan, ze zijn te vinden in Zwolle en Dordrecht. In Zwolle gaat het om een project in de Palestrinalaan in de wijk Holtenbroek, een langgerekte straat die opvalt door vier galerijflats van tien hoog. In Dordrecht is gekozen voor de Driehoek, een buurt gelegen in de wijk Oud Krispijn. Hoewel de herstructurering daar inmiddels is begonnen, moet een deel van de Driehoek nog op de tekentafels uitgewerkt worden. Holtenbroek zit wel al midden in een metamorfose, met af en aanrijdend bouwverkeer, een nieuw winkelcentrum en straten met pas opgeleverde huizen als zichtbare tekens van een wijk in vernieuwing. Totnogtoe zijn de hoge flats van de Palestrinalaan, fraai gelegen aan de groene zoom van de wijk, buiten schot gebleven. Dat geldt niet voor de vooroordelen over die flats, getuige een reportage van 9 september jongstleden in de Zwolse editie van de Stentor. De krant introduceert deze flats

met de kwalificaties: 'Flats zonder glorie, in de volksmond bekend als het getto'.

Twee heel verschillende buurten, dat is de eerste indruk die je krijgt van de Driehoek in Dordrecht en de Palestrinalaan in Zwolle. De Driehoek heeft het karakter van een volkswijk met hoofdzakelijk eengezinswoningen en gestapelde bouw die niet boven de drie woonlagen uit komt. De weinige speelgelegenheden voor de jeugd worden intensief gebruikt, groen is er spaarzaam. Er is, bescheiden weliswaar, nog een gevarieerd aanbod aan winkels en voorzieningen. De Palestrinalaan daarentegen wordt gedomineerd door vier hoge flatgebouwen met een zee aan groen eromheen. Iemand typeerde de Palestrinalaan als een stukje Bijlmer op postzegelformaat. In tegenstelling tot de rest van Holtenbroek is er weinig leven op straat, of het zijn groepjes rondhangende jongeren. Winkels of andere voorzieningen zijn op afstand. Wat speel-

voorzieningen betreft komt de jeugd er bekaaid af.

Wat de buurten in Zwolle en Dordrecht met elkaar gemeen hebben zijn de kenmerken die veel herstructureringswijken typeren, zoals de multiculturele samenstelling, de lage inkomens, het opeenstapelen van sociale problemen, criminaliteit, een hoge mutatiegraad, en gevoelens van onveiligheid. Gegevens daarover staan meestal keurig geboekstaafd in statistieken en tabellen. Wie in Dordrecht te rade gaat bij het gemeentelijk Sociaal Geografisch Bureau, krijgt de aantallen en percentages van deze onderwerpen over Oud Krispijn op een presentieblaadje gepresenteerd. En ook in Zwolle is in één muisklik op de wijkpagina over Holtenbroek na te slaan dat het gemiddeld gezinsinkomen er 19.100 euro is, dat het percentage werklozen onder allochtonen twee keer zo hoog is als bij allochtonen,

in de startblokken:



er is zelfs een index met een rapportcijfer voor het veiligheidsgevoel.

Het zijn echter stedelijke cijfers of gegevens per wijk, maar geen uitsluitsel geven over de situatie op buurniveau of zelfs iets zeggen per straat. Ze smaken vooral naar meer, blijkt wel. Want in Zwolle is men de cijfers op de schaal van de straat gaan verzamelen. Dat levert al een scherper beeld op. Zo weten we nu over de Palestrinalaan dat er 341 Antillianen wonen, op een totaal van 1310 flatbewoners. En vermelden de cijfers er gelijk bij dat de hoofdmoot van die Antillianen tussen de 18 en 40 jaar oud is. Een zelfde overzicht op de schaal van de Palestrinalaan bieden de cijfers over de andere etnische groepen, alsmede over de thema's werkloosheid, woonduur en gezinsamenstelling. Ondanks deze verfijning van de cijfers valt tijdens de eerste oriënterende bezoeken op dat er nog weinig bekend is over de verhalen achter deze cijfers. Een

terugkerende klacht is de betrekkelijke anonimiteit van de flatbewoners, het gebrek aan contacten en netwerken met bewoners uit die flats, alsmede de onbekendheid wat zich daar buiten het zicht en achter de voordeuren afspeelt.

Een tip van die sluier wordt opgelicht door een enquête die dit voorjaar is gehouden door de woningcorporatie SWZ, die twee van de vier flats bezit. De respons op deze enquête was verrassend hoog, maar liefst 43 procent van de bewoners deed mee. 'Bier, spuw, roken en blowen in de lift...' 'Het is altijd smerig rond de flats, afval, etensresten, ongedierte. En je krijgt een grote bek als je er wat van zegt...' 'Ik voel me niet veilig door zwervers, junkies, dealers en alcoholisten. Fietsen worden gestolen, ramen vernield...' Het zijn zomaar een paar opmerkingen uit de eindeloos lange opsomming van klachten die als peilstok iets zeggen over het onbehagen onder de bewoners. Vervuiling,

overlast en onveiligheid zijn de thema's die de boventoon voeren in deze klachtenstroom. We zien de aard van deze klachten terug bij een top vijf van de meldingen van de politie: bovenaan staat diefstal en vermissing, daarna volgen geluidsoverlast, hulpverlening aan burger, hennep, relatieproblemen en conflicten.

Het gaat hier om twee van de vier flats. Maar de situatie in de andere flats verschilt niet wezenlijk, blijkt als ik de wijkbeheerder van de andere twee flats op een blauwe maandag in september opzoek. Dat is na afloop van het spreekuur op zijn kantoortje. In anderhalf uur tijd passeren daar dezelfde klachten over urine in de lift, afval dat over balkons gesmeten wordt, overlast van groepjes jongeren in het weekend enzovoorts. Als er net weer iemand zijn beklag gedaan heeft merkt de wijkbeheerder droogjes op: 'Dit gaat zo achter mekaar door als ik hier de hele dag blijf zitten.' Een schoonmaker die even uitblaast, bekend dat hij er soms moedeloos van wordt. 'Je hebt hier weinig eer van je werk. Je draait je kont nog niet om of de boel is al weer smerig. Gelukkig wisselen we onderling regelmatig. Als je hier te lang staat schoon te maken dan word je cynisch.'

De enquête van SWZ heeft ook een lichtpuntje opgeleverd: 23 bewoners gaven aan dat ze zich actief in willen zetten voor het verbeteren van hun woonomgeving. Als rem op de hoge doorstroming heeft SWZ alvast besloten om de kamerverhuur aan studenten af te bouwen. Een tweede actie die alvast in gang is gezet, betreft een grote intensieve schoonmaakactie van de galerijen, liften en hallen. Als teken van goede wil neemt de corporatie dit eenmalig voor zijn rekening. Na afloop krijgen alle bewoners een emmer met schoonmaakspullen, met de uitnodiging om daarmee voortaan zelf de galerijen schoon te houden. Met de actie

laat de corporatie zien dat er iets gedaan wordt met de ingevulde vragenlijsten. Hun verdere activiteiten zullen in samenhang met het SMVO/LCO project worden uitgezet.

Ook bij de beroepskrachten in Driehoek in Dordrecht was behoefte aan meer informatie over de bewoners en over zaken die in hun dagelijks leven in de wijk een rol spelen. Een verfijning per straat, zoals in Zwolle, of specifieke cijfers over de Driehoek waren er niet. Hier hebben de frontlijnwerkers als eerste stap hun praktijkkennis van de wijk gebundeld. Wie een halfuurtje met een agent of een agent door de wijk wandelt, beseft al snel dat bij hen een schat aan informatie paraat ligt die niet rechtstreeks in de cijfers en statistieken terug te vinden zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om een pleintje waar de verhoudingen op het randje zijn en er volgens de agent of opbouwwerker niet nog een derde probleemgezin bij moet komen wil het niet uit de klauwen lopen. Ze kennen de delen van de wijk waar weinig voor nodig is om bewoners op te trommelen en een activiteit van de grond te krijgen. Maar ook delen waar snel de vlam in de pan kan vliegen of met paard en wagen aan een initiatief getrokken moet worden. Het verzamelpunt van al die informatie is een grote plattegrond van de wijk waarop vanuit het opbouwwerk, politie en de corporaties met viltstiften en kleurstroken de speelplekken, de hangplekken, bewonersgroepen, de probleemgezinnen, kortom de sterke en zwakke kanten van de wijk op een overzichtelijke manier in beeld zijn gebracht. Tijdens het inkleuren roept deze uitwisseling van ervaringskennis veel herkenning op, onder andere dat ze vaak vanuit verschillende invalshoeken aan dezelfde problemen werken.

Deze onderlinge inventarisatie heeft inmiddels een vervolg gekregen binnen het kader van het project Oud Krispijn Vernieuwt. In de maand augustus zijn in een deel van de Driehoek huis aan huis gesprekken met bewoners gevoerd over hun woonwensen in de toekomst, dit vanwege de sloop en renovatieplannen voor de buurt. In die gesprekken ging het over veel meer dan alleen de formele en fysieke kanten en de plannen om na de verhuizing al dan niet weer in de Driehoek terug te keren. Ook de sociale aspecten kwamen aan de orde. De gegevens over de wensen op het fysieke vlak worden nu als eerste uitgewerkt, zodat

er aan de tekentafels rekening gehouden kan worden met de wensen die naar voren kwamen. Gelijk daarna wordt rapport uitgebracht over de sociale kwesties die in de gesprekken aan de orde kwamen.

In Zwolle beschikken ze weliswaar over registratiegegevens op straatniveau en biedt de enquête van een van de twee corporatie een gedegen overzicht van het tableau aan klachten onder de flatbewoners. Maar in de Palestrinalaan zijn geen zelforganisaties of andere bewonersorganisaties waarmee in overleg getreden kan worden. En de communicatie met de bewoners wordt gedomineerd door de voortdurende klachtenstroom. De bereidheid van ruim twintig bewoners om zich in te zetten, is een signaal dat er wel degelijk ook bewoners zijn die een rol voor zichzelf zien weggelegd in het vinden van oplossingen. De eerste vraag die zich vervolgens aandient is welke oplossingen de bewoners zien, waar ze zich voor in willen zetten en aan welke bijdrage ze denken. Dit perspectief vanuit de bewoners moet nog in beeld komen. Complicerende factor daarbij is het anonieme karakter van de flats en het veronderstelde gebrek aan sociale samenhang.

Wat dit laatste betreft is men in Dordrecht in de Driehoek een stap verder. Niet alleen zijn er her en der bewonersgroepen actief, er is ook een winkeliersvereniging die nieuw leven ingeblazen wordt. En wie met de agent of opbouwwerker de wijk doorkruist, merkt al snel dat ze om de straathoek wel iemand de hand schudden, een praatje maken of met naam begroeten. Het welzijnswerk is verankerd in de wijk, de welzijnsorganisatie zet opbouwwerk in, maar heeft daarnaast peuterwerkers, kinder- en jongerenwerkers die actief zijn in de Driehoek. Daar komt bij dat de huis aan huis gesprekken in een deel van de Driehoek mogelijk een schat aan informatie oplevert over de sociale staat van die buurt en de wensen die er leven.

Dit neemt niet weg dat de bewoners van de Driehoek een periode van onzekerheid en ingrijpende veranderingen te wachten staat. Of anders gezegd, er zich kansen voordoen voor nieuwe coalities en nieuwe initiatieven. Zo'n mogelijkheid voor een coalitie kan het opnieuw leven inblazen van de winkeliersvereniging zijn. Maar ook ouders die zich gaan inzetten voor de verkeersveiligheid van hun kinderen. En soms dient het

zich gewoon aan. Zoals een aantal maanden geleden bij twee Turkse jongeren die, net uit detentie, met het voorstel kwamen de voetbalkooi in de Gouverneurstraat op te knappen. Rond die twee is een opknapploeg van jongeren uit de buurt georganiseerd. De kooi is sinds die opknappbeurt weer een geliefde plek waar ze zuiniger mee omspringen.

Bovenstaande beschrijving biedt de eerste ruwe contouren voor een schets van de twee wijken op basis van beschikbare statistische gegevens, wandelingen door de buurten en gesprekken met sleutelfiguren. Voor de nulmeting is het van belang om na en rondgang bij de professionals binnenkort ook bewoners aan het woord te laten. Vandaar dat al begonnen is met het leggen van contacten voor interviews met bewoners. Om te beginnen in Zwolle. Hier bieden de wijk- en huismeester en de opbouwwerker de helpende hand om tot een representatieve groep te komen. In deze gesprekken wordt weliswaar ingegaan op hun ervaringen als het gaat om een veilige, leefbare en multiculturele woonomgeving. Maar anders dan het verzamelen van klachten, is het gesprek met de bewoners toch vooral gericht op het zoeken naar interesses, belangen en initiatieven waar bewoners zich voor in zouden willen zetten. Oplossingen die ze aandragen. En hun inschatting onder welke condities dat een kans van slagen heeft. Op een soortgelijke manier zal in de Driehoek in Dordrecht een peiling gehouden worden.

De derde en afsluitende fase van de nulmeting betreft een peiling onder de partners en de leidinggevendenden. Op het moment dat de projecten van start gaan en de werkplannen op tafel liggen zal er geïnventariseerd worden op welke manier de betreffende persoon of organisatie bij het project betrokken is en welke verwachtingen er bij aanvang van het project leven. Alles bij elkaar moet deze röntgenfoto een actueel beeld opleveren van de situatie aan de start. En voldoende aanknopingspunten bieden om er in een later stadium nog eens op na te slaan.

<

KOPPEL EN KOPPELPLUS

Praktijkgebaseerde methodische overwegingen en tips rond de samenwerking opbouwwerker en gebiedsagent, naar gelang aangevuld met andere disciplines

Methodische tips voor het werken in koppels gebiedsagent-opbouwwerker, die situationeel bepaald (tijdelijk) zijn uitgebreid met andere frontliniewerkers, zoals woonconsulenten, GGD-medewerkers, jongerenwerkers, maatschappelijk werkers etcetera die werken aan sociale veiligheid door sociale zelfredzaamheid. Gebaseerd op het coachen van koppelsplus in Deventer: Landsherenkwartier, Zwolle: Dieze-west, Emmen: Veenoord-Zuid, Groningen: Indische Buurten en de Tuinwijk-Concordia buurt Midden Drenthe: Beilen West en Boven Smilde.

Inleiding

Dit artikel is de neerslag van vier jaar coaching van koppels gebiedsagenten en opbouwwerkers, die op basis van de situatie ter plaatse 'opgeplust' werden met specifieke andere frontliniewerkers. Deze zogenaamde koppelsplus zijn een vervolg op het landelijke experiment "Sociale veiligheid door sociale zelfredzaamheid." Een samenwerking van de Stichting Maatschappij Veiligheid en Politie en het Landelijk Centrum Opbouwwerk. De coaching van koppels(plus) werd uitgevoerd door Nelleke Toenders (SMVP) en Reint Meijer (LCO). Vanaf 1990 tot begin 2000 zijn in vele steden en verstedelijkt platteland koppels politie en opbouwwerk van start gegaan en door bovenstaand duo gecoacht. Later werden veel van deze koppels ad hoc of permanent uitgebreid met andere buurtprofessionals. Deze publicatie bouwt voort op het werk met de koppels met name in het werk met koppelsplus.

Een sterke verandering in het landelijke politiebeleid in 2003 maakte dat de politiedistricten zich terughoudender gingen opstellen. Men moest zich concentreren op de zogenaamde kerntaak. Het opsporen, verbaliseren en zero tolerance met betrekking tot verstoring van de openbare orde stonden centraal. Deelname aan koppels met opbouwwerkers heeft sedertdien minder prioriteit. Dat neemt niet weg dat er nog steeds wordt samengewerkt en ook is het te verwachten dat er weer een kentering komt in het politiebeleid. De preventieve kracht van sociale zelfredzaamheid en de noodzaak daarbij partners te zoeken zal zeker weer aan belang toenemen.

Tegen die tijd hoeft men het wiel niet opnieuw uit te vinden, maar ligt er een bescheiden handleiding voor nieuw te vormen koppels en koppels(plus) en een steun in de rug voor die koppels, die door blijven gaan. Overigens biedt dit artikel ook een handleiding voor samenwerkingsvormen waarbij niet een koppel centraal staat. Veel ervaring heeft een meer universeel karakter en is bruikbaar voor alle opbouwwerkers die in achterstandsgebieden samenwerken met meerdere disciplines.

Samenwerking, maar net iets anders

"Maar we werken al samen met andere instellingen, moeten we nu nog een nieuw overleg starten. We vergaderen al zoveel!" Deze opmerking snijdt hout, want er zijn de afgelopen jaren nogal wat samenwerkingsverbanden ontstaan op buurt- en wijkniveau. Deze buurtnetwerken rond jeugd, burenoverlast, en probleemgezinnen hebben hun waarde bewezen als het gaat om afstemming en informatie tussen diverse disciplines.

Na te hebben uitgewisseld en te hebben afgestemd gaat elke deelnemers binnen zijn/haar eigen domein verder met de klus. Iedere blijft binnen de grenzen van de eigen discipline.

Dat schept duidelijkheid over hoe iedereen aan tafel zit: we weten waar we met elkaar aan toe zijn. In zekere zin is iedereen ook onkwetsbaar: ik zit hier niet als persoon, maar als vertegenwoordiger van een organisatie. Elk heeft een specialisme waar de ander geen oordeel over heeft te vellen. Iedere wijkagent kan zijn afspraken slecht nakomen onder het motto van 'noodgeval'. Iedere opbouwwerker kan het gevestigde buurtkader als de stem van het volk laten klinken. Iedere maatschappelijk werker kan de privacy en de beroepscode gebruiken om niet de straat op te gaan. Iedere medewerker van de woningbouwcorporatie kan de verhuurbaarheid van de rest van het woningbezit aanvoeren om de probleemgevallen in een overzichtelijk buurtje te concentreren. Iedere jongerenwerker kan gebruik maken van de bijzondere band met zijn doelgroep om een exclusieve positie te claimen. Deze argumenten hebben we dikwijls gehoord en ze zijn valide: we kunnen, indien de werkers dat niet willen, er geen speld tussen krijgen! Instanties en instellingen zijn sterk verankerd en daar mogen we ook blij mee zijn, maar:

Deze consensus tussen de deelnemers over de onaantastbaarheid van elk der aanwezigen heeft een niet bedoeld bijeffect: sommige meer algemene vraagstukken zijn niet in stukjes op te delen, ze laten zich niet vangen binnen de hokjes van ieders specialisme, zoals de vraagstukken die netjes in stukken geknipt en over de partijen verdeeld onveranderd op de agenda terugkeren. Ze lijken zich niks aan te trekken van de geïnvesteerde (vergader)tijd.

Dat zijn dikwijls vraagstukken waar we van aannemen dat een ander lid van het samenwerkingsverband het wel zal oplossen. Iedereen kan zich wel zo'n vraagstuk voor de geest halen. Als dit soort vraagstukken zich ophopen, als de problemen over het hoofd rollen als ongeregeld goed uit een overvolle bezemkast dan kan men zich de vraag stellen: zijn we wel goed bezig?

Een gebiedsagent: ik kwam uit het overlastoverleg altijd terug met opdrachten. Ik nam het op mijn nek. Dat is een groot verschil met hoe

we nu werken: we gaan er samen op af en waken ervoor dat we de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de bewoners zelf laten.

Met deze opgave zijn gebiedsagenten en opbouwwerkers in het kader van het landelijk experiment 'veiligheid door sociale zelfredzaamheid' de afgelopen tien jaar aan het werk gegaan, eerst in koppels en later aangevuld tot koppels(plus). In onder andere Groningen, Deventer, Zwolle en Emmen zijn jongerenwerkers, GGD-ers, maatschappelijk werkers of woonconsulenten aan de koppels toegevoegd. Zij werkten vanuit het principe van sociale zelfredzaamheid. Zij hebben niet de afzonderlijke disciplines, maar de onhandelbare vraagstukken centraal gesteld. Zij deden niet aan herverdeling van problemen maar aan deling van ervaringen met elkaar en met de bewoners. Tussen hen door vielen weinig kwesties want ze lieten weinig ruimte tussen elkaar toe. Ze waren zichtbaar als persoon naar elkaar en naar de bewoners: ze ontwikkelden zich mee met de buurt. Ze hebben niet elk een strategie voor zich, maar hebben een gezamenlijke overall strategie gebaseerd op een gedeelde visie op hun werkgebied en op sociale zelfredzaamheid.

Wanneer organisaties op deze manier hun werkers willen laten samenwerken dan is er meer nodig dan het sluiten van een convenant. Het lijkt tegenstrijdig, maar hoe persoonlijker de werkers aan hun samenwerkingsverband zijn gekoppeld hoe sterker er gekeken moet worden naar de voorwaarden waaronder een dergelijk verband functioneert. In dit artikel willen we ingaan op een aantal aspecten die cruciaal zijn in het werken met koppels(plus).

KERNROL KOPPELS: Gezamenlijk handelen

Rond een koppel zien we andere frontliniewerker aanschrijven om een koppel(plus) te vormen: de woonconsulent van de woningcorporatie, de maatschappelijk werker en de jongeren(opbouw)werker en in een enkel geval de pastoraal werker. Allen kennen de buurtbewoners vanuit een face-to-face benadering. Allen hebben ervaring met de complexiteit van veel problemen. De reden dat wonen, hulpverlening en jeugd als werksoorten bij koppels van politie agent en opbouwwerker in beeld zijn gekomen is een logisch vervolg op het optreden van koppels. Vanuit de generale, leefwereldgestuurde opdracht van de koppels komen zij met alle aspecten van de gemeenschap waarvoor zij werken, in aanraking. Daarbij eisen zij niet het exclusieve recht op van banden met de buurt, zij betrekken, al naar gelang de zaken waarmee bewoners actief zijn, anderen bij het stimuleren van zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid.

Vanuit het vertrouwen die de koppels genieten, komen zaken op tafel die raken aan onderlinge relaties binnen het gezin, aan opvoedingsvragen, aan spanningen tussen generaties en leefgemeenschappen en bewoners die storend gedrag vertonen. De complexiteit neemt nog toe door de instroom van ex-psychiatrische patiënten wegens de afbouw van intramurale zorg. Uit ervaring blijkt dat doorverwijzing naar hulpverlenende instanties in veel gevallen niet goed werkt. Bewoners komen niet naar gesprekken, of spreken de taal niet of hebben sowieso een afwerende houding tegen instanties. Dat deed de wens groeien om hulpverlening dichtbij huis te hebben. Om de hulpverlening als het ware binnen de vertrouwenskring van het koppel te trekken. In Zwolle is het maatschappelijk werk deel uit gaan maken van de zogenaamde PIN-teams. In Deventer is de GGD aangehaakt bij het koppel.

Een kwestie waar koppels veel mee te maken krijgen is het gedrag van jongeren in de buurt en de reactie van volwassenen daarop. Jongeren zijn voortdurend in beeld als bron van overlast en onveiligheidsgevoelens. Soms vormen zij zelfs de aanleiding om een koppel in het leven te roepen zoals in Genemuiden na de rellen op Koninginnedag.

Het in gang zetten van de communicatie tussen jeugd en volwassenen, het afstoppen van beginnende vormen van crimineel gedrag en een aanzet geven voor voorzieningen ten behoeve van jongeren is een zaak die koppels goed in de vingers hebben. Het probleem dat zij niet kunnen tackelen is het bieden van continue begeleiding van jongeren. Zij lopen het gevaar van incident naar incident te werken, omdat jongerengroepen zich regelmatig vernieuwen. Daarom werd de wens om jongerenwerkers dichtbij te hebben steeds groter. In de gemeente Midden Drenthe heeft iedere medewerker van de welzijnsstichting die jeugd in zijn/haar takenpakket heeft een gebiedsagent als koppelgenoot. In Zwolle maken jongerenwerkers deel uit van de PIN-teams.

In vrijwel alle buurten van de steden waar wij de afgelopen jaren koppels hebben gecoacht is sprake (geweest) van herstructurering. Er is nauwelijks een woonbuurt niet op de schop gegaan en hele woonblokken zijn verdwenen. Dit beleid van de gemeente en corporaties had grote gevolgen voor de sociale infrastructuur. Door de voorrangregelingen met betrekking tot herhuisvesting zagen veel bewoners kans hun wooncarrière een positieve wending te geven, de meest actieve bewoners het eerst. Voor veel bejaarden, maatschappelijk zwakken, en bewoners met sterke buurtbinding is herstructurering evenwel een aanslag op het persoonlijk en sociaal evenwicht. Niet alleen vanwege de rompslomp van verhuizing maar vooral vanwege het verlies van een sociaal netwerk, waar ook koppels vaak ijverig aan hadden mee gebreid. Om de herstructurering niet alleen een fysiek, maar ook een sociaal proces te laten zijn is in Deventer, in het Hoornwerk de woonconsulent van de woningbouwcorporatie deel uit gaan maken van het Dreamteam. Andere werkers die we in koppels(plus) tegen zijn gekomen zijn pastoraal werkers.

Vertrouwenwekkende verbindingen

Het koppel gebiedsagent opbouwwerker neemt dus niet zelf alles op de nek. Juist niet, het legt verbindingen, zowel tussen bewoners, als tussen bewoners en instanties, primair de leden van het koppelplus. Ze distribueert niet in aanpakken, maar in vertrouwen en in relaties en in het managen daarvan. 'Ga maar naar die en die en vertel me maar hoe het gegaan is.' Dat laatste, het monitoren van de wijze waarop relaties gelegd worden of juist niet, wordt als essentieel gezien. In buurten onder druk worden externe en interne hulpbronnen niet, of onvoldoende benut.

Onveiligheidsgevoelens nemen daardoor toe met als gevolg dat het gedrag van veel bewoners defensiever wordt met als gevolg een zichzelf versterkend effect. Het koppel helpt bewoners, individueel en collectief, om de weg weer in omgekeerde richting af te leggen. Omgekeerd zijn er in iedere stad of gemeente buurten waar vertegenwoordigers van gemeente en maatschappelijke instanties liever niet komen. Waar zij vijandigheid, achterdocht of onverschilligheid ervaren. Rond dit soort buurten bestaat doorgaans een collectief gedeeld beeld: valt weinig mee te beginnen! Als een dergelijk beeld zich eenmaal heeft gevestigd dan houdt het zichzelf in stand. Professionals onderling en tussen organisaties rekenen elkaar ook in mindere mate af op weinig succesvol

optreden in de buurt. Er kan soms zelfs sprake zijn van een krabbenmand effect: zij die het wel proberen worden afgeremd door hun collega's.

Toen gebiedsagent Henk Beekman een collega meenam naar het Hoornwerk in Deventer was de eerste reactie: Durf jij hier zo maar op straat rond te lopen en zeg jij zo maar goedendag tegen de mensen, het zijn hier toch allemaal criminelen! (Toen Henk na een paar jaar in het Hoornwerk gewerkt te hebben, er een periode tussenuit ging wegens een ongeval stonden collega's te dringen om hem te vervangen!) Met zo'n beeld in het achterhoofd: 'Het is hier gevaarlijk', wordt elk politieoptreden geharnast en bevestigd bij bewoners, dat de politie het altijd op hen heeft voorzien.

Een ander voorbeeld is Tuinwijk in Groningen. Na ernstige ongeregelheden in de buurt had een aantal instanties een groot interventieprogramma opgesteld. Bij de evaluatie een paar jaar later bleek dat het programma een stille dood was gestorven sedert de woningbouwcorporatie een paar drugspanden had gesloten. Het opmerkelijke was dat kennelijk ook niemand ooit naar het programma had gevraagd, sinds de acute nood weggevallen was.

In het wederzijds herstel van vertrouwen houdt het koppel gebiedsagent en opbouwwerker de centrale regie. Hun collega's uit het koppel(plus) werken binnen het concept van leefbaarheid en zelfredzaamheid zoals die door het koppel wordt gesmeed en onderhouden.

Zij hebben een faciliterende taak naar hun collega's. Van woonconsulenten, maatschappelijk werkers en jongerenwerkers mag niet worden verwacht dat zij een dergelijk totaalconcept op tafel leggen. Uiteraard wordt hen gevraagd bouwstenen aan te dragen en kritisch mee te denken. Wat het koppel in ieder geval voor hun collega's tweeweg brengt is de inbedding en legitimering binnen de buurt. Dat gaat verder dan het creëren van een ingang naar de bewoners: het gaat ook om de plek die zij innemen binnen de buurt- of dorpspolitiek. Zeker de opbouwwerker zal werken aan bewonerskaders, opbouwend en ondersteunend. Zij zorgen ervoor dat de inzet van het koppelplus op de agenda komt te staan van dorps- en wijkkaders. Zij streven er naar dat deze kaders zo nodig gesprekpartners worden van hun chefs waar het gaat om het beleid in hun dorp of wijk

Zij bevorderen dat er basisdemocratie is, waarbij doelen van samenlevingsopbouw en sociale veiligheid door bewoners zelf worden geformuleerd. Zodoende is er niet slechts legitimering van opbouwwerk, maar ook van jongerenwerk, politiewerk en maatschappelijk werk binnen de lokale gemeenschap. Het scheppen van een klimaat waarin dit mogelijk is, is geen kleine opgave in de zogenoemde achterstandswijken. Vaak gaan er meerdere jaren overheen, maar het is nodig wil er een klimaat van bestendig vertrouwen groeien. Wanneer het echter gebruik is dat de gemeenschap zich medeverantwoordelijk weet voor het werk van een koppelplus, dan is er op de schaal van zelfredzaamheid een grote sprong voorwaarts gemaakt.

In een aantal buurten is gebruik gemaakt van de methodiek van participatieve besluitvorming. Middels workshops met bewonerskaders wordt een perspectief voor het werkgebied geformuleerd waarin altijd ook veiligheid, wonen, zorg en jeugd een plek krijgen. Dat perspectief wordt als richtinggevend beschouwd voor de gezamenlijke inspanning van bewoners en de eerstelijns organisaties.

In Deventer komt in het gebied de Oude Schil de inzet van de politie op de agenda van de wijkkaders binnen de zogenaamde wijkaanpak.

De inzet in betreffende buurten maakt deel uit van het werkplan van het wijkbureau van de politie.

Voorspelbare nabijheid

Het meest krachtige instrument dat de koppels(plus) ter beschikking staat is presentie in plaats van interventie (wat doorgaans het meest wordt bepleit!) Presentie wil zeggen dat het koppel, eventueel vergezeld van één of meer leden die als plus bij het koppel aanhaken, **op geregelde tijd fysiek, samen, in de buurt aanwezig is zonder speciale aanleiding.**

Zij zijn er, voor iedereen toegankelijk, voor allen zichtbaar en als leden van het koppel(plus) bij naam gekend. Het wandelen in de buurt (Zwolle), de strooptochten (Deventer) leveren een schat aan informele kennis over de buurt op en vormen een unieke gelegenheid tot straatmediation.

Zorg, ruzies, boosheid naast grappen, sterke verhalen en een bakje leut. Bewoners ervaren nabijheid en veiligheid en een open oor.

Een voorwaarde is continuïteit. Een koppel(plus) zit goed wanneer bewoners vragen naar de reden waarom er één, bij absentie, niet meeloopt in de buurt. Deze zichtbaarheid is ook geformaliseerd.

Het staat in het buurtkrantje, het wordt verspreid middels een folder: 'we horen bij elkaar' dat weten externe instanties ook.

Het koppel(plus) is ook in de buurt zonder directe aanleiding. Het toont belangeloze presentie. Daarmee stellen de koppel(plus)

genoten zich open voor wat de voormalige hoogleraar opbouwwerk, Jan Willem Duyvendak noemt: het zwakste belang en het minst erkende verlangen. En dat verlangen en belang heeft een zachte stem. Het wordt soms terloops geuit. Het weet soms van zichzelf nog niet dat het recht van bestaan heeft.

Wij willen met deze misschien wat poëtische woorden een enorm belang verwoorden.

Het gevaar ligt op de loer dat alle energie van het koppelplus wordt opgezogen door de meest gehaaide en best gebekte buurtbewoners. Door families die de macht in de buurt hebben en een hoop lawaai kunnen maken als ze hun zin niet krijgen. Door jongerengroepen waarvan de status van de leden afhangt van het aantal keren dat zij in aanraking met de politie zijn geweest. Door buurtburgemeesters die alle communicatie met de instanties over het wel en wee in de buurt hebben gemonopoliseerd. Vooral nu iedereen het heeft over vraaggestuurd werken kan heel gemakkelijk de al geformuleerde vraag richtsnoer van handelen worden. De kunst die koppels(plus) beoefenen is vragen op tafel te krijgen en vervolgens vast te knopen aan hulpbronnen binnen en buiten de buurt die normaal te ver afstaan om de vraag te kunnen horen, en te bewaken dat de oplossingen niet onteigend worden van de zelfwerkzaamheid van betrokkenen.

In de Schildersbuurt in Zwolle waren het altijd een paar families die de aandacht vroegen.

Zij vulden het buurtgebouw. Zij voerden het woord namens de buurt. Zij intimideerden allochtone groepen die ook om een plek vroegen.

Om dat te doorbreken is het koppelplus naast vaste buurtwandelingen, huisbezoeken gaan afleggen. Deur na deur aangebeld en een praatje gemaakt, waarbij ze een schuttingenproject in het kader van de wijkvernieuwing gebruikten als aanleiding. Deze gesprekken leverden een schat aan informatie en een lijst van bewoners die ook wel actief wilden worden en de bewoners een correctie bood op het filter van de dominante families.

Het werd voor het koppelplus ook veel gemakkelijker om een werkwijze rond de omgang met de families te ontwerpen. In plaats van zelf

doelwit van eisend gedrag te worden werd de relatie tussen de families en hun medebewoners het onderwerp. Dat heeft er toe geleid dat het zelfcorrigerend vermogen van de buurt de families op hun plek hield zonder dat de families in de buurt niet meer meededen.

Nabijheid is ook van belang voor het monitoren van de eerste stappen om tot zelfredzaam en zelfverantwoordelijk gedrag te komen. Het is vrijwel altijd onvoldoende om eenmalig op het gedrag van bewoners te interveniëren met: heeft u zelf dit en dat al gedaan? Het terloops op zaken terug komen, zodat bewoners niet het gevoel hebben overhoord te worden, kan net het duwtje opleveren om met nieuw gedrag te experimenteren.

Tot slot heeft voorspelbare nabijheid de mogelijkheid in contact te komen met versholene groepen, bijvoorbeeld: allochtone vrouwen achter hun mannen, meiden achter de jongens in straatgroepen, kinderen achter pestende leeftijdgenootjes en oudjes achter hun geraniums.

Deze mensen bereiken we niet als we geen vertrouwensband met ze hebben. En om dat te bereiken moeten we present zijn.

Aan het koppelplus in Zwolle nam een vrouwelijke wijkagent deel. Zij beschikte over een enorm potentieel aan contacten met genoemde groepen. De slagkracht van haarzelf en haar collega's in het koppelplus werd enorm vergroot toen zij al die verbindingen binnen het raamwerk van een gezamenlijke strategie een plek kon geven. Wat eerst een optelsom van individueel gedrag leek kon een nieuwe betekenis krijgen binnen een aanpak naar de buurt in z'n geheel.

ROL VAN DE ORGANISATIE

Betekenis voor de organisatie - Mandatering

Het instellen van koppels, al dan niet 'op te plussen', zal vrijwel steeds gerelateerd zijn aan situaties die vanuit de afzonderlijke disciplines niet goed zijn op te pakken. De deelnemers kunnen alleen die professionals zijn die daadwerkelijk met bewoners werken. Centraal staat de samen opgedane ervaring via de interactie met de bewoners. Als je dat niet deelt kom je in een uitzonderingspositie. Soms kan dat zinvol zijn door een lid bewust een vrije rol te geven. In Deventer nam Dinie Wijnberger vanuit de GGD een dergelijke rol in binnen het zogenaamde Dreamteam. In haar geval was zij linking-pin naar de aldaar gevormde stuurgroep en tevens coördinator van het Dreamteam. Dit gaf haar voldoende legitimatie om volwaardig deelnemer te zijn, te meer daar zij ook de regie hield over trajecten rond interventies in de sfeer van zorg-hulpverlening.

Instellingen maken werkers vrij voor een koppel(plus). En vrij is vrij (niet vrijblijvend).

Het werken aan sociale zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid vraagt dat de dynamiek van de bewoners maatgevend is. Het vraagt om een open agenda en een eigen manier van werken.

Er worden dus geen overlegverbanden, maar operationele verbanden geformeerd!

Het blijkt dat een dergelijke aanpak voor de deelnemers op gespannen voet kan staan met het interne regime van hun eigen organisatie. Het kan er toe leiden dat er per incident keer op keer onderhandeld moet worden over de taken en bevoegdheden. Dat gebeurt met name wanneer een koppel(plus) vanuit de top van hun organisaties wordt gestart met voorbijgaan aan het middenmanagement. Wanneer middenmanagers wel verantwoordelijk blijven voor de taakuitoefening geeft dat spanning.

Geveugeld is de verzuchting van de gebiedsteamleider opbouwwerk

in Zwolle, over de inzet van Joop Schinkel, opbouwwerker in het Bitz-team: 'Eén Joop in de organisatie is méér dan genoeg!'

We zagen dat een maatschappelijk werker in het kader van deelname aan een koppelplus enerzijds geacht werd met een open agenda de buurt in te gaan en tegelijkertijd over drie maanden een afgemeten aantal cliënten in haar caseload behoorde te hebben. Dat was zo met de subsidiënt, ook de gemeente, overeengekomen.

Het Dreamteam uit Deventer werd totaal verrast door een embargo op de externe communicatie over het project. De stuurgroep (waarin directieleden zitting hadden) wilde eerst de resultaten van drie jaar experiment geëvalueerd hebben eer de teamleden er mee naar buiten mochten.

Samenwerkende instellingen doen er goed aan het mandaat waarbinnen een koppelplus opereert vast te stellen en goed te communiceren met de direct leidinggevendenden. Dat is nodig vanuit logistieke overwegingen, maar vooral vanwege de noodzaak om de inhoudelijke verbinding in stand te houden. Dat is daarom zo belangrijk, omdat de collega's uit de eigen organisatie de intensieve relaties die koppelplus genoten aangaan als verraad aan het eigen team kunnen beschouwen. Dat wordt belangrijker naarmate dat er vanuit het koppelplus een beroep wordt gedaan op ondersteuning vanuit bestaande teams. De houding die de direct leidinggevendende dan aanneemt tegenover een dergelijke vraag is cruciaal.

In een wijk in een van onze experimenteersteden dreigde in een bepaalde buurt de relatie tussen de jeugd en volwassenen uit de hand te lopen. Het wijkteam van de politie had een agent afgevaardigd in het team jeugd, bestaande uit politie, schooldecaan en jongerenwerker. Dit team ging relaties aan met de jeugd en met de volwassenen en er werd intensief bemiddeld om tot een oplossing te komen. Na enkele maanden vroeg de agent aan zijn team om, in het kader van zijn afspraken met de buurt, extra te surveilleren. Dit werd hem botweg geweigerd. Het politieteam ervoer de vraag als een opdracht van een club waarmee ze geen relatie had. Op dit moment greep de teamchef in: hij regisseerde een intern overleg tussen team jeugd en de betrokken agenten belast met surveillance om alsnog tot een oplossing te komen. (Hij had er ook een dienstopdracht van kunnen maken, maar dat zou de stellingen verhard hebben). Toen de collega's ook de gelegenheid hadden gekregen om zich betrokken te voelen deden ze loyaal mee aan het oplossen van het probleem.

Inbedding in reguliere routines

Als dat goed wordt geregeld kan elke deelnemer aan een koppelplus blijven rekenen op de steun van de eigen organisatie. Belangstelling en morele steun van de eigen teamleider en begrip en support van het eigen team blijkt een belangrijke succesfactor te zijn. Het is van wezenlijk belang of een deelnemer aan een koppelplus gezien wordt als een vooruitgeschoven positie van de organisatie om een bepaalde doelgroep te bereiken, dan wel als een eigenwijze snijboon die denkt het wel beter te kunnen. Wij leggen hier de vinger op een probleem dat nogal eens over het hoofd wordt gezien: mensen die zich tot een koppelplus aange trokken voelen zijn doorgaans de wat 'lastiger' types. In die zin dat ze graag grenzen verkennen en zichzelf en hun omgeving niet sparen. Dit type kan veel tot stand brengen, maar ook veel interne weerstand genereren. Dat kan een tijd lang geen probleem zijn, maar op termijn heeft het werk van een koppelplus gevolgen voor de bestaande werkrouines van de organisaties.

Regelmatige agendering van de koppelplus werkzaamheden op werk- en teambesprekingen is noodzakelijk. Ook zullen collega's een relatie met de doelgroep hebben of krijgen. Deze contacten zijn van grote waarde voor het werk van het koppelplus. Belangstelling hebben voor deze ervaringen; het inbrengen van deze ervaringen in het koppelplus en het weer teruggeven van hetgeen er mee gedaan wordt, geeft collega's het gevoel op afstand deel uit te maken van het koppelplus.

Een voorbeeld uit de praktijk van het PIN-team te Zwolle. Dit team werkt onder meer vanuit een buurtcentrum waar groepen buurtbewoners gebruik van maken. Binnen de buurt hebben sommige families onderlinge rivaliteit en ten dele ook met een grote allochtone gemeenschap in de buurt. De families aarzelen niet plompverloren de hele familie op te trommelen en het gebouw te bezetten. Dit ging al jaren zo en dan is de ene en dan de andere familie aan de winnende hand. Als trainers vroegen we de leden van het team hoe het mogelijk was dat de staf van het gebouw dat pikte. Bij nadere analyse bleek dat verschillende werkers verschillende normen hanteerden aangaande wat wel en niet zou kunnen.

De leden van de familieclans voelden dit feilloos aan en wisten de verschillende werkers prima tegen elkaar uit te spelen. Binnen het PIN-team is een gedragslijn ontwikkeld met betrekking tot grenzen die gesteld moesten worden. Vervolgens is samen met de vaste staf van het gebouw een gemeenschappelijke gedragslijn ontwikkeld. Na enkele confrontaties begon het intimiderend gedrag van de families af te nemen. En kwam er meer ruimte voor andere buurtbewoners die initiatieven met betrekking tot het gebruik van het buurtcentrum begonnen te ontwikkelen.

Een verbindingspersoon

Wanneer een koppel wordt uitgebreid met meer leden ontstaat onvermijdelijk het vraagstuk van coördinatie en gezamenlijke communicatie naar de buitenwereld. Het is van grote waarde als er dan een verbindingspersoon wordt benoemd. Deze verzorgt zowel de interne als de externe communicatie. Deze persoon heeft bij voorkeur geen lijnbevoegdheden omdat dat vrijwel zeker grote spanningen oplevert met de leidinggevendenden van de deelnemende organisaties.

Heel goede ervaringen hebben we opgedaan met de rol die de GGD in Deventer op dit terrein heeft gespeeld. In Zwolle zien we de opbouwwerker min of meer vanuit zijn generale rol deze taak vervullen. In geval dit extra manuren van een organisatie vraagt, kan een verdeelsleutel van kosten over de deelnemende organisaties worden afgesproken. Vaak wordt hier extra financiering voor aangevraagd.

Geregelde rapportage

Een belangrijke taak van de coördinerende is het opstellen en communiceren van een gezamenlijke rapportage van het werk dat door het koppelplus is verricht. Het is verstandig om in het mandaat regels over verslaglegging op te nemen. Vaak moet er ook afstemming komen met het rapportageregime van de diverse deelnemende organisaties. Daarbij moeten goede afspraken worden gemaakt over hetgeen ieder registreert.

In Zwolle wandelt het koppelplus, het zogenaamde PIN-team, wekelijks door de buurt. Na afloop gaat het PIN-team bij elkaar zitten en worden aantekeningen gemaakt van de ronde. Deze aantekeningen worden gebruikt voor verder te nemen actie, maar zijn ook bron waaruit geput kan worden voor verslaglegging welke wordt verzorgd

door de opbouwwerker. Maandelijks wordt schriftelijk aan de diverse managers rapportage uitgebracht.

Bestuurlijk kaderen

Als een koppelplus wordt ingezet in een 'buurt onder druk', waar van alles aan de hand is en de werkers vaak een ragfijn spel moeten spelen om het vertrouwen van bewoners te winnen en uit te bouwen blijkt het nodig om eerst rust in de tent te creëren. Dat wil zeggen: duidelijk maken wie je bent, waar je voor staat, wat je wel en wat je niet tolereert van bewoners, maar ook niet van medewerkers van organisaties die in de buurt werkzaam zijn. Het is belangrijk dat er van het team voorspelbaarheid uitgaat: je weet wat je aan ze hebt! Het is onvermijdelijk dat dit in het begin botst met diverse overheids- en andere diensten. Sterker nog: de slechte reputatie van de buurt maakt dat deze of gene ambtenaar of functionaris nog wel eens een oude rekening wil vereffenen. Ook kan morele verontwaardiging opspelen: deze bewoners maken er een puinhoop van en nu krijgen ze ook nog extra aandacht! Ook mogen we de ogen niet sluiten voor discriminatie waar het gaat om nieuwe Nederlanders.

Het koppel(plus) heeft doorgaans niet de competentie om sturend op te treden naar het gedrag van overheids- en andere diensten. Het is daarom vaak noodzakelijk een stuurgroep onder voorzitterschap van de burgermeester of een wijkwethouder in te stellen. Een stuurgroep bestaat uit personen die aan touwtjes kunnen trekken, wanneer het koppel er zelf niet doorheen komt. Daarbij moet worden opgemerkt dat er meer effect verwacht mag worden van de preventieve werking die er vanuit gaat dan van actief ingrijpen. Een aandachtspunt bij het instellen van een stuurgroep is dat het geen college wordt dat daadwerkelijk wil gaan besturen. De stuurgroep moet zich vooral als achtervang willen opstellen.

Het BITZ-team uit Zwolle wist na twee jaar heel hard werken de bewoners van de Indische Buurt zover te krijgen dat ze weer afspraken met de gemeente wilden maken. Eén van die afspraken was dat in het voorjaar de bewoners planten zouden krijgen om de pas aangelegde plantsoentjes in te planten. Toen het zover was bleken er geen planten besteld te zijn. Ergens had een gemeenteambtenaar een fout gemaakt. De werkers zagen hun inspanningen in het verbeteren van de relatie bewoners-gemeente in het water vallen. Bewoners zouden dit al gauw uitleggen als een bevestiging van het zelfbeeld dat ze er niet toe doen bij de gemeente.

Nu spraken zij hun stuurgroep aan die regelde dat er, met vertraging, alsnog planten kwamen. De betreffende ambtenaar kwam zijn excuus aan de bewoners aanbieden voor de opgelopen vertraging. De relatie tussen de gemeente en de bewoners is daarna alleen maar verbeterd.

Godfathers

Wanneer het om een geheel nieuwe situatie gaat waarbij er rekening mee moet worden gehouden dat er nog van alles mis kan gaan en de aanpak met veel onzekerheden is omgeven is het verstandig om een experimentele status te hebben. In dat geval is het nodig om Godfathers aan te trekken. Een klankbord- of onderzoeksgroep waarin wijze mensen zitting hebben uit (wetenschappelijke) onderzoeks- of opleidingsinstituten kan veel goede diensten bewijzen. Enerzijds naar het strategisch handelen en anderzijds naar het geven van argumenten aan bestuurders om het

deze keer eens geheel anders te doen. Dit is zeker verstandig als het wordt gecombineerd met extern onderzoek.

Monitoring

Een aspect dat vaak wordt onderbelicht is de noodzaak van extern onderzoek. Veel ervaring gaat verloren omdat die niet is vastgelegd. Belangrijke momenten worden vergeten, sleutelgebeurtenissen niet als zodanig benoemd. Daarmee gaat een relevant leereffect weg en missen de organisaties geobjectiveerde kennis. Dat kan opbreken wanneer de koppels sterke persoonlijkheden zijn die in de ogen van derden uniek voor deze aanpak zijn. Dat kan maken dat de werkwijze geïsoleerd komt te staan.

Dilemma's - Tussen overlaten en interveniëren

Het stimuleren van sociale zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid vraagt om terughoudendheid in het aanbieden, laat staan het overnemen van vraagstukken van bewoners. Dat neemt niet weg dat er tal van situaties zijn die toch om interventies vragen.

Vooraf van de politie zal worden verwacht dat in geval van nood en evident crimineel gedrag ingegrepen wordt. Ook blijkt dat opbouwwerkers zich geregeld voor de vraag zien gesteld: moet ik hier als advocaat voor de doelgroep optreden of mobiliseer ik de doelgroep zelf. In het werken met jeugd en jongeren speelt ook nog eens de pedagogische verantwoordelijkheid die de professionals dragen: zij kunnen door de samenleving erop worden aangesproken corrigerend op te treden als zaken uit de hand dreigen te lopen. Koppels die versterkt worden met hulpverleners uit de GGD-sector krijgen te maken met dwangzorg, of het ingrijpen door de Kinderbescherming. Woningbouwcorporaties en hun consultants kunnen door rechterlijke uitspraken tot een bepaald handelen worden gedwongen. Koppels(plus) en hun leden staan derhalve voortdurend in het spanningsveld om bewoners met vallen en opstaan hun eigen oplossingen te laten zoeken, dan wel zelf te interveniëren..

Wij zagen dat de koppels die wij hebben begeleid veel beter dan ieder lid afzonderlijk het hoofd konden bieden aan de interventiedruk. Dat wordt door drie zaken bevorderd:

a Zij beschikken over een veel groter handelingsrepertoire dan elk lid afzonderlijk.

Doordat ieder vraagstuk als gemeenschappelijk wordt ervaren zit in elke aanpak het denkwerk van allen. Soms treedt men ook gezamenlijk op. Ondertussen blijft ieders verantwoordelijkheid overeind voor de eigen bijdrage.

b Zij zijn zich veel bewuster van de samenhang die problemen en problematisch gedrag vertonen. Zowel op het niveau van de buurt als op het niveau van het werk van de collega's. Wat op het eerste gezicht een incident lijkt, blijkt vaak te stelen op complexe onderstromen in gezinnen of buurten. Ook wordt men veel alerter voor wat een interventie betekent voor het werk van een collega: voor het proces dat een maatschappelijk werker al in gang heeft gezet, of de relatie die de jongerenwerker met moeite heeft opgebouwd met een problematische groep.

c Zij maken gebruik van elkaars successen. In het werken met bewoners in een achterstandspositie gaat groei ook gepaard met stagnatie of tijdelijke achteruitgang.

Iedere professional kent de zwaarmoedigheid die je dan kan overvallen: wat heeft het allemaal voor nut. Ik ben helemaal fout bezig. Ik moet maar wat anders gaan doen.

Op zulke momenten komen de successen van collega's je goed van pas. Het is zelden het geval dat er nergens vooruitgang wordt geboekt, alleen je ziet het niet altijd.

Onze ervaring is dat een koppel(plus) behoedzamer omgaat met interventies en krachtadiger optreedt wanneer dat echt nodig is. *In Genemuiden is een koppel ingesteld naar aanleiding van een rel op Koninginnedag. Na de gemeentelijke herindeling, waarbij Genemuiden haar positie als autonome gemeente kwijtraakte, verbodde de burgemeester van de nieuwe gemeente de traditionele brommerrace.*

Op Koninginnenacht brak er een rel uit toen jongeren het voormalige gemeentehuis begonnen te vernielen en er een grootscheepse confrontatie met de Mobiele Eenheid ontstond. Eén en ander werd groot in de regionale en landelijke pers gebracht.

Achteraf heerste in het stadje een mix van: we hebben even duidelijk gemaakt dat we niet met ons laten sollen en dit is eigenlijk te ver gegaan, zo willen wij het ook niet. Het koppel heeft het vertrouwen van een groot deel van de jongeren, vertegenwoordigd in de nieuw opgerichte Jeugdraad, weten te winnen. Leden van de Jeugdraad hadden op hun beurt weer een verbinding met de harde kern van jongeren die mogelijk nieuwe rellen zouden kunnen veroorzaken.

Daarnaast werd een klankbordgroep van gezaghebbende bewoners ten behoeve van het werk van het koppel ingesteld. Samen met de Jeugdraad zijn plannen gemaakt voor de volgende Koninginnedag. Van het gemeentebestuur en het politiedistrict kreeg het koppel alle ruimte en medewerking.

De plannen waren geheel gebaseerd op de zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid van de bevolking inclusief het handhaven van de orde. Met het naderen van Koninginnedag begon de spanning te stijgen.

Gemeente en politie werden onrustig: als het mis ging wie kreeg er dan de Zwarte Piet?

Het koppel heeft deze onrust bewerkt door veelvuldige communicatie te organiseren tussen de Jeugdraad en gemeente/politie. Uiteindelijk is de brommerrace nieuwe stijl uitstekend verlopen inclusief de ordehandhaving door Genemuiders zelf. De gemeenschap is trots op zichzelf en wil de nieuwe traditie handhaven.

Het koppel heeft in de consultgesprekken aangegeven dat zij de jongeren nooit zo veel vertrouwen in eigen kunnen hadden geven als ze niet als koppel op elkaar hadden kunnen leunen. Samen hebben ze elkaar moed ingesproken. Zij hadden het individueel zeker niet aangedurfd om de beheersingswensen van gemeente en politie te amenderen. De druk die zij hebben ervaren om alle risico's te vermijden is immens geweest terwijl zij er zelf van overtuigd waren dat het geven van vertrouwen, het overlaten aan eigen kracht van de bevolking, het enige signaal was dat er voor de bevolking toe zou doen. Ze hebben gelijk gekregen.

Met dit voorbeeld wil ik ook aangeven dat de keuze tussen interventie of non-interventie niet alleen een zaak is van louter rationele afweging: het is vaak 'politiek' beladen. Na 11 september 2002, twee politieke moorden en het Fortuynisme is er een sterke roep om zero-tolerance en repressief optreden. De gebiedsagenten kregen steeds minder tijd voor preventie, maar moesten targets gaan halen in de vorm van een bepaald aantal uit te schrijven bekeuringen.

Tussen leefwereld en institutionele eisen

Koppelsplus die vanuit het gedachtegoed van sociale zelfredzaamheid opereren laten zich in principe aansturen door de leefwereld van de bewoners. Presentie en permanente stimulans tot zelflerend gedrag bij bewoners staat centraal. Hun agenda laten zij in hoge mate bepalen door wat bewoners als urgent en wenselijk ervaren en waarvoor zij bereid zijn om actief te worden.

Ontwikkelingen van buitenaf, zoals het beleid van gemeenten en corporaties, worden als kansen gezien voor zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid. Dit volgen van de leefwereld spoort lang niet altijd met de aansturing vanuit de eigen organisaties. Ook opbouwwerkers die ambachtelijk hun werk willen doen, stuiten dikwijls op onbegrip binnen hun eigen, doorgaans brede, welzijnsorganisatie.

Leidinggevenden die verantwoordelijkheid dragen voor de continuïteit van de instelling als geheel worden steeds vaker door de subsidiënt beschouwd als leverancier van diensten: er moeten prestatieafspraken worden gemaakt. Er moeten projectgelden worden binnengehaald.

Vooraf daar waar grootschalig geherstructureerd wordt, en dat is vrijwel in alle steden het geval, wordt opbouwwerk dikwijls als smeermiddel ingezet om voldoende draagvlak onder de bevolking te genereren. Veel koppels en hun teamleiders hebben met dit dilemma geworsteld en echt bevredigend is dit niet op te lossen. Alleen door het te signaleren en je positie te markeren kan er mee worden omgegaan.

In Zwolle werd het PIN-team ingesteld in de Schildersbuurt na rellen en brandstichting rond de afbraak van een deel van de buurt. Deze rellen werden na afloop geëvalueerd en er werd een draaiboek gemaakt voor hoe te handelen bij de wederopbouw van een deel van de buurt. Toen de nieuwbouw in uitvoering werd genomen bleek dat de aannemer de benodigde maatregelen om het bouwterrein af te schermten tegen indringers niet erg serieus nam. Hij had in de aanneemsom een zeker risico ingecalculleerd. Uitvoerige beveiliging zou te duur zijn. De aannemer wilde zelfs niet tegen een kleine vergoeding een buurtbewoner in staat stellen de bewaking op zich te nemen. Dat nam niet weg dat zowel de gemeente als de aannemer het PIN-team verantwoordelijk hielden voor de orde en diefstalpreventie. Dit was vanuit het perspectief van de gemeente de maatregel die voortvloeide uit de evaluatie van het gedonder tijdens de afbraak. Tot overmaat van ramp ventileerde de wijkwethouder dit standpunt ook op bijeenkomsten met de beheersgroep waarin ook bewoners waren vertegenwoordigd. Door deze situatie stelselmatig bij hun chefs te rapporteren en hun positie tegenover alle partijen helder te markeren heeft het PIN-team haar speelruimte weten te bewaren. Door de buurt zijn ze nooit beschouwd als de opzichters namens de gemeente, hoewel er wel degelijk werd opgetreden tegen vandalisme en diefstal.

Tussen instellingscollega's en koppelsplus

Een derde dilemma is de spanning tussen de loyaliteit aan het koppel en het 'thuis' waarvan ze deel uit maken binnen de eigen organisatie. Goed werkende koppelpartners kunnen zeker in de fase waarin men lastige en gecompliceerde problemen te lijf gaat met een onconventionele aanpak bedreigend overkomen bij de collega's. De weerstand die dit kan oproepen moet niet onderschat worden. Binnen politieteams kan het gevoel ontstaan dat burgers veel te veel in de politiekeuken kunnen kijken. Hoe zit het

met vertrouwelijke opsporingsinformatie, hoe gaat de ander om met de privacywetgeving?

Opbouwwerkers kunnen van hun collega jongerenwerkers te horen krijgen dat ze hun vertrouwenspositie bij de jongeren ondermijnen door direct met de politie samen te werken.

Maatschappelijk werkers kunnen het verwijt krijgen dat ze maar wat in de buurt rommelen, terwijl de spreekuren bemand moeten worden door de rest van het team. De medewerkers van woningbouwcorporaties kunnen tegen het verwijt aanlopen dat het (her)huisvesten in de betreffende buurt van lastige bewoners wordt vertraagd zodat de andere bewoners een probleem hebben. Fundamenteel van aard is echter het volgende:

Als een koppelsplus succesvol opereert kunnen collega's het gevoel krijgen dat ze net zo moeten gaan werken zonder het flauwste benul te hebben hoe dat te doen. Bij politieteams is er bovendien altijd de druk van de noodhulp: als de buurtagent daarvan te veel wordt vrijgesteld en zijn collega's begrijpen daarvan de zin niet, dan ontstaat het gevoel dat zij het eigenlijke politiewerk opknappen. Hoewel het deelnemen van een collega in een koppelsplus vrijwel altijd gelegitimeerd is door de leiding van de organisatie beschikken collega's over talloze middelen om obstructie te plegen.

Dat kan heel vervelend zijn, omdat het koppel onvermijdelijk terug moet vallen op de inzet en deskundigheid van collega's. Het enige antwoord hierop is dit bespreekbaar te maken. Door mogelijkheden aan te grijpen om collega's bij het koppelsplus te betrekken. Door het succes met het eigen team te delen. Door bij tegenwoordige hulp te vragen van collega's. Door collega's op hun deskundigheid te bevragen om een bepaalde klus met het koppelsplus te klaren. Door het werk in het kader van het koppelsplus als vast agendapunt op de 'thuis' teamvergaderingen te zetten

In Groningen zijn in de Oude Wijken koppelsplus gevormd van wijkagenten, opbouwwerkers en maatschappelijk werkers. Deze koppelsplus zijn met bewoners aan de slag gegaan middels de methode van participatieve besluitvorming. Dit vond plaats in het kader van de wens van de gemeente Groningen bewoners nadrukkelijker als producent van beleid te beschouwen. De uitkomst van de workshops zou eveneens een vertaling naar het aanbod van welzijnsinstellingen moeten krijgen. Naarmate het werken met bewoners vorderde bleek dat de maatschappelijk werkers moeilijker in het proces kwamen te zitten. Zij voelden zich in een spagaat tussen enerzijds meegezogen te worden in een proces met bewoners, waaraan zij loyaal waren, en hun eigen instelling met een klassieke werkwijze. Er was een toenemende bezorgdheid met betrekking tot het aantal cliënten dat uit de vraagontwikkeling zou voortkomen. Zij voelden de hete adem van de gemeente in hun nek, omdat er bepaalde productieafspraken waren gemaakt die niet in lijn lagen met de vraagontwikkeling.

De stafmedewerker van het AMW heeft een speciale themabijeenkomst met alle maatschappelijk werkers belegd. Op deze bijeenkomst is het project in alle dynamiek doorgesproken en is tevens helder geworden dat het AMW de eigen werkwijze zou moeten herijken. Ook werd duidelijk dat er naar de gemeente een minder afwachtende houding wenselijk zou zijn en meer gewerkt zou moeten worden vanuit de eigen analyse.

Tussen samenwerking en professionele autonomie:

Naast alle voordelen die een koppelsplus kan hebben voor de werkkuitvoering onder lastige omstandigheden, is er voor elk der deelnemende professionals ook een nadeel: verlies aan autonoo-

mie. Autonomie, baas in je eigen concrete werkuitvoering is een goed waar elke professional op is gesteld. Niemand levert daar zo maar op in.

Binnen een koppel is het één op één, je hebt veel invloed op de gang van zaken. Het wordt ingewikkelder als je vanuit een koppelplus opereert. Daarin spelen ook groepsprocessen, waaronder sociale druk. Deze druk kan zwaar gevoeld worden door een deelnemer die graag bij de club wil horen, maar merkt dat hij/zij de taal nog niet spreekt, nog niet thuis is in de aanpak of merkt dat de koers uitgestippeld is en hij/zij in een minderheidspositie inneemt. Groepsleden dienen te beseffen dat zij allemaal wel eens in dergelijke positie terecht kunnen komen. De deelnemer staat dan voor de keus: eigen koers volgen of zich voegen naar de meerderheid. Onze ervaring is dat dit dilemma heel goed beheersbaar is wanneer het wordt gecommuniceerd. Het wordt gerespecteerd als iemand op een bepaald onderdeel een eigen afweging maakt. Het wordt pas problematisch als dit daadwerkelijk schadelijk is voor het geheel.

De jongerenwerker van het PIN-team in Zwolle was gedurende een bepaalde periode zeer frequent afwezig. De redenen waren op zich plausibel, maar vooral de wijkagent had het gevoel alleen voor het, soms voor overlast zorgend, gedrag van jongeren te staan. Op een gegeven besloot het team dat hierover gesproken moest worden en is de jongerenwerker met klem gevraagd aanwezig te zijn.

Tijdens het daaropvolgend gesprek bleek dat de jongerenwerker inderdaad een probleem ervoer: hij vond dat het PIN-team steeds sprak over de jongeren en de bewoners alsof de jongeren niet in de buurt woonden. Daarnaast ervoer hij dat alle deelnemers in verschillende samenstelling zaken in de buurt deden terwijl er nog nooit iemand aanwezig was geweest bij de activiteiten van de jongeren. Het PIN-team moest in beide gevallen erkennen dat de jongerenwerker gelijk had en er zijn direct consequenties aan verbonden voor de samenwerking en de te volgen strategie.

Materiele voorwaarden: Verbijzondering van het bestaande

Het koppel(plus) is geen nieuwe voorziening waarvoor een geheel nieuw budget moet worden vrijgemaakt. Dit is een misverstand dat wij veel zijn tegengekomen: waarom willen we weer een nieuw project starten. Vaak lopen in onderhavige buurten ook andere experimenten zoals Heel de buurt, Buurt aan zet en experimenten in het kader van de Wmo.

Het gaat hier niet om een experiment. We denken een ziens- en werkwijze aan te reiken die bruikbaar is binnen bestaande of nieuwe beleidsstromen en zich vertaalt in een manier van werken die het meest effectief is om bewoners te stimuleren tot een zelfredzame houding en zelfwerkzaamheid. Het gaat om een geconcentreerde inzet van doorgaans al bestaande menskracht en middelen. Het is ook geen project, maar een bijzondere aanpak vanuit het gedachtegoed van sociale zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid. In sommige buurten moet er zelfs van een generale aanpak sprake zijn: de club is een structureel gegeven in het betreffende werkgebied. (Het gehele experiment rond sociale zelfredzaamheid is vanuit dit principe opgezet, toen het experiment afliep bleven de koppels gewoon bestaan.) Dat neemt niet weg dat er het één en ander geregeld moet worden wil een koppel(plus) daadwerkelijk functioneel kunnen zijn. De volgende condities dienen in ieder geval te worden gewaarborgd:

Dagdeel voor open agenda

Leden van het koppelplus, in ieder geval de gebiedsagent en de opbouwwerker, moeten ten eerste minimaal een paar uur per week **samen** de straat op kunnen. Dat moet in hun werkrooster worden opgenomen en een zekere onaantastbaarheid hebben. Dit is belangrijk, zeker in de eerste paar jaar, omdat bewoners, die doorgaans wantrouwend staan tegenover vertegenwoordigers van instanties, erop moeten kunnen rekenen dat het koppel(plus) ook daadwerkelijk in de buurt aanwezig is. Er moeten persoonlijke banden kunnen worden gesmeed. Wij hechten sterk aan de uitstraling van het samen door het werkgebied wandelen. Juist het delen van elkaars waarnemingen, het zien hoe de ander(en) communiceren, is waardevol voor het ontwikkelen van een aanpak gebaseerd op sociale zelfredzaamheid.

Toen de wijkagent van het koppel politie en jongerenopbouwwerker uit Genemuiden gezamenlijk de straat op gingen, ontdekte de wijkagent in de manier van contactlegging van zijn koppelgenoot dat je op een voor hem geheel onverwachte manier met jongeren kunt communiceren. Hij ontdekte hoe je in je eigen optreden al barrières kunt inbouwen. Er bleek met jongeren veel meer mogelijk te zijn dan hij had gedacht. Hij werd zich ervan bewust dat zijn eigen optreden aan een heel specifiek gedragsrepertoire van de jongeren appelleerde, namelijk ouder-kind gedrag. Dat je met jongeren ook op voet van gelijkheid kunt communiceren in de richting van het zoeken van oplossingen, was hem tot dan ontgaan.

Omgekeerd leerde de opbouwwerker de jongeren beter te begrijpen. Met name de sterk godsdienstige achtergrond van de jongeren kon goed uitgelegd worden door de wijkagent die goed ingevoerd was in het stadje. Het heeft haar erg geholpen om bij een gemeenschap met een eigen cultuur als Genemuiden, geaccepteerd te worden.

Schaalgrootte of 'kennen en gekend worden'

Bij het inzetten van een koppel(plus) is het vanwege de zichtbare presentie in de buurt belangrijk zich af te vragen hoe het werkgebied wordt afgebakend. Dit laat onverlet dat de deelnemers een ander of groter werkgebied kunnen bestrijken. Ook kunnen de koppels(plus) voor een groter werkgebied worden ingesteld, maar dan zullen prioriteiten moeten worden gesteld. Het werkgebied kan doorgaans niet groter zijn dan tussen 1500 tot 2500 inwoners wil van persoonlijke binding met de bewoners sprake kunnen zijn. Het vraagt dus om een focus op een of meer gebieden waar de inzet het meest noodzakelijk is vanwege de meest schrijnende nood. In minder urgente situaties, waarbij de zelfredzaamheid van bewoners nog niet zo ernstig geërodeerd is, kan als criterium het vliegwieleffect gelden: als we in dit stuk van de wijk iets in gang zetten heeft dat een voorbeeldwerking op andere buurten. Deze aanpak is vooral effectvol als er buurtverstijgende netwerken tussen bewoners bestaan. Via de informele lijnen ontstaat dan al snel de mare dat er in een bepaalde buurt iets bijzonders gebeurt: dat werkt als voorbeeld: 'wat zij kunnen, kunnen wij ook!' Bij een dergelijke prioritering dienen participerende organisaties zich te realiseren dat er op termijn een vervolgvraag kan ontstaan die vraagt om nieuwe initiatieven te ondersteunen.

De schaalgroottes waarop onze ervaringen zijn gebaseerd zijn: Rotterdam, Walravenbuurt en de Slaghekkbuurt (wijk Feijenoord). Utrecht: Staatsliedenbuurt. Delft: Wippolder. Leiden: De Hoven. Het Hoornwerk in Deventer, de Schildersbuurt in Zwolle, Beilen-West in de gemeente Midden Drenthe en de Indische Buurt in Groningen

waren allemaal kleiner dan 2000 inwoners. In Arnhem, Malburgen en Emmen, Bargeres en Rietlanden waren koppels in grote woonwijken actief. In de praktijk concentreerden zij zich op deelbuurten die om extra aandacht vroegen. Alleen Genemuiden is groter, maar daar concentreerde de aanpak zich op een specifiek vraagstuk. Het effect van zichtbaarheid op menselijke schaal is niet te onderschatten:

Toen een koppelplus in het Landsherenkwartier in Deventer werd ingesteld, werd dat aangekondigd in de wijkkrant. Al heel snel werden de leden van het team herkend door hen volslagen onbekende bewoners: 'Ik heb jullie al zien lopen hoor!'

Middelen voor coaching

Een koppelplus wordt niet automatisch ook een werkend geheel zoals in deze publicatie is uiteengezet. Een opbouwwerker en een wijkagent hebben met hun generale taakstelling veel congruentie in de wijze waarin ze door het werkgebied exerceren. Maar ook dat is geen automatische garantie dat er een effectief koppel ontstaat. De onderlinge chemie tussen twee personen speelt een belangrijke rol in de mate waarin zij samen nieuwe wegen durven te bewandelen. Dat wordt nog een stukje gecompliceerder als jongerenwerkers, maatschappelijk werkers of medewerkers van een woningbouwcorporatie tot koppelsplus toetreden; het kan ook tot een verzwakking leiden! Het werken aan sociale zelfredzaamheid van bewoners is een ragfijn spel en vraagt om een gezamenlijke visie.

Ook is het noodzakelijk dat er een balans wordt gevonden tussen het ontwerpen van een gezamenlijke strategie, gezamenlijk optreden en de eigenstandige rol die elk daarin vervult. Het is zeer gewenst dat er regelmatig reflectie is op dit, aan deze vorm van gezamenlijk optrekken, intrinsieke spanningsveld. Dat wordt nog versterkt in buurten waar veel conflicten spelen, wat doorgaans het geval is. Deelnemers worden gemakkelijk tegen elkaar uitgespeeld als het koppelplus de eigen onderlinge spanningen niet onder controle heeft. Bewoners voelen dat aan en er kunnen dan relaties tussen clans in het werkgebied en leden van het team gevormd worden die funest zijn voor de ontwikkeling omdat ze bestaande posities bevestigen. Het is aan te bevelen om bij de start van het koppelplus een tijdlang een coach aan te wijzen, (niet zijnde een leidinggevende) om de deelnemers te leren hiermee om te gaan.

Soms kan dit een staffunctionaris van een der organisaties zijn, maar het verdient de voorkeur om extern iemand in te huren. *In de praktijk van het coachen van koppelsplus staat de gezamenlijke werkpraktijk per definitie centraal. Het gaat steeds om wat er is gebeurd, wat heeft een ieder waargenomen, welke betekenis is er aan waarnemingen toegekend, hoe is er gehandeld. Vanuit deze gezamenlijke verkenning worden gedragsalternatieven besproken, steeds gerelateerd aan de opgave om de zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid van bewoners te stimuleren.*

Het persoonlijke, de onderlinge verhoudingen binnen het koppelplus, wordt hieraan gerelateerd. De ervaring heeft de coaches geleerd dat er direct verband bestaat tussen de ontwikkeling die het koppelplus en de leden doormaakt en dat wat in het werkgebied in gang wordt gezet.

Een voorwaardenscheppend adres

De leden werken als een koppelplus, terwijl ze aan verschillende organisaties verbonden zijn.

Het wordt een enorm bureaucratisch gezeur als voor alle zaken die het koppelplus onderneemt afzonderlijk iets moet worden geregeld. Om dat te voorkomen kunnen de instellingen in een convenant dit soort zaken regelen: welke organisatie verleent de voorwaardenscheppende diensten en hoe worden de kosten onderling verrekend.

Ook kan worden afgesproken dat een koppelplus over een eigen activiteitenbudget beschikt dat ingezet kan worden voor bijvoorbeeld een excursie met bewoners, een buurtfeest of om een extern adviseur of onderzoeker uit te betalen. Wij willen met klem adviseren om, zeker in de eerste jaren, het koppel(plus) zo veel mogelijk de vrije hand te laten. Dus een ruim mandaat te verstrekken. Let wel: een koppelplus wordt ingesteld omdat het standaard antwoord niet werkt! Als vervolgens alle standaarden weer worden ingebouwd moet niemand zich er over verbazen dat er weinig nieuws valt te bespeuren.

Indicatie voor de inzet van koppels(plus)

Het normale te boven

De vorming van koppels is een intensivering van de samenwerking tussen politie en opbouwwerk (en andere disciplines, ook wel netwerkpartners genoemd). In vrijwel alle situaties in Nederland waar een opbouwwerker en een wijkagent een werkgebied delen is wel sprake van samenwerking. Uit een onderzoek in 2000 gedaan door de Erasmus Universiteit noemde 80 procent van de ondervraagde opbouwwerkers de politie als de belangrijkste samenwerkingspartner. Daarnaast zijn er buurtnetwerken waar ook vertegenwoordigers van instellingen uit de sfeer van hulpverlening en volkshuisvesting present zijn. De vraag is: als we al zoveel samenwerken waarom dan een koppelplus vormen? Een afweging die elke manager zal maken is: wat kost het en wat levert het op. Onze ervaring is als volgt:

In vrijwel alle situaties was sprake van omstandigheden die het normale te boven gingen. Vaak was er sprake van een crisis, zoals de rellen rond Koninginnedag in Genemuiden of de Indische buurt in Zwolle. Ook was er sprake van een hardnekkige achterstandssituatie met een overvloed aan problematisch leef- en woongedrag. In vrijwel alle gevallen was er sprake van wantrouwen, en soms openlijke vijandigheid, in de richting van de overheid, politie en vaak ook welzijnsinstellingen, als instituties die hen in de steek hadden gelaten.

Het zijn situaties waarin de standaardbenaderingen niet meer werken of zelfs contraproductief zijn. Een surveillanceauto van de politie zal doorgaans betekenen: 'Ha, meer blauw op straat', maar het kan ook de betekenis hebben: 'Kijk, ze komen ons weer in de gaten houden, wij zijn altijd de klos!' In dergelijke buurten is sprake van **agressie**.

Doorgaans uit die **agressie** zich niet alleen in de relatie met 'buitenstaanders', maar is er ook sprake van agressie tussen bewoners onderling. Als er sprake is van agressie is angst doorgaans niet ver weg: 'Ik zou de surveillanceauto wel willen aanhouden, maar ik durf niet uit angst voor represailles.' Angst en agressie vinden we doorgaans ook terug bij vertegenwoordigers van instellingen die met het betreffende werkgebied te maken hebben. Soms heel openlijk: met deze buurt kunnen we niks beginnen, maar vaker verholten: het past niet in onze beroeps cultuur. Voordat je het weet wordt je discriminatie verweten.

Of voelen we ons machteloos en gefrustreerd en krijgen we een houding van: 'het zal onze tijd wel duren!' Doorgaans geven

instanties naar buiten ongaarne toe dat ze vastlopen met een buurt of een doelgroep. In de huidige afrekencultuur kan dat als een zwakgebod worden beschouwd en word je erop afgerekend door de subsidiënt. Zo zijn er programma's die alleen virtueel uitgevoerd worden omdat niemand zich er echt aan wil branden.

Wat ook wel voorkomt is dat de buurt achter een paar 'talking heads' verdwijnt. Doorgaans een ambtenaar van de gemeente en een buurtburgemeester. Dit type duo's handhaaft zich op de negatieve reputatie van de buurt: ze weten voortdurend geld los te peuteren om te voorkomen dat de pleuris uitbreekt. Hoewel vaak met de beste bedoelingen, wordt zo de positie van de buurt gecontinueerd; er groeit een verhouding als tussen zeurende kinderen en toegeeflijke ouders die van het gezeur af willen.

De start in het Hoornwerk in Deventer was voor de wijkagent Henk Beekman geen onverdeeld genoegen. Hij voelde ogen in zijn rug, hij hoorde sarcastische opmerkingen van volwassen tegen elkaar en de jeugd was ronduit hatelijk in de communicatie: wat komt die Juut hier spioneren, laat hij oprotten, we hebben hier geen pottenkijkers nodig. Achteraf bleken in deze buurt een paar zware jongens de zaak stevig onder de duim te houden.

Het PIN-team in de Schildersbuurt in Zwolle mocht rekenen op structureel wantrouwen van een aantal dominante families. De families waren voortdurend op zoek naar de grenzen van elk der leden en probeerden die vervolgens tegen elkaar uit te spelen. De truc was om degene met wie ze op dat ogenblik te maken hadden het gevoel te geven veel beter en veel aardiger et cetera te zijn dan zijn/haar collega's. Dat deden ze bij toerbeurt met elk der collega's. In hun communicatie richting de ambtenaren en de wijkwethouder deugde er ondertussen van het gehele PIN-team geen hout. Achteraf bleken de families niet populair in de buurt vanwege hun agressieve gedrag en het claimen van alle voorzieningen voor hun eigen aangehang.

Een extreem voorbeeld, dat we in een eerdere publicatie al eens hebben vermeld, was de bejegening van het BITZ-team in de Indische Buurt in Zwolle. Hoewel het trio opbouwwerker, wijkagent en woonconsulent op uitdrukkelijk verzoek van de buurt in persoon waren benaderd na hevige rellen in de buurt, kon het BITZ-team rekenen op pogingen hun pandje in de buurt in brand te steken. Ze werden te bedreigend voor sommige elementen in de buurt die lange tijd in troebel water hadden gevestigd.

In Genemuiden, hoewel met een gezagsgetrouwe cultuur, konden agenten met geen mogelijkheid de maximumsnelheid van en het dragen van helmen door de jeugdige brommerrijders handhaven zonder kans op opstootjes.

In de woonwijk Beilen-West, niet een buurt waar je direct angst en agressie zou verwachten, wist een groep jongeren buurtbewoners zodanig te intimideren dat men hen en hun hangplek bij de buurtsuper ging mijden en boodschappen in het centrum ging doen. Toen het koppel wijkagent en jongerenopbouwwerker een buurtbijeenkomst belegden met de jongeren en de omwonenden kwam er geen enkele omwonende opdagen: angst voor represailles bleek later.

In de Indische Buurt in Groningen wilden leden van de straatcommissies hun privé-adres niet bekend maken. Ze vreesden dat de eigenaren van de drugspannen in de buurt, die zouden worden aangepakt, zich op hen zouden wreken.

In de Hoogtebuurt in Groningen is in het kader van de zogenaamde vraagontwikkeling een workshopcyclus met bewoners uitgevoerd.

De deelnemers, uiteindelijk zo'n dertig personen, formuleerden angst voor elkaar als de grootste blokkade om actief te worden. De bijeenkomst stond bol van de spanning: de angst was voelbaar in de zaal en ebde pas weg toen die uitvoerig was uitgesproken.

Het zal duidelijk zijn dat iedere frontwerker in genoemde buurten, welke functie hij of zij ook uitoefent, tegen een buurtcultuur op moet roeien die hem of haar in persoon raakt. Het besmet je en kleurt je gedrag: agressie vertaalt zich bij mensen in vecht- of vluchtgedrag. Hier heb je maatjes nodig. Let op de symboliek van het koppel in het Hoornwerk: 'we gaan op strooptocht' als ze hun wekelijkse ronde maken. Op strooptocht ga je als je het ongewisse, het ongebaande pad opgaat!

Het paradoxale van dergelijke situaties is dat dit soort angst en agressie **niet met geweld kan worden bestreden! Het openen van een blik ME-ers zal de angst alleen maar doen toemen.**

In alle buurten die wij onder consult hebben gehad en waar in een dergelijke situatie ooit met groot vertoon is opgetreden spreken bewoners nog jaren later van de angstvergroten effecten die dat op hen heeft gehad.

Het soort angst dat we in veel buurten aantreffen (en het hieraan gepaarde gaande geweld), is op enkele uitzonderingen na een uiting van onderliggende emoties van allerlei aard.

Deze emoties en de werkelijkheidsbeleving waarop zij stoelen, is het terrein dat de koppels(plus) willen verkennen. Omdat daar de sleutel tot verandering begraven ligt. Daarbij treden ze angst en agressie tegemoet vanuit geduld, mededogen en acceptatie van de personen en gemeenschappen. Daarbij geven ze aan dat ze de destructieve kanten niet accepteren maar zullen bestrijden. En ze hebben daarbij niet alleen oog voor bewoners maar ook voor de verbroken relaties met vertegenwoordigers van overheid en instellingen (en hun soms destructieve gedragsuitingen).

In deze benadering telt niet alleen de functie maar vooral ook de persoon. Alleen als de leden van het team een naam en een gezicht krijgen kan een vicieuze cirkel worden doorbroken. Bewoners willen lotsverbondenheid ervaren. Ze willen voelen dat de leden van het koppel hen echt serieus nemen. In vrijwel alle gevallen moet vertrouwen in de ogen van bewoners verdiend worden. Bijvoorbeeld:

In het Hoornwerk is Henk Beekman de uitdaging aangegaan. Om een sportterreintje in de buurt te kunnen realiseren is een sponsorloop georganiseerd. Henk deed ook mee, ondanks de lage dunk die de jeugd van hem had. Hij won de sponsorloop glansrijk en bracht verreweg het meeste geld binnen. Vanaf dat moment kan Henk aan de slag met de echte problemen van bewoners.

Het PIN-team in Zwolle is ondanks de storm die een bewonersclan over hun hoofden ontketende, overeind gebleven door trouw te blijven aan de eigen lijn. Door zich onderling niet te laten uitspelen en door de dominante families in persoon te blijven accepteren, maar wel duidelijk gedragsregels te stellen en te handhaven. Een van de families is het PIN-team blijven tarten door het nieuwe wijkgebouw te bezetten onder het oog van de regionale televisie. In tegenstelling tot vroeger vond dit optreden geen weerklank in de buurt, men spreekt er afkeurend over.

Chemie tussen partners klopt

Leden van een koppel(plus) die samen optrekken in een 'buurt onder druk' moeten er dus op rekenen dat zij niet altijd met applaus worden begroet en dat zij zich niet altijd begrepen zul-

len voelen door de eigen collega's. Dat zij moeten optornen tegen institutionele barrières die zich verzetten tegen onconventionele oplossingen. Nogmaals: het vraagt om chemie tussen de partners. Een gegeven dat de synergie en chemie onder druk kan zetten is bijvoorbeeld als een vertegenwoordiger van een woningbouwcorporatie eveneens deel uitmaakt van een koppelplus en zijn mandaat is niet ruim genoeg.

In vrijwel alle achterstandsbuurten is sprake van herstructurering, waarbij corporatie en bewoners in principe op onderdelen ook tegenover elkaar kunnen komen te staan. Stel dat de opbouwwerker gevraagd wordt een actie te ondersteunen tegen het beleid van de woningbouwcorporatie dan drukt dat zwaar op de relatie opbouwwerker en woonconsulent.

En wat te doen als de politie besluit om alle weedplantages op te rollen en de maatschappelijk werker telt vele klanten onder de weedtelers die hun bijstandsuitkering er wat mee ophogen, hoe gaat het dan tussen deze twee functionarissen?

Het is om deze reden dat de onderlinge chemie van een koppel(plus) zo belangrijk is. Men moet het met elkaar aandurven, elkaar durven aanspreken. Het ook met elkaar oneens kunnen zijn ter wille van een zuivere benadering van de doelgroep. De mogelijkheid van de inzet van een koppel(plus) kan wel worden onderzocht maar niet worden afgedwongen.

Leidinggevend doen er goed aan dat zorgvuldig na te gaan en te monitoren. Een koppel dat elkaar niet vertrouwt is geen koppel. Dan is het middel erger dan de kwaal en bestaat er de kans dat spanningen binnen het koppel overslaan naar de doelgroep. In dit verband moet extra aandacht worden besteed aan jongerenwerkers in een koppelplus. Hun doelgroep heeft doorgaans in de hiërarchie van de buurt de laagste status. Dat kan overslaan op de omgang van koppelleden met de jongerenwerker zelf. Hij/zij kan zich dan minder serieus genomen voelen. (zie het voorbeeld PIN-team)

Door de vaak intensieve ervaringen, opgedaan gedurende een langere periode, kan binnen een koppelplus het gevoel ontstaan elkaar ontrouw te zijn als men zich met zijn/haar eigen domein bezig houdt. Soms kan één der partners zich zelfs geblokkeerd voelen om buiten het gezamenlijke om te **denken**. Het is ook vaak lastig voor een koppelplus om aan te geven dat het z'n functie heeft vervuld en er weer overgegaan kan worden op de normale samenwerking.

Wij kunnen ons voorstellen dat een koppel(plus) één keer per jaar samen met de eigen leidinggevend bespreekt hoe de voortgang in de buurt is en of het nog bestaansrecht heeft. Wij zien dat koppels als kern vrijwel altijd in stand blijven, ook al hebben ze ter wille van de efficiency minder vaak contact. Wanneer er in de buurt iets voorvalt dat het nodig maakt samen op te treden, dan gebeurt dat gewoon. Het is voorstelbaar dat met de overige deelnemers de afspraak wordt gemaakt dat bij calamiteiten het koppel direct weer in actie kan komen. Continuïteit in personele samenstelling is dan wel een voorwaarde.

*In de Groningse wijk Corpus den Hoorn werd door de schrijver dezes een toekomstwerkplaats gehouden met bewoners en buurtprofessionals. Vier jaar na dato werd hij gevraagd om het programma te evalueren. Bij navraag wie er vier jaar geleden bij waren geweest, bleek dat **geen** van de buurtprofessionals er toen bij was, ze waren allemaal nieuw.*

Alleen de bewonersgroep was nog vrijwel geheel hetzelfde. Is het een wonder dat sociale processen vaak over het hoofd worden gezien door dit gebrek aan historisch perspectief?

Bereidheid te leren

Bestaat er een speciale koppel(plus)methodiek? Ons antwoord is ja en nee.

Ja, omdat de koppels(plus) gebruik maken van de bijzondere omstandigheid dat ze op een verschillende manier tegen de werkelijkheid aankijken en hun analyse en de daaraan gekoppelde strategie samen bepalen: zij treden als een eenheid op, zo nodig ook fysiek.

De strategische opties die de teams overwogen worden gestuurd door het gedachtegoed van sociale zelfredzaamheid: op welke wijze helpen we bewoners hun eigen oplossing te vinden, zelf eigenaar van hun kwesties en uitdagingen te blijven.

De kern van de aanpak is het reflecteren op de waarnemingen die gedaan zijn tijdens het werken met de bewoners, van oud tot jong, en het geven van nieuwe betekenissen.

De methodieken die in de strategie worden ingezet zijn niet specifiek voor koppels(plus).

Het zijn methodes die zich bewezen hebben als bevorderend voor de sociale zelfredzaamheid van bewoners. Essentieel is echter dat het koppel zich de theorie en methoden rond het bevorderen van sociale zelfredzaamheid eigen wil maken.

Wij gebruikten in de coaching een vast stramien dat ontleend is aan de Methodiek van de Participatieve Besluitvorming:

- 1 Wat zijn jullie waarnemingen?
- 2 Welke associaties roept dit op?
- 3 Welke betekenissen hebben die voor jullie handelen?
- 4 Tot welk besluit zijn jullie gekomen met betrekking tot jullie handelen?

Methodieken -Elementen generale aanpak

In het bevorderen van sociale zelfredzaamheid kunnen koppelsplus met werkers worden ingezet in een diverse samenstelling, de kern blijkt steeds weer het koppel gebiedsagent en opbouwwerker. Zij hebben een generale rol en zijn het meest expliciet aan te spreken op samenlevingopbouw. Dat betekent dat jongerenwerkers, maatschappelijk werkers of medewerkers van een woningbouwcorporatie zich voegen **binnen het verband van het koppelplus** naar een generale benadering van de buurt, dan wel doelgroep. Dat houdt in dat er sprake is van een gedeeld strategisch concept naar de totale gemeenschap. De opbouwwerker heeft binnen een koppel(plus) de taak om de totstandkoming en het onderhoud van dit concept te verzorgen **op basis van gedeelde waarneming en gedeelde analyse**. Binnen dit concept wordt de inzet van de collega's onderling op elkaar afgestemd.

Wij spreken hier met opzet van een concept, een raamwerk dat steeds wordt bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht. Het is niet meer mogelijk om van buitenaf en vanuit een statisch beeld en een vaste strategie naar een buurt, wijk of dorp te opereren. Vrijwel elke buurt of elk dorp, op het oog homogeen, is dusdanig complex en de bewoners zo gedifferentieerd in leefstijl en naar achtergrond, dat dit complex zich niet vanuit een enkel gezichtspunt laat beschouwen, laat staan aansturen. We zijn daarom niet op zoek naar het vangen van de werkelijkheid in fei-

ten en statistieken, die doorgaans al wel verzameld zijn, maar naar de (potentieel) dynamische krachten in de gemeenschap om zelfredzaamheid te bevorderen. Deze krachten worden doorgaans pas zichtbaar als er op een adequate manier een beroep op wordt gedaan; dat blijkt steeds weer een verrassing te zijn. Het strategisch concept van een koppelplus is **het raamwerk waarbinnen de kans dat we die krachten zullen aantreffen het grootst is**. Het is dus niet een lineair: als we A doen volgt B, maar als we A doen vergroten we de kans dat B volgt. Maar het kan ook zijn dat C en D gebeurt en dan moeten we onze analyse bijstellen.

Noot:

Dit strategisch concept valt maar ten dele samen met de wijk- en dorpsontwikkelingsplannen van de gemeente en de woningbouwcorporaties. Instituties weven altijd belangen in hun plannen die de huidige bewoners te boven gaan. Corporaties en gemeente zullen ongetwijfeld druk op een koppel(plus) uitoefenen om als smeerolie voor hun plannen te gaan functioneren. Het is nodig om voor zowel bewoners als voor de institutionele opdrachtgevers duidelijk te maken waar het koppel(plus) voor staat:

Een koppelplus is open en transparant qua werkwijze en strategisch concept: het is voortdurend op zoek naar draagvlak bij de bewoners. Om het strategisch concept op te stellen kan de volgende manier van werken behulpzaam zijn: misschien lijken de zes stappen een hoop werk voordat het koppelplus aan de slag kan, maar het loont de moeite: het concept is gebaseerd op de beleving van bewoners. Het behoedt het koppelplus voor al te snelle conclusies en te vlot meegaan met al bestaande beelden. Ook voor werkers die al langer in de buurt werken, en denken de buurt te kennen, is het een nuttige manier om er fris tegen aan te kijken.

- *Het koppel(plus) wandelt door de buurt, spreekt mensen op straat aan, gaat her en der op de koffie en legt z'n oor te luisteren naar wat bewoners te vertellen hebben. Het koppelplus spreekt professionals aan die in of voor de buurt werken op beelden over en plannen voor de buurt.*
- *Na afloop van elke sessie wordt geïnventariseerd welke uitspraken bewoners over de buurt en elkaar hebben gedaan. Daarbij wordt vermeden om uitspraken al te interpreteren, men blijft zo dicht mogelijk bij de tekst van de bewoner. De uitspraken worden vervolgens kort en bondig op kaarten gezet.*
- *Wanneer na verloop van tijd vijfenzeventig tot honderd uitspraken zijn geïnventariseerd en op kaarten gezet, kan overgegaan worden tot betekenisgeving:
Het team clustert de verschillende uitspraken in groepen die een zelfde samenhang vertonen: deze uitspraken verwijzen naar een gezamenlijke bron. Vervolgens krijgen de groepen een gezamenlijke titel: welke strategische richting vertegenwoordigt deze groep met deze uitspraken?*
- *Als de lijst met strategische categorieën klaar is wordt per richting de mogelijkheid getaxeerd om de bewoners op dit thema te activeren. Een hulpmiddel daarbij kan zijn het schema van actoren en hun belang. Per strategische richting wordt bepaald welke actoren er kunnen worden onderscheiden: het is daarbij de kunst om goed te kijken naar subgroepen binnen de buurt, instellingen en de overheid. De buurt bestaat niet, evenmin als de gemeente. Als de actoren zijn vastgesteld wordt per actor de volgende vraag beantwoord:*

- *Wat is het belang van deze actor, wat zet deze in beweging?*
- *Wat houdt hen op hun plek, tegen welke barrières lopen ze op.*
- *Waar toe willen we hen verleiden.
Tot slot wordt op basis van de uitkomsten van bovenstaande exercitie een globale aanpak uitgeschreven voor de diverse categorieën die op basis van de uitspraken zijn vastgesteld.
Hierbij kunnen de volgende vragen worden beantwoord:*
- *Als we over een jaar tevreden zijn wat willen we dan dat er concreet is bereikt?*
- *Wat moet er over drie maanden gehaald zijn willen we een vertrouwenwekkende start hebben gemaakt?*
- *Welke stappen gaan we zetten?
Er wordt een taakverdeling gemaakt die past bij de professie en de rol van elk der koppelplusleden enerzijds en bij hun toegang tot bepaalde leden van de doelgroep of hulpbronnen anderzijds.
Het team spreekt met zichzelf af om driemaandelijks de stappen te evalueren en het schema bij te stellen.*

Het is essentieel zeer goed voor ogen te houden dat in elk geval politieagenten en opbouwwerkers (maar het geldt ook voor de andere koppelplusleden) elk een eigen **en onderscheiden professionele verantwoordelijkheid kennen en hebben**.

Wat hen samenbrengt zijn:

- noden en uitdagingen binnen een bepaald territorium;
- de erkenning dat koppelvorming, dan wel koppelplusvorming evidente meerwaarden oplevert;
- het gedeelde uitgangspunt dat de bevordering van zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid van de bewoners maatgevend is.

Uitsluitend deze samenhangende noties legitimeren de ontwikkeling van een gedeeld strategisch concept. En ook dan blijft ten principale ieders eigen professionele verantwoordelijkheid het leidend beginsel.

Een praktijkvoorbeeld ter verheldering:

Het koppel gebiedsagent-opbouwwerker is actief aanwezig in een bewonersbijeenkomst in Deventer over de ondermeer steeds maar niet werkelijk aangepakte grote overlast in de buurt. Het tekent zich af dat de buurtbewoners stevige, onorthodoxe actie willen ondernemen. De gebiedsagent stelt voor dit te agenderen na de pauze. Hij zal dan niet meer aanwezig zijn, maar de opbouwwerker wel.

Interventies: van onveiligheid naar leefbaarheid

Vraagstukken van onveiligheid die de agenda aanvankelijk sterk zullen domineren worden geplaatst in de context van een leefbare buurt. Hier geldt het oude adagium: beginnen waar de doelgroep is, maar dan in termen van kansen. In veel gevallen zijn onveiligheidsgevoelens dragers van onderliggende gevoelens van onmacht tot communicatie of frustraties over wat ooit was, maar verloren is gegaan. Als bewoners eenmaal op hun gevoel van onveiligheid zijn beland worden alle signalen die maar even in de richting van onveiligheid wijzen omgezet in angstgevoelens. In de biologie zijn er drie reacties op angst: vechten, vluchten of bevriezen. We herkennen deze reacties ongetwijfeld van onszelf en van mensen in onze omgeving. Het is opvallend dat, hoewel we alle drie de gedragsalternatieven in alle buurten tegenkomen, we de alternatieven voor buurten als geheel ook tegenkomen. Er zijn buurten en dorpen met een agressieve uitstraling. Vaak hebben deze buurten een repu-

tatie op het gebied van rellen, ruzies en provocaties van het gezag. Dit soort buurten hebben doorgaans een effectieve strategie naar de buitenwereld om hun slachtofferrol te exploiteren: eeuwigdurende bijstand is noodzakelijk!

Er zijn buurten en dorpen waar van alles gebeurt wat God verboden heeft, maar waar dit tegenover buitenstaanders categorisch wordt ontkend. Dit zijn doorgaans buurten met een effectieve interne sociale controle. Als externen zich met de gemeenschap bemoeien worden ze op afstand gehouden. Er zijn ook buurten waar op het oog niets gebeurt, waarvan iedereen weet dat er criminaliteit huist, maar waar niemand zijn mond open doet. Niemand wil opvallen of durft initiatief te nemen. Externen worden beoordeeld op de mate waarin ze je mogelijk in de problemen kunnen brengen. Deze buurten zijn het er het ergst aan toe.

In deze gevallen is een interventiestrategie nodig ter ondersteuning van de communicatieve strategie zoals bovenstaand is beschreven.

Een ondersteunende strategie is dienstbaar aan de dominante strategie en mag die nooit vervangen. De interventie is bedoeld om de voorwaarden te scheppen voor een normale communicatie. Via het plegen van interventies bij een buurt met een agressieve dominantie zal het koppel(plus) laten zien dat het niet bang is om grenzen te stellen en 'neen' durft te zeggen.

Het PIN-team in Zwolle heeft slag moeten leveren met dominante familieclans. Zo had een clan in de buurt op eigen houtje een kinderkamp in de vakantieperiode in de buurt aangekondigd. En of het PIN-team maar even de kosten wilde dragen en een beroepskracht meesturen. Het PIN-team kon rekenen op stevige tegenwerking in de toekomst als de clan z'n zin niet kreeg. Het PIN-team heeft, met rugdekking van de eigen directies, geen medewerking verleend aan dit initiatief. Er is de clan uitgelegd dat het kamp volgend seizoen door zou gaan, als alles goed voorbereid kan worden. De clan accepteerde het voorstel van het PIN-team met enig gemor. Het koppelplus stelde een grens en opende een deur naar nieuw gedrag.

In een buurt met een vluchtcultuur, een gesloten houding naar de buitenwereld, zal het koppelplus z'n nek moeten uitsteken en verborgen zaken bij de naam moeten noemen. Het kan bevorderlijk zijn dat één of meer leden de gemeenschap van binnen uit kennen.

Het koppel in Genemuiden heeft zich in de aanpak verbonden aan een zogenaamde klankbordgroep uit de lokale gemeenschap. In deze klankbordgroep zijn alle stappen die zij gezet hebben om een nieuwe trend te zetten in het vieren van Koninginnedag besproken. Maar de klankbordgroep is ook stelselmatig de vraag gesteld: wat zijn de diepere oorzaken van de rellen rond de brommerraces. Het koppel heeft discussiepunten op tafel gelegd die voor alle aanwezigen lastig waren. Toch is er een begin mee gemaakt en het koppel wordt voldoende vertrouwd om opvoedingsvragen ter tafel te kunnen brengen.

Ook hier zien we het stellen van grenzen: we gaan als koppel niet mee in de betekenisgeving die jullie gewend zijn, maar we openen wel het perspectief naar een andere communicatie tussen jongeren en volwassenen.

In buurten waar iedereen stijf staat van de angst en niks meer beweegt zal het team publieke moed moeten tonen jegens leden met een (vermeend) criminele reputatie.

Het Hoornwerk was zo'n buurt waar niemand ook maar iets meer van hoorde. In deze buurt wonen enkele echt zware jongens met

een gewelddadige reputatie. Het team heeft zich primair zichtbaar gemaakt in de directe woonomgeving van de zware jongens. De buurtagent en de medewerker van de woningbouwcorporatie zijn er scherp op gaan letten dat er geen overtredingen in het gebruik van de woning en de woonomgeving werden getolereerd. De opbouwwerker maakte het brutale verbale optreden van een dominante man tijdens buurtbijeenkomsten bespreekbaar in de buurt.

Bovendien maakte hij buurtkaders bewust van de macht die zij als collectief vertegenwoordigden in de richting van intimiderende individuen uit de buurt. Hier stelt het koppelplus grenzen aan de intimidatie: er zijn grenzen aan hetgeen wij tolereren: het gezag is sterker!

In al de drie voorbeelden die we hier aanhalen was het ook nodig om een interventie te plegen in de wereld van de overheid en de instituties. Dat is niet toevallig, vrijwel altijd is er ook een scheefgroei die spiegelbeeldig is aan wat in de lokale gemeenschap aan de hand is. Het lijkt dan wel alsof de instellingen, vaak zeer tegen hun zin, gevangen zijn geraakt in een spel dat de situatie alleen maar bestendigt. De voorbeelden hierboven waren als volgt spiegelbeeldig in de institutionele wereld:

In de Schildersbuurt in Zwolle hadden bepaalde families een goede ingang bij de wijkwethouder. In de ogen van de wijkwethouder vertegenwoordigden zij de buurt. Steeds als deze families iets niet zinde in het optreden van het PIN-team wisten zij de wethouder te bewegen het hierop aan te spreken. Dat ging zover dat de wethouder openlijk in vergaderingen waar de families bij aanwezig waren, het PIN-team maande beter naar de bewoners te luisteren. Het PIN-team heeft via de eigen directies en ambtenaren die het spel van de families wel doorhadden, de wethouder ervan kunnen overtuigen dat zijn optreden contraproductief was.

In Genemuiden bleek dat de jeugd al jarenlang door de politie niet was aangesproken op het dragen van helmen en het respecteren van de maximum snelheid in de bebouwde kom. De politie voelde zich in het eigen optreden niet gesteund door de volwassenen uit het stadje die het gedrag van de jongeren vergoelijkten. Zo ontstond een situatie van verkregen rechten die sterk bevorderde dat de brommerrace op Koninginnedag zo uit de hand liep. Het koppel heeft in de aanpak veel aandacht besteed aan de opstelling van de collega's van de wijkagent met betrekking tot de handhaving van verkeersregels.

In het Hoornwerk heeft het Dreamteam zich heel veel moeite getroost om het bewijs rond te krijgen aangaande een drugsdealer met een gewelddadige reputatie. Daartoe is onder andere een rondetafel bijeenkomst belegd met de gemeente en het openbaar ministerie om maatregelen te nemen. Maatregelen bleven echter uit om bestuurlijk juridische redenen. Dit had tot gevolg dat het gezag van het Dreamteam bij de bewoners werd ondermijnd. Bewoners maakten dat ook kenbaar: 'jullie zijn aardige jongens, maar jullie kunnen ook niks als het er op aan komt'. Dat signaal heeft het team teruggeven aan de bestuurders, waarna er alsnog maatregelen zijn getroffen.

We willen met deze opsomming ook nog eens illustreren hoe belangrijk een koppel(plus) is: in alle gevallen is het nodig dat werkers hun nek uitsteken en risico's durven nemen. Het blijkt dat in de afweging om dat aan te durven zeker niet alleen de formele taakstelling, maar ook de aanwezigheid van maatjes, doorslaggevend is. Het zij nogmaals gezegd:

Iedereen kan honderd goede redenen bedenken waarom hij, of zij het net even aan moed heeft ontbroken en er dus weer niets

is veranderd. In dit opzicht willen we ook wijzen op de potentie van de directeuren en teamchefs. Zij hebben middels het conve-
nant en middels uniforme rapportage een gemeenschappelijke referentie naar het werk van een koppel(plus).

Hierdoor zullen ze eerder gecoördineerd optreden als dit vast dreigt te lopen in de wereld van de instituties. De gebundelde macht van bijvoorbeeld woningbouwcorporatie, welzijnsinstelling en politie is kolossaal. Daarom moet er ook spaarzaam een beroep op worden gedaan, omdat een macht ook een tegenmacht genereert.

Communicatiebevorderende strategieën

Presentie:

Zoals het woord al aangeeft gaat het om aanwezigheid. Daarbij gaat het niet alleen om fysieke aanwezigheid. Meer blauw op straat is maar de helft van wat er met presentie wordt bedoeld. De andere helft heeft te maken met de mentale instelling waarmee de bewoners worden benaderd: een luisterend oor en een acceptatie van de mensen zoals ze zijn. Het begrip presentie is diepgaand bestudeerd door Andries Baart, hoogleraar aan de Katholiek Theologische Universiteit in Utrecht. In het boek: 'Een theorie van de presentie' wordt verslag gedaan van de weg die twee pastoraal werkers in Utrecht zijn gegaan in buurten met veel multi-probleemgezinnen. Hun basishouding was: we zijn hier zonder belang of vooropgezet doel, anders dan die de bewoners zelf aangegeven. We komen geen zending bedrijven en geen maatregelen treffen; we zijn aanwezig, present in medemenselijkheid.

Leden van koppelsplus hebben geen van allen de agenda van pastoraal werkers, maar kunnen er veel van leren. In de waarneming van Andries Baart met betrekking tot de werkpraktijk van de beide pastoraal werkers vallen een aantal zaken op: Voor het werk van een koppelplus hebben we er vier geselecteerd:

- Een al te grote groep mensen in de marge wordt niet door de geëigende instituties bereikt.
- De illusie dat alle bewoners wel geheel zelfstandig zullen gaan functioneren dient te worden opgegeven: velen hebben blijvend een ruggesteun nodig om fatsoenlijk te overleven.
- De momenten waarop bewoners een stap zetten in de richting van zelfredzaamheid vallen niet te plannen: ze doen zich voor en alleen de presente, alerte werker pakt ze op en stimuleert.
- Bij vrijwel alle bewoners die het niet 'gemaakt hebben' gaat een diep gevoel van eigen schuld verborgen achter een veelal boze en beschuldigende houding naar derden.

Zoals aangegeven hadden de pastoraal werkers een blanco opdracht naar de bewoners.

Toch waren ze meer dan alleen aanwezig als luisterend oor. Zij hebben allerlei activiteiten ondernomen richting bewoners en instanties. Als we lezen wat ze doen dan lijkt het erop alsof zij de maatschappelijk werker en opbouwwerker weer uitgevonden hebben.

Maar dan als een correctief commentaar op de bureaucratische en van de rauwe werkelijkheid weg geprofessionaliseerde beroepspraktijken. Beide pastoraal werkers weigeren bijvoorbeeld zich te laten opnemen in allerlei overlegstructuren om niet in die bureaucratische stroop vast te lopen.

Een koppelplus dat de buurt intrekt is zich permanent bewust van de vier constatering die we hierboven hebben vermeld.

Zij zijn zichtbaar in de buurt. Zij zijn zich ervan bewust dat de echte problemen vaak achter de voordeur liggen. Ze weten dat er vaste klanten zijn die je niet aan hun lot overlaat. Ze hebben oog voor kleine vonkjes van sociale zelfredzaamheid en weten dat aan te blazen. Ze zijn vasthoudend in het doorbreken van destructieve beelden die bewoners van zichzelf en hun omgeving hebben.

Omdat opbouwwerkers, maatschappelijk werkers, woonconsulenten en wijkagenten geen pastorale opdracht hebben, maar afgerekend worden op zogenaamd meetbare zaken als de mate van overlast, onveiligheidsbeleving, houding jegens werk en inkomen, zal de vraag gesteld worden of bovenstaande wel mogelijk is voor een koppel. Onze ervaring is deze:

De koppels(plus) staan inderdaad onder permanente druk om op output te scoren. Maar: er is geen tegenstelling tussen beide als het om wezenlijke veranderingen in een buurt of gemeenschap gaat. Presentie schept de basisvoorwaarden voor een beweging die niet alleen de toch al actieve bewoners zou raken, dan wel de klanten die toch wel op spreekuur komen.

Daarom gaat presentie vooraf aan strategieën met een meer representatief karakter: de vormen van bewonersorganisatie in al zijn schakeringen.

In het hoofdstuk over werkpraktijken zijn één of meerdere voorbeelden opgenomen van de manier waarop presentie gestalte krijgt bij koppelsplus.

Representatie:

We willen hier niet al te diep op ingaan omdat dit voor het opbouwwerk gesneden koek is. Heel veel tijd en aandacht besteden opbouwwerkers aan ondersteuning van buurt- wijk- en dorpskaders. Platforms waar belangenbehartiging plaatsvindt, nieuwe initiatieven worden ondernomen en zaken worden afgestemd. In deze gevestigde groepen treffen we doorgaans de witte bewoner aan in de vijftig-plus leeftijd. Vroeger uitsluitend mannen, tegenwoordig zijn de vrouwen ook ruim vertegenwoordigd. Deze platforms zijn voor koppels(plus) belangrijk om zich ook formeel te kunnen verantwoorden tegenover de gemeenschap:

In de praktijk zien we dat koppels(plus) op een veel fijnmaziger niveau bewoners activeren: het plein, de straat, het buurtschap, het portiek en een leefgroep (bijvoorbeeld jongeren), zijn niveaus waarop activering plaatsvindt rond actuele kwesties. Deze vorm van organiseren is een overgang tussen presentie en representatie. Het kent nauwelijks geformaliseerde structuren en het heeft in eerste aanzet geen blijvend karakter: het is een fluidum van komen en gaande mensen en onderwerpen. Hier ontmoeten we de allochtone bewoners, de jongeren, de minder aangepasten, kortom degenen die we missen in de geformaliseerde bewonersorganisaties. In het kader van het bevorderen van de sociale zelfredzaamheid is de uitdaging gelegen in het vinden van een vruchtbare samenwerking tussen de geformaliseerde structuur die voor continuïteit, samenhang en afstemming moet zorgen en de (spontane) realiteiten en bewegingen op microniveau.

Een bekende valkuil is dat de vergadertijgers de net ontstane zelfredzaamheid in de buurten weer te niet doen door de actie wel even over te nemen van de doeners. (Om zich dan achteraf weer te beklagen over de weinige medewerking uit de achterban).

Mediation:

Tussen twee partijen.

De methodiek die koppels(plus) het meest houvast biedt is mediation. Deze methode wordt in een andere context gebruikt dan doorgaans in rechts- en burendmediation. Het biedt een methodisch kader om stelselmatig het probleem bij de probleemeigenaren te houden. Het behoedt het team voor de valkuil van te snelle interpretaties. Uit trainingen met professionals van de politie, de welzijns- en de zorgsector blijkt dat zich in het hoofd van degene die de rol van mediator speelt in de loop van het gesprek tussen twee twistende partijen een beeld vormt van wat het probleem is en welke oplossing voor de hand ligt. Dat beeld heeft een dusdanig sturende werking dat het op het verloop van het gesprek invloed gaat uitoefenen. Dat leidt vrijwel zeker tot een onbevredigend verloop van dat gesprek. Het is voor veel hulpverleners moeilijk te accepteren dat het niet van belang is of hij/zij weet wat het probleem is, zolang betrokken dat zelf maar weten. Zo ook kan een oplossing die partijen kiezen, niet de oplossing van de mediator zijn. Dat is niet belangrijk zolang betrokkenen er maar in geloven. We gaan deze vorm van mediation hier niet uitgebreid behandelen. Eigenlijk zou elk koppelpus een korte training moeten krijgen om het in de vingers te krijgen.

De kern van mediation is het vinden van het belang dat beide partijen bindt. Dat geldt niet alleen voor het materiële maar evenzeer voor het emotionele belang. De mediator faciliteert het wankele evenwicht dat nodig is in een proces van toenadering. Het verzorgen van deze gelijkwaardigheid in plaats, aandacht, spreektijd, zelfbevestiging en toepassing van de gespreksregels is in ieder geval een kerntaak. Het blijkt niet altijd nodig of wenselijk te zijn om partijen in een ruimte bij elkaar te hebben. Ook in gesprekken op straat kunnen de mediation regels toegepast worden.

In open groepen:

De methodiek van participatieve besluitvorming is een mediërende werkwijze om met groepen waarvan de deelnemers verschillende achtergronden en denkbeelden hebben tot gezamenlijke actie te komen. We hebben deze methode uitvoerig beschreven in de LCO publicatie 'Opbouwwerkbemiddeling'. In deze publicatie worden twee benaderingen uiteengezet:

De basisdiscussiemethode is een manier om een groepsgebesprek dusdanig te structureren dat alle groepsleden maximaal aan bod komen en er wordt toegewerkt naar een gemeenschappelijke conclusie. Deze methode bestaat uit drie vragenrondes waarbij elke deelnemer steeds om de beurt antwoord geeft. Na een korte inleiding op het vraagstuk waarvoor de groep bijeen is worden de volgende vragen gesteld:

Wat heeft u gezien, wat zijn uw waarnemingen? (uitspraken worden op flaps geschreven en teruggelezen)

Als u zo hoort wat iedereen heeft waargenomen welke associatie roept dat bij u op?

(associaties worden op flaps geschreven en teruggelezen)

Als u de associaties van iedereen op u laat inwerken welke conclusie zou u daaraan willen verbinden? (conclusies worden weer op flaps geschreven)

Vervolgens wordt op grond van de conclusies op de flaps een gezamenlijk gesprek gevoerd over de te nemen vervolgstappen. Deze werkwijze lijkt simpel en dat is het ook. Het vraagt echter

om zorgvuldigheid in de toepassing. Het belangrijkste is dat de uitspraken die op de flaps worden geschreven zoveel mogelijk **letterlijk** de bewoordingen zijn van degene die ze heeft uitgesproken. Het vraagt enige oefening om uit een kort betoog de kernwoorden op te pakken. Verder moet men er alert op zijn dat de groepsleden bij elke ronde op het gezamenlijke verhaal reageren en niet doorgaan met hun eigen betoog. Ook blijkt dat bij de eerste vraag naar waarnemingen vaak enig doorvragen nodig is omdat men, zeker bij meer emotionele kwesties, geneigd is om waarnemingen, associaties en oplossingen door elkaar te halen.

De workshop

De workshop bestaat uit vier bijeenkomsten.

- het perspectief;
- de barrières;
- de strategische richtingen;
- de werkplannen.

Elke bijeenkomst verloopt volgens een zelfde indeling

- * de individuele brainstorm;
- * gezamenlijke presentatie van de individuele uitspraken;
- * het ordenen van de uitspraken in categorieën;
- * het benoemen van de categorieën.

De benoemde categorieën zijn input voor de volgende workshop. De methodiek zoals in de publicatie 'Opbouwwerk mediation' is omschreven is inmiddels verder toegepast in de stad Groningen.

De Groningse ervaringen hebben ons geleerd dat er een efficiënte combinatie mogelijk is van de strategische verkenningen die de koppelpusleden kunnen ondernemen voor hun eigen planning inzake het mobiliseren van bewoners en de Workshopcyclus. De werkwijze is dan als volgt:

1. Het perspectief, de collectieve droom

De workshopcyclus kan pas worden gestart als het koppelpus een gezicht heeft gekregen in de buurt en er sprake is van een netwerk van persoonlijke relaties. Dit kan als volgt worden opgebouwd: De koppelpusleden gaan zoveel mogelijk mensen interviewen over hun beelden aangaande leefbaarheid en veiligheid in de buurt. De vraagstelling moet open zijn, er wordt niet primair gevraagd naar de problemen die er zijn, maar naar waarnemingen: wat valt u op in de buurt, wat ziet u zo al?

Bewoners kunnen overal worden gevonden, op straat, in het buurthuis, in de winkel et cetera, maar kunnen ook thuis worden bezocht. Uitspraken over de buurt worden op kaarten geregistreerd. Wanneer er dertig à veertig interviews met zoveel mogelijk verschillende bewoners zijn gehouden wordt een bijeenkomst belegd waarop alle geïnterviewden worden uitgenodigd. Op deze avond worden alle kaartjes, met de diverse uitspraken in grote letters er op, één voor één voorgelezen. Na te zijn voorgelezen en eventueel verduidelijkt door degene die de uitspraak heeft gedaan, worden de kaarten in willekeurige volgorde op een groot vel papier geplakt. Volgens de Workshopcyclus worden de kaarten gerangschikt op samenhangende categorieën en van titels voorzien. De titels vormen de uitdaging waarvoor de buurt- of dorpsbewoners samen actief zouden kunnen worden. Op het eind wordt de aanwezigen gevraagd of zij nog twee keer bij elkaar willen komen om de 'weerstandenworkshop' en de

'strategische plannen workshop' uit te voeren. In vrijwel alle gevallen doen de bewoners daar aan mee, omdat niets zo motiveert als een gezamenlijk perspectief.

2. De beren op de weg

Deze workshop gaat over de vraag welke barrières de bewoners zullen moeten overwinnen om de droom te verwezenlijken. Deze workshop is de kern van de methode. Normaal gesproken zouden we na het formuleren van de doelstelling overgaan tot actieplanning. Hier wordt de planning gekoppeld aan de barrières: hoe komt het dat we het perspectief niet morgen al kunnen realiseren? Deze workshop bracht in Groningen naast zakelijke kwesties ook emoties, oud zeer en onderlinge spanningen op tafel. Het doorleven van deze gevoelens blijkt van wezensbelang voor een succesvol vervolg, maar vraagt een strenge discipline van de workshopleider. Naar elkaar luisteren, elkaar laten uitspreken blijkt in deze fase vaak moeilijk en bovendien blijkt dat de spanningen soms geuit worden in richting van de workshopleider: men gaat de methode ter discussie stellen. De grootste valkuil is dat men de methode dan gaat verdedigen. Omdat men het land heeft verlaten en de overkant nog niet ziet legt de workshopleider de stappen nog een keer uit die per avond worden gezet. Hij en zijn mede koppelplusleden moeten geloof in de aanpak blijven uitstralen! De bewoners moeten zaken loslaten en dat vraagt om vertrouwen. Hier bewijst zich de waarde van het voortraject waarin is geïnvesteerd in het opbouwen van een relatie.

Ook kan de leider vragen of meer mensen de aanpak niet zien zitten. Het is nog zelden gebeurd dat de meerderheid dan neen zegt. Vervolgens wordt aan de minderheid gevraagd of ze het toestaan dat de workshop wordt voortgezet. Het is nog niet voorgekomen dat dit niet mag.

3. Vertrouwenwekkende oplossingen

Deze derde bijeenkomst blijkt doorgaans ontspannender te verlopen als de beren eenmaal zijn benoemd. Er wordt ook niet meer individueel gewerkt, maar in subgroepen. Er wordt gewerkt aan de hand van de vraag: Wat zijn goede manieren om de beren uit de weg te ruimen? Deze workshop verloopt zoals in de publicatie is beschreven, alleen is het vervolg compacter gemaakt: als de strategische richtingen zijn geordend en van een titel zijn voorzien wordt aan de deelnemers gevraagd om in te tekenen op een of meer onderwerpen. De opdracht luidt: werk het onderwerp verder uit in een concreet plan. In elk plan wordt het resultaat benoemd dat over drie maanden gehaald moet zijn, de stappen die de bewoners moeten zetten om dat resultaat te halen en wat ze nodig hebben van externe actoren zoals een woningcorporatie of de gemeente. De groepjes krijgen maximaal vier weken de tijd om het plan te maken. Alle groepjes krijgen een begeleider vanuit het team aangewezen.

4. Presentatie en steunverwerving

Het presenteren van de werkplannen gebeurt op een bijeenkomst waar ook de instanties worden uitgenodigd waarvan een bijdrage wordt gevraagd. Ook kan een wethouder worden uitgenodigd om van de resultaten kennis te nemen. De presentatie gebeurt door de bewoners zelf. (Nooit zelf doen als professional!) Na elke presentatie mogen alle bewoners amendementen indienen. Als alle plannen naar tevredenheid zijn bijgesteld

wordt de gasten gevraagd om te reageren. Als deze hun medewerking hebben toegezegd (gebeurt altijd) krijgen de bewoners de gelegenheid om opnieuw voor een plannetje in te tekenen. Vervolgens worden werkafspraken gemaakt.

Omdat de plannen onderling een samenhangende strategie voor een veilige en leefbare buurt vormen wordt er een 'transferpunt' ingesteld. Dit wordt bemensd met een vertegenwoordiger van elk groepje, de redactie van de buurtkrant en de opbouwwerker.

In de Tuinwijk in Groningen is bovenstaande manier van werken in zijn geheel toegepast.

Tuinwijk is een volksbuurt met veel studenten en een toenemende instroom van allochtonen.

De vertegenwoordigers van gemeente en instellingen waren zeer onder indruk van de presentaties van de bewoners: de rollen waren omgedraaid. Normaal maken zij beleid en mogen bewoners participeren, nu maakten bewoners hun beleid en werd hen gevraagd te participeren. Het begrip 'vraaggericht werken' kreeg met deze operatie plotseling smoel.

Overigens zal dit proces als een begin moeten worden gezien van nieuwe verhoudingen.

Er is altijd de druk vanuit de gemeentelijke diensten om het initiatief weer over te nemen en de rollen weer om te draaien. Zelden uit boze opzet, vaker vanuit argumenten van beheersbaarheid, maar ook van gelijke behandeling: wat wij hier toestaan moeten we elders ook goed vinden.

Op straat, de strooptochten

Met het koppel Henk Beekman (wijkagent) en Henk Damen (opbouwwerker) is in het Hoornwerk in Deventer het begrip 'strooptochten' geïntroduceerd. Dat is het samen door de wijk wandelen en afgaan op je neus, ogen en oren. De methodiek is inmiddels door andere koppels(plus) overgenomen. De kracht van deze benadering ligt hierin dat het her en der kleine strovuurtjes van zelfredzaamheid aanwakkert en deze met elkaar in verbinding brengt en versterkt tot een stevig haardvuur van zelfwerkzaamheid.

Het speelt in op de notie dat zelfredzaam gedrag bij stukjes en beetjes moet worden gemobiliseerd, en dat je de momenten moet benutten waarop je deze of gene net dat ene zetje geeft dat maakt dat er een doorbraak naar nieuw gedrag kan worden waargenomen. Strooptochten worden gedurende langere tijd en met vaste regelmaat gehouden..

NORMEN EN WAARDEN:

Het werk van de politie wordt vanzelfsprekend in verband gebracht met normen en waarden. De politie is het orgaan dat bij uitstek belast is met het handhaven van de mores in de samenleving en heeft de machtsmiddelen om bij de burgers het gedrag af te dwingen dat met wet en regelgeving in overeenstemming is. Met name waar het gaat om het domein van het strafrecht.

Bij het opbouwwerk is dat beeld doorgaans dynamischer. De rol van de opbouwwerker om strevende groepen in de samenleving te ondersteunen in hun pogingen een plaats onder de zon te verwerven, brengt hem soms in een positie waarbij hij schijnbaar tegenover het wettelijk gezag komt te staan. Met name in de zeventiger en begin tachtiger jaren van de vorige eeuw, toen emancipatoire bewegingen in Nederland opkwamen, heeft dat

beeld zich vastgezet. Het gezag van de overheid werd niet meer als vanzelfsprekend ervaren en zij die als handhavers daarvan werden beschouwd, de politie, al evenmin. Dit was aanvankelijk ook een barrière in de samenwerking tussen wijkagenten en opbouwwerkers: men meende in elkaar oude tegenstanders te ontwaren. Vermaatschappelijking van de politie enerzijds en een grotere focus op conflicten tussen bewoners onderling anderzijds, hebben bij het opbouwwerk deze beeldvorming doen nuanceren. Het beeld van onderliggende groepen die door een repressieve overheid onder de duim zouden worden gehouden is verschoven naar een veel gecompliceerder schema: de burgers veroorzaken zelf (onderling) ook overlast, onveiligheid en onrecht zij het meer 'micro' dan als bedrijven, overheden en instellingen dat doen. Een deel van dat gedrag ligt in de sfeer van het strafrecht en kan juridisch worden aangepakt. Dat is de eerste opgaaf van de wijkagent die daarbij ruime bevoegdheid heeft ten aanzien van al dan niet optreden.

Een belangrijk deel valt echter niet onder het strafrecht: dat zijn de mores van de leefwereld. Het is de werking van fundamenteel gedrag dat het menselijk samenleven reguleert op het niveau van het alledaagse. Zoals het samenleven van burens, de manier waarop jongeren en ouderen met elkaar omgaan, het geven van hulp en bijstand in moeilijke tijden, de omgang met de collectieve ruimte en de manier waarop gezamenlijk problemen worden opgelost. Ook de manier waarop wordt gereageerd op afwijkend gedrag van zwakke individuen. Kortom:

in het niet-juridische domein, het domein van het samenleven, heeft de opbouwwerker bij uitstek een rol te vervullen: het is een normatief beroep!

Echter ook de politie heeft in deze een belangrijke taak: het bieden van hulp en het bewaren van de burgervrede. Daarin ontmoeten beide disciplines elkaar en omdat het niet om geformaliseerd recht gaat maar om situationele gerechtigheid is het nodig dat het normatieve binnen koppels steeds onderwerp van discussie is.

Het impliciet normatieve:

Het Statuut Opbouwwerk zoals dat door het beroepsveld is ontwikkeld zegt over de normatieve opdracht dat het om drie zaken gaat: Burgerschap, Humanisering en Ontwikkeling van de Samenleving. In een spraakmakend opstel voegde de voormalig hoogleraar opbouwwerk J.W. Duyvendak hieraan toe: 'en als het om prioriteitstelling gaat: met voorrang voor het zwakste belang en het minst erkende verlangens.'

Dit lijkt allemaal redelijk hoogdravend en abstract, maar in de dagelijkse praktijk van het werken in buurt en dorp is het normatieve permanent aanwezig. Opbouwwerkers die een band hebben ontwikkeld met de gemeenschap waar ze werken zijn ook altijd een rolmodel.

Bewoners identificeren zich met 'hun' opbouwwerker en staan toe dat deze vragen stelt bij de bestaande gang van zaken. Doorgaans zal dat gerelateerd zijn aan het werken aan problemen waar de bewoners aan willen werken. De werker kan vragen van allerlei aard stellen. Bijvoorbeeld: naar de manier waarop werk- en actiegroepen worden samengesteld, naar de manier waarop leiderschapstaken worden vervuld, naar de reden waarom sommige zaken niet worden opgepakt door de buurt, naar de stijl van onderlinge communicatie en naar de middelen die de bewoners willen inzetten om hun doelen te bereiken. Dit alles

wordt een opbouwwerker uitsluitend toegestaan als deze ook normatief gedrag vertoont jegens overheden en instanties die onrecht en ongelijkheid veroorzaken of in stand houden. Bewoners verwachten daarbij zelden dat de opbouwwerker met een spandoek voorop loopt, met de megafoon het volk toespreekt, dan wel namens de achterban onderhandelt met bestuurders.

Van opbouwwerkers wordt vooral verwacht dat zij zaken die bewoners wel voelen, maar moeilijk onder woorden kunnen brengen, een stem geeft. Dat deze bronnen opent die bewoners zelf niet kunnen vinden. Dat er onderzoek wordt verricht die de legitimiteit van buurtacties kan versterken. Dat er verbindingen kunnen worden gelegd met lotgenoten elders om jurisprudentie te verzamelen: wat dààr kan, zou ook bij ons moeten kunnen.

Het impliciet normatieve wordt verder tot uitdrukking gebracht door het eigen gedrag: met wie spreekt de opbouwwerker en hoe spreekt hij over bepaalde personen, groepen en gedrag in de buurt. Reageert de opbouwwerker op discriminerend gedrag, op agressiviteit in de buurt, op machogedrag of op sociale uitsluiting. In die zin dat de opbouwwerker het normatieve, het wel of niet door de beugel kunnende, ter sprake brengt en tot een issue maakt. De opbouwwerker zoekt daarbij altijd verbinding met normatieve kaders die bij bewoners aanwezig zijn.

Daarbij schuwt hij/zij de eigen opvattingen niet, maar maakt die niet tot De Norm. De feitelijke boodschap die de opbouwwerker wil uitzenden is dat nihilisme, het recht van de sterkste, het 'alles moet kunnen', schadelijk is voor het samenleven in de buurt. Het expliciteren van normen en waarden, het daar met elkaar over spreken, het vinden van een modus 'zo zijn onze manieren', is onlosmakelijk verbonden met samenlevingsopbouw. Ervaring heeft geleerd dat het normatieve ook een grote mate van bewonerskracht in zich draagt. De meeste mensen willen gaan voor een goede zaak. Als bewoners verbinding kunnen leggen tussen humanistische, christelijke of islamitische waardenschema's, die men wellicht op voorhand niet altijd in elkaar herkent, dan zal gedragsverandering veel blijvender zijn en deel gaan uitmaken van een buurtcultuur waar bewoners trots op zijn.

In bovenstaande zin is de opbouwwerker ook een rolmodel voor de leden van het koppelplus. In de evaluaties van de activiteiten is dit onderwerp van gesprek en ook de opbouwwerker is aanspreekbaar op het eigen gedrag van de teamgenoten. Het opbouwwerkstatuut zegt dat het opbouwwerk vrij staat van belangen. Bij expliciete beschavings-, dan wel anti-criminaliteits offensieven heeft het opbouwwerk alleen het belang van de buurt in z'n geheel in het oog te houden.

<

communicatieketen

Een ideaal communicatie-concept

De communicatie-keten telt vele schakels. U heeft ideeën nodig en teksten, vormgeving, drukwerk, een congres, een videofilm of een Internet-site om die ideeën werkelijkheid te laten worden. Daarbij schakelt u specialisten in, zoals vormgevers, tekstschrijvers, drukkers, communicatie-adviseurs enz.

Maak daarbij gebruik van een beproefd concept. Bij u om de hoek, bij wijze van spreken. Eén adres, waar u met al uw wensen en vragen rond communicatie terecht kunt. Of het nu gaat om advisering of uitvoering, om kleine of grote projecten, om één dienst of product of een combinatie van meerdere diensten en producten. Aan u de keuze:

- teksten/interviews voor folders, brochures, tijdschriften en videoproducties
- advisering & uitvoering interne en externe communicatie
- coaching van pr-medewerkers
- beleidsadviesing & -implementatie, informatievoorziening & monitoring
- organisatie van conferenties & congressen
- samenstelling & productie van videofilms
- vormgeving, dtp & drukwerk

Flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en creativiteit

Stimio bewijst al 15 jaar een uitstekende partner te zijn als het gaat om flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en creativiteit. Bovendien beschikken wij door onze duurzame relaties met opdrachtgevers in de non profit-sector over de nodige ervaring en deskundigheid op beleids-terreinen als welzijn, gezondheidszorg, arbeidsmarktbeleid, minderhedenbeleid en onderwijs.

Wij werk(t)en voor o.a.: de ministeries van VWS, Binnenlandse Zaken en Onderwijs & Wetenschappen, Arbeidsvoorziening Nederland, het Landelijk Centrum Opbouwwerk, JMW, de FIOM, de NP/CF, de NOT, Nederlands Politiemuseum, Compaq Nederland, SAP enz.

Geïnteresseerd in een vrijblijvende kennismaking?
Bel ons voor toezending van onze bureau-brochure
of voor het maken van een afspraak.

stimio

CONSULTANTS DRUKWERK & DESIGN BV

communicatie- & beleidsadviesing
informatievoorziening & monitoring
tekstschrijven & journalistieke producties
management conferenties & symposia
audio-visuele producties
vormgeving & dtp
drukwerk

Stephensonstraat 7
4004 JA Tiel
Tel 0344 - 673485
Fax 0344 - 673486
www.stimio.nl