



Werken aan een veiliger Rotterdam

De Pleinaanpak

16







Inhoud

Hoofdstuk 1: Inleiding	6
Hoofdstuk 2: Uitgangspunten	10
Hoofdstuk 3: Aanpak stap-voor-stap	14
Hoofdstuk 4: Wie doet wat in de Pleinaanpak	17
Hoofdstuk 5: Do's & don'ts	23
Bijlage: Checklist Pleinaanpak	26



Ieder zijn eigen verhaal

Elke buurt heeft wel een plein. Een centrale plek in de wijk waar bewoners elkaar ontmoeten, kinderen spelen en allerlei activiteiten te doen zijn. Een verzamelplaats van buurtbewoners met verschillende achtergronden, culturen en leeftijdsgroepen. Met ieder hun specifieke eigenschappen en gedrag. Maar niet iedereen ervaart die activiteiten van een ander altijd als positief. Een plein kan dan het stempel 'overlastplek' krijgen en jongeren worden vaak als 'schuldige' aangewezen. Terecht of niet? Dat is de vraag.

Want wat is overlast precies? En hoe pak je die aan? In veel gevallen wordt naar één partij gekeken. Vaak worden jongeren gezien als de 'kwade' partij zonder dat duidelijk is of dat ook zo is. Natuurlijk zijn er gevallen bekend waarbij wel degelijk sprake was van criminaliteit. Daarom is het belangrijk met alle betrokkenen in een buurt te praten om erachter te komen wat er werkelijk speelt. Iedere bewoner - jong en oud - heeft zijn eigen verhaal. Voor professionals is het belangrijk dat zij kritisch naar zichzelf durven kijken. Waar zouden zij de samenwerking en de communicatie kunnen verbeteren? Hoe kunnen zij het vertrouwen (terug)winnen van bewoners en jongeren?

Pleinaanpak

Wat voor de een werkt, hoeft niet per se de oplossing voor een ander te zijn. Daarom is maatwerk in dit soort situaties belangrijk, net als het maken van een gedegen analyse van het probleem. Een methode die al meerdere keren in Rotterdam met succes is toegepast, is de Pleinaanpak. Stadsmarinier Michiel van der Pols is zo enthousiast over deze aanpak, dat hij zijn ervaringen graag met anderen wil delen. Heeft u te maken met problemen in uw wijk waar u niet meer uitkomt? Dan is dit wellicht de methode waar u naar op zoek bent. In dit boekje leest u meer over deze aanpak en hoe die werkt. Ook vindt u bij dit cahier een film, waarin filmmaker Richard Nels de Pleinaanpak in Bospolder en Tussendijken een jaar lang heeft gevolgd. Benieuwd naar hoe u deze aanpak kunt toepassen? De stadsmarinier en het team dat betrokken is bij de Pleinaanpak (zie bijlage voor contactgegevens), helpen daar graag bij!

Michiel van der Pols

Fred Mureau

Erik Feekes

1. Verbeteren van veiligheid: Pleinaanpak

Rotterdam blijft werken aan het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid. Gelukkig is op veiligheidsgebied al veel bereikt in de stad. Dat blijkt ook uit de cijfers van de Veiligheidsindex 2013, waarin Rotterdam gemiddeld het cijfer 7,2 scoorde (op een schaal van 1 tot 10). Toch is dat voor het gemeentebestuur geen reden om achterover te leunen, want op verschillende plekken in de stad is nog voldoende te doen. Het werken aan de veiligheid blijft een van de hoogste prioriteiten.

Jeugd aanpak

In Rotterdam is er veel aandacht voor het aanpakken van jeugdoverlast. Die overlast levert soms heftige situaties tussen jongeren onderling op, waardoor ook andere bewoners een gevoel van onveiligheid kunnen krijgen. Buurtbewoners worden bijvoorbeeld angstig of voelen zich bedreigd als jongeren (hard) met elkaar staan te praten op straat of met capuchons op voorbijlopen. Sommige bewoners krijgen alleen een onbehaaglijk gevoel. Ze durven jongeren vaak niet aan te spreken, met het gevolg dat die jongeren nog meer vrij spel krijgen. Het komt ook voor dat angst bij bewoners veroorzaakt wordt door crimineel gedrag. Niet alleen van jongeren, ook van andere buurtbewoners. Denk aan diefstal, inbraak, bedreigingen, berovingen, wapenbezit en drugsgebruik. Omgekeerd kunnen bewoners jongeren bedreigen, een conflict of slepende kwestie loopt volledig uit de hand. Een oplossing lijkt dan heel ver weg.

Om overlast te kunnen aanpakken, is maatwerk nodig. Want wat voor de één werkt, werkt voor de ander misschien niet. De Pleinaanpak voorziet daarin. Deze aanpak richt zich intensief op een specifiek gebied: een plein en omliggende straten. Wanneer andere (repressieve) maatregelen niet het gewenste resultaat opleveren, moet je 'out of the box' kunnen denken. Je hebt daar behalve maatwerk, ook aandacht, vertrouwen en (uiteindelijk) zelfredzaamheid voor nodig. Daarnaast is het van cruciaal belang dat je gericht te werk gaat. Doe een aantal dingen heel goed, in plaats van heel veel een beetje.

De praktijk: het Verschoorplein Jongeren maken andere keuzes

Het Verschoorplein in de Tarwewijk is een groot en sinds kort weer rustig plein. In de zomer van 2009 was dat wel anders. De spanning tussen oudere buurtbewoners en een groepje jongeren liep steeds verder op. Bewoners voelden zich bedreigd en waren niet in staat een oplossing te vinden voor het probleem. Handhaven door de politie werkte niet en verergerde de situatie zelfs. Een ding was duidelijk: er was dringend behoefte aan een andere aanpak.

Professionals uit de wijk (deelgemeente, politie, opbouwwerk, jongerenwerk) zijn met elkaar gaan kijken hoe ze het anders konden doen. Alle partijen waren het erover eens dat jongeren



In welke wereld leef jij?

Wanneer bewoners, jongeren en professionals bij elkaar worden gebracht voor een goed gesprek, blijkt al snel dat iedereen zijn eigen belevingswereld heeft. Tijdens de gesprekken is het belangrijk om dat in het achterhoofd te houden. Hoe reageren jongeren op oudere bewoners en andersom? In veel situaties kan er snel sprake zijn van verwarring en miscommunicatie. De pleincoach zorgt ervoor dat het gesprek in goede banen wordt geleid. Hij heeft tijdens zo'n bijeenkomst de rol van een groepsmediator.





aangesproken moesten worden, maar ze vonden ook dat er voor bewoners een rol was weggelegd in het oplossen van de problematiek.

Bewoners en jongeren gingen daarom onder begeleiding met elkaar in gesprek over hun irritaties en maakten afspraken over hoe ze in het vervolg beter met elkaar konden omgaan. 'Onbekend maakt onbemind' verdween gaandeweg.

Straatcultuur

Jongeren kregen hulp met werk en scholing, maar moesten daar wat voor terug doen ('zie ook kader 'Voor wat, hoort wat' op pag. 20). Bewoners kregen training in straatcultuur (over hoe ze jongeren op een constructieve manier konden aanspreken). Jongeren en ouderen leerden elkaar op deze manier steeds beter kennen.

Tot slot hielpen de professionals (wijkagent, buurtnetwerker, jongerenwerker, et cetera.) bewoners en jongeren door hen te ondersteunen en verantwoordelijkheid te laten nemen. In 2010 zijn interactieve bewonersavonden en trainingen ingezet, waardoor dit proces nog verder is ondersteund. Het aantal meldingen jongerenoverlast op het Verschoorplein daalde door alle inspanningen met 67 procent (meting begin 2011).

Kern Pleinaanpak

In de Pleinaanpak draait het niet alleen om het stoppen van overlast, maar uiteindelijk ook om het voorkomen ervan. Doel van de aanpak is dat alle partijen een perspectief aangeboden krijgen en dat bewoners, jongeren en professionals samenwerken om het plein gezellig en prettig te maken en te houden.

2. De uitgangspunten

Voordat een gedetailleerde uitleg volgt over de opzet van de Pleinaanpak, gaan we eerst in op de uitgangspunten en de resultaten. Aan de hand van de voorbeelden wordt goed duidelijk wat voor verschil de aanpak kan maken. De uitgangspunten bepalen mede hoe je de problematiek van de overlast benadert.

- **Gedeeld eigenaarschap:** het oplossen van overlast is niet alleen een zaak van gemeente en politie. Ook bewoners, ondernemers en de overlastgevers spelen hierin een actieve rol. De achterliggende gedachte is dat oplossingen worden gevonden in sterke communicatie over en weer met alle partijen.
- **Preventief denken en werken:** de Pleinaanpak werkt ook preventief. Wacht daarom niet met de aanpak totdat er echt problemen zijn. Maak voor een preventieve werking gebruik van informatie die bekend is bij jongeren, bewoners en professionals. Bijvoorbeeld over eventuele verandering in en rond een groep jongeren. Kijk ook goed naar een eventuele toename van het aantal overlastmeldingen en sfeerbeelden van bewoners die duiden op veranderingen.
- **Afstemming tussen professionals:** belangrijk bij het aanpakken van een probleem is afstemming, samenwerking en goede communicatie tussen professionals (politie, gemeente, jongerenwerk, opbouwwerk, scholen, en verder iedereen die iets te bieden heeft aan de wijk vanuit zijn professie). Dat lijkt vanzelfsprekend, maar op dit punt gaat het vaak mis. Ook voor professionals is het belangrijk dat ze elkaar kennen, vertrouwen en dat er korte lijnen zijn voor informatie-uitwisseling.
- **Van 'projectdenken' naar een procesgerichte aanpak:** situaties kunnen steeds veranderen. Dat vraagt om maximale alertheid. Je bent niet klaar als het probleem is opgelost. Het continu blijven bekijken wat er gebeurt, is een belangrijk onderdeel van de Pleinaanpak.

Operatie Nachtwacht *Iedereen verantwoordelijk voor de buurt*

Schade aan auto's huizen, winkels... Elk jaar leek het tijdens de jaarwisseling erger te worden op het Amelandseplein in de wijk Carnisse. Nadat de schade in 2011 was opgelopen tot 40.000 euro, en alle andere oplossingen hadden gefaald, werd de Pleinaanpak ingezet. De plein-coach mobiliseerde buurtbewoners en jongeren om samen de wijk te bewaken en ervoor te zorgen dat de jaarwisseling rustig zou verlopen. 's Middags stond er al een hapje en drankje klaar in een feesttent en hiervandaan liepen jongeren en buurtbewoners rondes door de wijk (dag en nacht!). Ze spraken mensen aan op vervelend gedrag of misbruik van vuurwerk en werkten daarbij samen met politie en stadswachten. Bovendien was iedereen uitgenodigd voor een oudejaarsfeest in de tent op het plein. Het resultaat van deze actie? In de hele wijk was tijdens de jaarwisseling geen enkele schade aangericht!



Andere levenskeuze

De Pleinaanpak werpt op meerdere fronten zijn vruchten af. Zo laten cijfers zien dat het merendeel van de jongeren die betrokken zijn bij de aanpak, de keuze maken hun leven op een andere manier in te vullen. Uit de evaluatie van de Pleinaanpak Verschoorplein in de Tarwewijk bleek dat van de overlastgevende groep uit 2010 tachtig procent begin 2012 niet meer voorkwam in de systemen die overlastgevende en/of criminele jongeren registreren.



Effecten Pleinaanpak

De aanpak is van start en alle betrokkenen zijn actief op het plein. Die betrokkenen zijn: de pleincoach, buurtouders, professionals, bewoners en jongeren (in hoofdstuk 4 geven we een uitgebreide uitleg over deze rollen, maar voor de volledigheid noemen we ze hier ook al een keer). Langzaam komt er weer meer vertrouwen en hoop bij bewoners. Ook zien de professionals steeds meer zelfredzaamheid en meer binding in de wijk ontstaan. De samenwerking tussen de verschillende partners gaat ook steeds beter. Mooie resultaten, maar wat zijn de overige effecten van de Pleinaanpak? Een aantal praktijkvoorbeelden.

'Er gebeurt eindelijk iets!'

Omdat de pleincoach de boer op gaat om te achterhalen wat bewoners als overlast ervaren, ontstaat een beter beeld van wat er speelt. Bewoners zijn blij met deze gesprekken en hebben het gevoel dat er 'eindelijk eens iets gebeurt'.

'Ik sta er niet alleen voor'

Tijdens de bewonersavonden horen burens van elkaar hoe zij denken over de overlast. Vaak komen de verhalen met elkaar overeen. Bewoners ontdekken dat ze niet 'alleen' staan in hun gevoel van onbehagen. Het versterkt het gevoel van saamhorigheid in de wijk.

'Van klager naar actief deelnemer'

De pleincoach werft buurtouders die willen meewerken aan een oplossing van de top-5 aandachtspunten in de wijk. Zij krijgen ook een training in communicatie. En ze leren de app BuiterBeter te gebruiken die is ontwikkeld om meldingen in de buitenruimte te doen. De buurtouders hebben nauw contact met netwerkpartners, zodat ze hun punten uit de wijk kunnen bespreken. Een paar buurtouders trekken uiteindelijk de kar. Zij nemen na het vertrek van de professionele pleincoach zijn taken over als vrijwilliger.

Zelfredzaamheid en participatie in optima forma

Tijdens de Pleinaanpak blijkt keer op keer dat bewoners zich gedurende het hele proces bewust worden van de kwaliteiten die ze zelf hebben en ook beter in staat zijn die in te zetten om de leefbaarheid van hun wijk te verbeteren. Zoals op het Nozemanplein in het Nieuwe Westen. Daar was het een tijd lang onrustig; bewoners klaagden over overlast in de avonduren en jongeren voelden zich niet begrepen. Toen ze eenmaal met elkaar in contact waren gekomen, bleek al snel dat ze ook bereid waren om iets met elkaar te doen. Ze gingen samen aan de slag om een vrijstaand pandje in de buurt op te knappen en in te richten. De pleincoach zorgde voor de begeleiding en ondersteuning. Het gebouw is een echte ontmoetingsplek geworden voor jong en oud, dat tot op de dag van vandaag nog volledig functioneert. Zo krijgen scholieren er huiswerkbegeleiding van buurtbewoners, organiseren jongeren er zelf activiteiten, waarbij ze altijd rekening houden met de omgeving. Een mooi resultaat waar de hele buurt wat aan heeft.



3. De aanpak: stap voor stap

Hoe gaat de Pleinaanpak in z'n werk? Professionals (politie, gemeente, jongerenwerk, opbouwwerk en scholen) zijn op de hoogte van de problemen en klachten van bewoners en verschillende acties zijn ondernomen om de overlast op te lossen. Toch blijft het gewenste resultaat uit. Dan kan de Pleinaanpak uitkomst bieden. U zet daarvoor de volgende stappen:

1

De start

De opdrachtgever brengt samen met de professionals en/of pleincoach (zie hoofdstuk 4 voor uitgebreide uitleg) de situatie in kaart aan de hand van de aanwezige informatie, klachten en cijfers. Samen bepalen zij wie de belangrijkste partijen zijn en stellen ze vast of er voldoende steun is voor de aanpak. Instrumenten hiervoor zijn: een krachtenveldanalyse en een beknopte start-up van het project met de belangrijkste partijen. Tegelijkertijd wordt een eerste sfeerbeeld van de buurt gemaakt aan de hand van gesprekken met bewoners en jongeren.

2

De voorbereiding

De inhoudelijke verkenning wordt dieper om een helder beeld te krijgen van wat er speelt. De pleincoach start de Pleinaanpak op. Hij gaat ook de wijk in om te praten met bewoners, jongeren en professionals. Tijdens deze verkenning moet duidelijk worden wat de laatste stand van zaken is en of er bij bewoners en jongeren genoeg animo is voor het zelf uitvoeren van activiteiten. De verkenning wordt afgesloten met een evaluatierapport en is de opmaat naar de volgende fase.

3 De uitvoering

De situatie is helder. Dus aan de slag! De pleincoach gaat van deur-tot-deur om zo bewoners te werven, die actief willen meedoen. De pleincoach legt samen met het jongerenwerk contact met de jongeren om hun wensen te verzamelen en na te gaan wat ze zelf willen en kunnen doen. De professionals uit de wijk wisselen intensief informatie uit tijdens een tweewekelijks overleg.

Uiteindelijk komen deze drie (huis-aan-huisbezoeken bewoners, gesprekken jongeren en bijeenbrengen professionals) samen in een eerste bewonersavond. In Rotterdam kan dat tijdens een bijeenkomst van Buurt Bestuurt (zie kader hiernaast). De partijen bespreken wat er moet gebeuren en waaraan behoefte is. Daarna kan een klein comité alle input verder uitwerken. Ook worden er trainingen gegeven, die communicatievaardigheden en zelfredzaamheid van bewoners en jongeren vergroten. Uiteraard met ondersteuning van professionals, maar alleen als dat nodig is.

4 Nazorg

Als de aanpak stevig staat en goed loopt, is een goede overdracht naar een professionele partij belangrijk. Bijvoorbeeld naar een welzijnsorganisatie. Vaak is zo'n partij al actief betrokken bij de uitvoering van de aanpak. Een overzicht van de resultaten, de opgebouwde netwerken en ervaringen vormen de basis voor het gesprek met de opdrachtgever en/of degene die daarna verantwoordelijk is

voor de uitvoering. Ook de overdracht naar de bewoner die de rol van pleincoach overneemt, heeft tijd en aandacht nodig. Als het nodig is, blijven de opstarters op verzoek op de achtergrond ondersteuning geven. Elke vorm van burgerparticipatie blijft ondersteuning nodig hebben. Soms veel, soms weinig. Maar het is belangrijk om hier bewust van te zijn om te voorkomen dat goede initiatieven 'doodbloeden' vanwege gebrek aan ondersteuning.

Buurt Bestuurt

Buurt Bestuurt is een Rotterdamse werkwijze. Bewoners kijken samen met de wijkagent, stadswacht en de gebiedsnetwerker welke drie problemen in de wijk op het gebied van veiligheid en leefbaarheid als eerste moeten worden aangepakt. De professionals gaan met deze punten aan de slag en koppelen de resultaten terug aan het Buurt Bestuurt-comité. Ook bewoners leveren een bijdrage aan de oplossing van de problemen. In Delfshaven worden de buurtouders (zie hoofdstuk 4 Wie doet wat) en Buurt Bestuurt met elkaar verbonden. Buurtouders zijn dan een actief onderdeel van Buurt Bestuurt.



4. Wie doet wat in de Pleinaanpak: de rolverdeling

De Pleinaanpak is een samenspel tussen bewoners, jongeren en professionals. De pleincoach is hierin de verbindende factor. Hieronder vindt u een toelichting op de verschillende spelers en de bijbehorende rollen.

1. Pleincoach: de verbindende partij

Een cruciale actie in de Pleinaanpak is het krijgen van een realistisch, gezamenlijk beeld van de situatie. De pleincoach zorgt dat alle betrokken partijen letterlijk met elkaar om de tafel zitten. Om naar elkaar te luisteren, vragen te stellen en zo tot één beeld te komen. Vaak kan hiervoor een bestaand overleg worden gebruikt.

Bij het oplossen van problemen op een plein gaat het niet alleen om harde feiten en cijfers. Het aanvoelen van de situatie en daarop inspelen is net zo belangrijk. Soms moet je als professional buiten je officiële taken/rol durven stappen als de situatie daarom vraagt. Het gezamenlijke doel en de bijdrage die iedere professional daaraan kan leveren, staat dan centraal. Dat vraagt onderling vertrouwen en daar moet iedereen aan werken. De pleincoach speelt hierin een belangrijke rol als verbindende factor en soms als bemiddelaar tussen alle partijen. Daarnaast is het op maat benaderen van de doelgroep heel belangrijk. Iedere doelgroep vraagt om een andere aanpak. Houd hierbij ook rekening met culturele achtergronden. Ervaring leert dat dat nogal eens onderschat wordt.

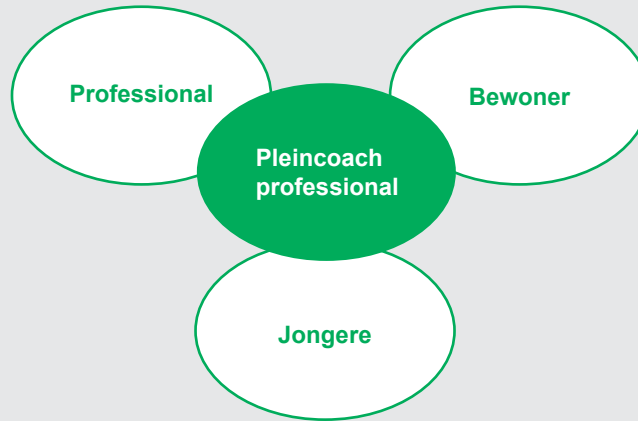
2. Pleincoach: de professional

In de opstartfase is de pleincoach altijd een professional. De pleincoach is de spin in het web en degene die alle huisbezoeken doet en op een neutrale en objectieve manier met bewoners, jongeren en professionals in gesprek gaat. Ook

stimuleert hij bewoners en jongeren om mee te denken en mee te doen tijdens bewonersavonden. Bewoners krijgen de ruimte om hun zorgen, ergernissen, maar ook goede ervaringen en ideeën te delen. De netwerkpartners, die ook bij de bijeenkomsten zijn, vertellen wat hun inzet is voor de buurt en ontvangen de signalen en wensen van de bewoners. Bewoners die willen, kunnen buurtouder worden. Het is belangrijk dat buurtouders ook bij elkaar komen tijdens zogenoemde Buurtouderavonden. Hier is de pleincoach alleen bij zolang dat nodig is. Meestal is dat in het begin. De buurtouders kunnen uiteindelijk prima zonder de pleincoach functioneren.

Handig, die kaart in de meterkast!

In Rotterdam is bij de Pleinaanpak een meterkastkaart geïntroduceerd. Tijdens de eerste bewonersavond waar de professionals zich voorstellen, vertellen zij wat ze doen en waar bewoners terecht kunnen. Deze informatie wordt verzameld en als meterkastkaart verspreid onder bewoners. Een simpel middel met goede effecten. Op de kaart staan de gegevens van alle partijen die betrokken zijn bij de Pleinaanpak. Bewoners zoeken daardoor makkelijker contact met instanties en zoeken eerder en vaker gerichte hulp.



Startmodel - Pleincoach professional is de verbindende schakel voor alle zaken in de opstart en uitvoering.

3. Pleincoach: de taken

De pleincoach geeft ook trainingen aan bewoners en jongeren om samenwerking en een prettige manier van met elkaar omgaan te stimuleren. Ook bemiddelt de pleincoach in conflicten en betreft scholen, leerlingen en ondernemers als dat nodig is.

Andere taken:

- de inventarisatie van de beleving en wensen van bewoners;
- bewonersavonden organiseren, begeleiden en iedereen uitnodigen;
- buurtouders werven, Buurtouderavonden houden en schouwen met de buurtouders;
- overlast top-5 samenstellen en met de buurtouders aan de slag gaan, zodat zij zoveel mogelijk zelf kunnen oplossen;
- jongeren aanspreken op gedrag en praten over hun toekomst en wensen;
- interacties organiseren tussen bewoners en jongeren. Bijvoorbeeld een voetbaltoernooi of acteur zijn tijdens rollenspellen in elkaars trainingen.

4. Pleincoach: wie is dat?

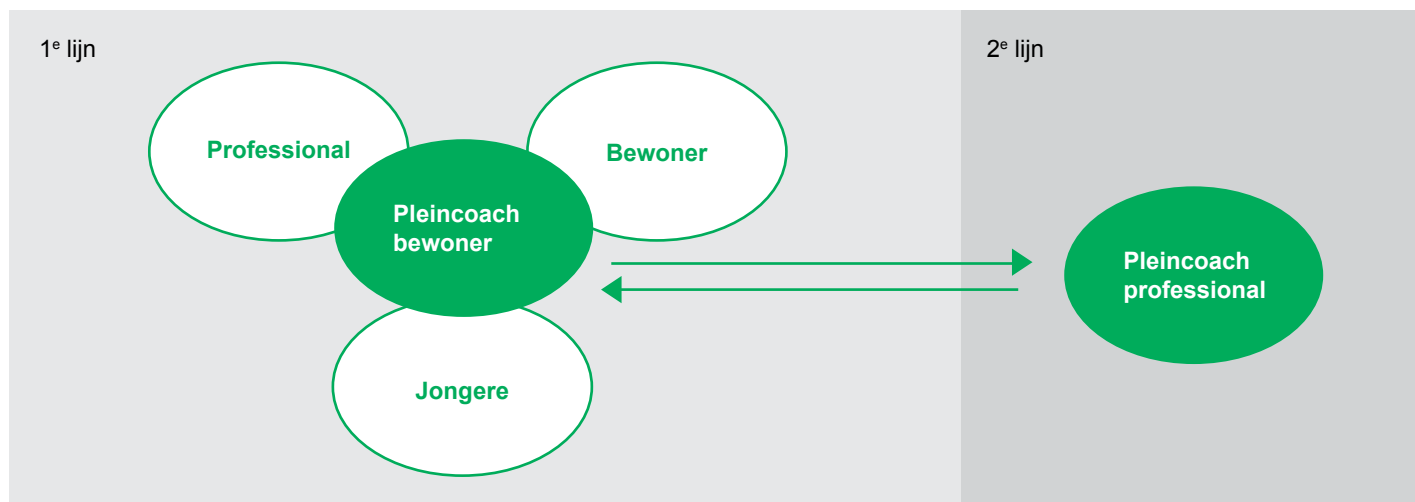
De pleincoach kan een gemeenteambtenaar zijn of een opbouwwerker. Het is een tijdelijke functie. Als de basis op het plein hersteld is, draagt hij zijn werkzaamheden over aan bestaande organisaties. In de vijf wijken waarin ervaring opgedaan is met de Pleinaanpak, is voor de functie van pleincoach een deskundige ingezet met een achtergrond in bemiddeling. De pleincoach is het vaste gezicht in de wijk.

5. Pleincoach: de bewoner

Behalve een 'pleincoach professional', is er ook een rol voor een 'pleincoach bewoner'. De 'pleincoach bewoner' neemt de taken van de 'pleincoach professional' over en heeft geleerd wanneer hij wel of niet moet ingrijpen. Hij heeft de cursussen gevolgd, bijvoorbeeld 'Buurtbemiddeling' en 'Succesvol omgaan met jongeren'.

Deze pleincoach:

- houdt de meterkastkaart actueel;
- speelt een bemiddelingsrol tussen bewoners en



Groeimodel - Pleincoach bewoner pakt de zaken over, heeft de pleincoach professional achter de hand voor vragen of zaken die hij/zij (nog) niet aankan.

- professionele partners/ organisaties;
- hoort van bewoners waar ze tegenaan lopen. De pleincoach verwijst door of bemiddelt of maakt gebruik van het opgebouwde netwerk om bewoners te helpen;
- is de ogen en oren van de wijk. Signalen van veranderende situaties op het plein en/of signalen van bewoners pakt hij op en zet hij door naar de betreffende professionele partners (politie, jongerenwerker, opbouwwerk, et cetera);
- organiseert bewonersavonden. Er zijn het eerste jaar vier bewonersavonden voor alle bewoners in de wijk.
- bespreekt met de buurtouders één keer per twee of drie weken de stand van zaken en de te nemen acties.

6. Buurtouders

De buurtouders zetten zich met hart en ziel in om de buurt prettiger te maken. Naast samenwerking met de professionals (politie, gemeente, jongerenwerk, opbouwwerk en scholen), werken ze ook zelf aan het oplossen van problemen. Hun rol in de Pleinaanpak is onder andere het samenstellen van een top-5 van problemen en bekijken of ze zelf een bijdrage kunnen

leveren aan een oplossing. Problemen die hardnekkig zijn pakken professionals uiteraard op.

In Delfshaven is er één buurthuis dat buurtouders hebben opgezet en draaiende houden. Ze willen daarmee meer verbinding tussen bewoners en jongeren bereiken. De buurtouders schouwen geregeld in de wijk en ruimen straatvuil op. Ook spreken ze mensen aan op vervelend gedrag. Bijvoorbeeld bij het verkeerd aanbieden van vuil of geluidsoverlast. De buurtouders gaan op zoek naar een bewoner die de rol van pleincoach kan overnemen van de professional. De bewoner die pleincoach wordt, krijgt (blijvend) voldoende ondersteuning om deze rol uit te voeren.

7. Jongeren

Jongeren hebben een belangrijke rol in de Pleinaanpak. Het gaat niet alleen maar over jongeren, maar juist om een aanpak mét jongeren! De pleincoach speelt een verbindende rol in het betrekken van jongeren bij de aanpak. De jongeren worden gestimuleerd om mee te werken aan en mee te denken over een

leukere wijk voor alle bewoners. Met het principe 'voor wat, hoort wat' werken jongeren, bewoners en professionals samen om ook de wensen van de jongeren te verwezenlijken.

'Voor wat, hoort wat'

De uitdrukking 'voor wat, hoort wat' past goed in de huidige straatcultuur. In gesprekken met jongeren kwam naar voren dat ze dit heel goed begrijpen en dat zij ook wilden dat bewoners in de wijk anders met elkaar omgingen. De benadering vanuit respect, luisteren naar elkaar en gezien worden, is een eerste stap om de verbinding te maken. In de aanpak rond het Verschoorplein in de Tarwewijk namen jongeren het initiatief voor een klusproject. Tegen een vergoeding deden jongeren in de wijk klussen aan huis en onderhielden ze (gemeenschappelijke) tuinen. De bewoners reageerden erg enthousiast. Een deelnemer vertelde dat hij trots was, want hij kon eindelijk laten zien dat hij tot meer in staat was dan alleen maar chillen waar hij altijd commentaar op kreeg.

8. Professionals

Als verbinder houdt de pleincoach regelmatig een 'sociaal overleg'. Hier komen de netwerkpartners bij elkaar om hun acties en de effecten daarvan te bespreken. Bij dit overleg sluiten alle partners aan die zich bezighouden met het plein. Door regelmatig bij elkaar te komen leren de partners elkaar goed kennen. Het gaat dan om: politie, gemeente, jongerenwerk, opbouwwerk, scholen en verder iedereen die iets te bieden heeft aan de wijk vanuit zijn professe.

En toen bleven de deuren dicht

In Delfshaven bleven tijdens een deur-tot-deuractie opvallend veel deuren gesloten. Niet omdat mensen niet thuis waren, maar omdat bewoners geen contact wilden. Toen deze situatie niet verbeterde, zijn de omliggende basisscholen benaderd om te kijken of het mogelijk was om via de zogenoemde Ouderlokalen met bewoners in gesprek te komen. Een Ouderlokaal is een voorziening, die bedoeld is om ouders met elkaar in contact te laten komen nadat ze hun kinderen op school hebben gebracht. Hier lukte het wel om bewoners enthousiast te krijgen voor de Pleinaanpak. Het resultaat was dat er een extra vaste groep van vier tot zes buurtouders bijkwam. Het is een voorbeeld van iets wat in eerste instantie niet op de ene manier lukte, maar door creatief te denken op een andere manier wel is gelukt.





5. Do's & don'ts: een aantal tips

De Pleinaanpak is in Rotterdam op vijf pleinen gebruikt om overlast weg te nemen. Elke keer leer je weer iets nieuws, maar zie je ook duidelijk wat wel en niet werkt. Die ervaringen willen we graag met u delen. Hieronder leest u een aantal do's & don'ts voor de Pleinaanpak.



Do: Werk aan het gevoel van de bewoners en jongeren

De basis is: gehoord, gezien, gewaardeerd en geaccepteerd worden. Dit geldt voor zowel de bewoners als de jongeren. Als zij het idee hebben dat die basis goed is, nemen ze makkelijker stappen om verantwoordelijkheid te nemen in hun wijk. In de Pleinaanpak wordt daar continu aan gewerkt, met een concreet doel voor ogen: het verbeteren van de situatie.



Do: Zeg wat je doet, doe wat je zegt

De laatste jaren zijn bewoners overvoerd met aanpakken en acties, die net zo snel weer verdwenen als ze kwamen. Daarom is het belangrijk om vanaf de start helder te zijn over wat je wel en niet doet. En wat wel en niet mogelijk is. Blijf ook helder tijdens de uitwerking en uitvoering van de aanpak. Meld ook wat je niet waar kunt maken en leg uit waarom het niet gaat. Benadruk ook de eigen verantwoordelijkheid die iedereen heeft in het oplossen van de overlast.



Don't: Wees geen olifant in een porseleinkast

Houd rekening met de (bevolkings)samenstelling van de wijk waarin de aanpak wordt opgestart. In sommige wijken zijn bewoners en jongeren sneller te mobiliseren dan in andere. Het is belangrijk om oog te hebben voor culturele verschillen en achtergronden. Kijk ook goed of er zaken onder de oppervlakte leven en of er angst is voor represailles. Dit soort punten moeten eerst opgelost worden voordat je verder kunt gaan met de Pleinaanpak. Kennis hebben van verschillende culturen en weten hoe deze culturen tegenover zelfredzaamheid staan, zorgen voor doeltreffende interventies.



Do: De basis voor een goede borging

Als de aanpak staat en goed loopt, komt het moment om te bepalen hoe de aanpak overgedragen kan worden aan 'vaste' partijen in de wijk. Een goede introductie aan alle relevante partijen is de basis voor de voortzetting van de aanpak. Het is belangrijk om hen ook te blijven informeren over de aanpak en de resultaten. Van de werkvloer en de professionals op straat tot de opdrachtgever/ bestuurder. De aanpak moet geïntroduceerd worden op alle niveaus. Een ander belangrijk onderdeel voor het goed onderhouden van de aanpak is enthousiasme. Ook hiervoor geldt dat mensen op alle niveaus enthousiast moeten blijven over de aanpak. Anders is de kans op 'doodbloeden' groot.

Welzijnswerk cruciale partner in de Pleinaanpak

Bij het opzetten van de Pleinaanpak in Rotterdam is gebleken dat een goed werkend welzijnsnetwerk belangrijk is. In de wijk Delfshaven ontbrak het hieraan toen de aanpak werd opgezet. (Bewoners)netwerken in de wijk moesten worden geactiveerd. Het was daardoor hard werken om het gemis van een goed welzijnsnetwerk te compenseren. Er is ook gekeken naar actieve netwerken of aanpakken die al in de wijk waren om de krachten te bundelen.



Do: De kracht van bewoners tot een succes maken

De overheid doet steeds meer een beroep op de zelfredzaamheid van bewoners. Bewoners kunnen ook veel zelf, maar hebben soms een steuntje in de rug nodig. De valkuil bij professionals is om over te nemen wat de bewoners zelf kunnen doen. Bied hen daarom netwerken, contacten, trainingen en cursussen zodat zij zelf optimaal mee kunnen doen in de aanpak. Ga bij de voorbereiding van de aanpak (dus voor de feitelijke start) goed na wat de mogelijkheden zijn. Zowel financieel als bij de partners (bijvoorbeeld bij politie of welzijnswerk). Geef vooral ook de urgentie aan om het anders dan anders aan te pakken. Er moeten één of meerdere partijen zijn die hiervoor willen gaan. Als niet helder is wie die partijen zijn, begin dan niet - of later - aan de aanpak. Zo zijn er verderop in het traject geen verrassingen.



Don't: Laat je niet uit het veld slaan

Het bleek lastig om bewoners actief te betrekken bij de pleinbijeenkomsten. Veel inzet en deur-tot-deuracties leverden in verhouding een laag rendement op. Dat kwam voornamelijk omdat bewoners nog maar weinig vertrouwen in de overheid hadden. Ze voelden zich niet altijd gehoord. De deur-tot-deuracties was eigenlijk de eerste interventie en de eerste stap om contact te maken en het gesprek aan te gaan. De eerlijke boodschap dat de gemeente het probleem niet alleen kon oplossen maar daarvoor bewoners nodig had, vond gehoor. Het betrekken van bewoners is belangrijk in het proces, maar het vraagt wel doorzettingsvermogen en geduld.



Do: Blijf altijd kijken wat er nodig is

De laatste tip: blijf altijd kijken wat er nodig is. Wat gebeurt er, wat zie je, hoe voelt het? Wees ook creatief en handel naar die creativiteit. De aanpak gaat in fases, maar houd daar niet stellig aan vast als de situatie eigenlijk vraagt om doorpakken. Bij het opzetten van de aanpak in Rotterdam bleek in een wijk dat bewoners angstig waren en zich machteloos voelden. Het is dan goed om snel over te stappen naar fase twee waarin met bewoners wordt gekeken naar wat er nu echt speelt. Maar ook als blijkt dat bewoners en jongeren al snel klaar zijn om met elkaar rond de tafel te gaan, doe dit dan vooral.



Buurthuis Bospolder: voor en door bewoners

Toen in september 2012 de Pleinaanpak werd opgestart in Delfshaven (Bospolderplein), was het jongeren - en welzijns-werk daar nagenoeg verdwenen. Fusie- en aanbestedings-perikelen hadden invloed op de aanwezigheid en motivatie van betrokken professionals. Verder waren diverse buurthuizen als gevolg van de bezuinigingen gesloten. Kortom, veel jongeren die voor ontspanning en andere zaken alleen thuis of op straat terechtkonden.

Vanuit het buurtoudernetwerk zijn in 2013 initiatieven genomen om iets voor de jongeren te kunnen betekenen. De pleincoach heeft een aantal bewoners actief begeleid, maar de bewoners hadden daarin zelf de leiding. Het resultaat was een buurthuis gerund door vrijwilligers, waar kinderen en jongeren terecht kunnen voor ontspanning en voor bijvoorbeeld huiswerk-begeleiding.





Bijlage

Checklist Pleinaanpak

Alle ervaringen met de Pleinaanpak op het Verschoorplein (Tarwewijk), het Amelandseplein (Carnisse), het Bospolderplein (Bospolder), het Driehoeksplein (Tussendijken) en Nozemanplein (het Nieuwe Westen) zijn verzameld en verwerkt tot een checklist.

1 Stap 1: De start (eerste verkenning van de situatie)

Gesprek met de opdrachtgever. *Breng in kaart:*

- Wat is de aanleiding voor een interventie, wat speelt er op dit moment?
- Wie zijn de belangrijkste partijen (professionals, buurt vertegenwoordiging, ...)?
- Wat is er tot nu toe aan gedaan en met welk resultaat?

Bepalen van een sferbeeld

- Gesprekken met een aantal partijen om een scherper beeld van de situatie te krijgen.
- Verkenning op straat, eerste gesprekken met bewoners en jongeren.

2 Stap 2: De verkenning (in het veld en met de betrokken partijen)

Bewoners

- Interviewen en enthousiasmeren van bewoners door huis-aan-huis langs te gaan.
- Aan de hand van een checklist in kaart brengen wat er speelt.
- Belangrijk om een goede keuze te maken uit de omliggende straten.

Jongeren

- Aanspreken op straat en op het plein om hun beeld en ervaringen te weten te komen.

Professionals

- Aanschuiven bij bestaande overleggen van professionals en verder inventariseren van wat er speelt. Als er geen overleg is, wordt dit op touw gezet.

Deze stap wordt afgerond met een sfeerrapportage waarin het volgende is opgenomen:

- Een inschatting van de zelfredzaamheid van bewoners.
- Is er een actief vrijwilligersbestand? Of is dat op te zetten?
- Zijn er bestaande bewonersnetwerken die kunnen worden ingezet?
- Welke taken en verantwoordelijkheden krijgen de vrijwilligers?
- Wat is de opstelling van de professionals en de jongeren?

3 Stap 3: De uitvoering (initiatief ontwikkelen, samenwerken, resultaat boeken)

Bewoners

- Uitbreiden van de deur-tot-deuractie met als doel bewoners enthousiasmeren om mee te doen en te helpen.
- Organiseren van een eerste bewonersavond.
- Introduceren van de professionals.
- De basis leggen voor de meterkastkaart.
- Werven van de buurtouders (eerste stap).
- Actief benaderen van bewoners om mee te doen.
- Opzetten van een netwerk en creëren van een vaste kerngroep van buurtouders.
- In overleg met bewoners een actielijst bepalen waarop staat wat zij belangrijk vinden voor hun omgeving en welke bijdrage zij willen leveren.
- Benaderen van de professionals voor hun bijdrage in samenwerking met de bewoners.

Jongeren

- Intensief contact maken in samenwerking met de professionele partners.
- Uitleggen waar je voor staat en waar je van bent.
- Verzamelen van de wensen van de jongeren.
- Verzamelen wie een actieve bijdrage wil leveren.
- Opstellen van een actielijst.
- Plannen van de activiteiten.

Professionals

- Doel is korte lijnen houden met bewoners en jongeren rond initiatieven.
- Waarbij kunnen professionals ondersteunen en wat kunnen bewoners zelf.

4

Stap 4 Nazorg (de overdracht naar de bestaande professionele partijen)

Vorbereiding

- Opstellen van een overdrachtsdocument.
- Delen van de stand van zaken en de ervaringen (continu proces).
- Stand van zaken gericht op activiteiten en zelfredzaamheid bewoners en jongeren.
- Verdeling van de taken en rollen tussen opdrachtgever (gemeente) en professionele partijen.

Overdracht bespreken en afronden

- Bespreken van het overdrachtsdocument.
- Introduceren van de partij die ervoor zorgt dat de aanpak 'levend' blijft in de buurt en bij de actieve professionals, bewoners en jongeren. Ook in deze fase blijft ondersteuning noodzakelijk, met name van de buurtbewoners die de rol van pleincoach op zich heeft genomen.



Meer weten?

Wilt u meer informatie over de Pleinaanpak en zoekt u begeleiding en ondersteuning bij de opzet? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen graag!

Michiel van der Pols, stadsmarinier
mw.vanderpols@rotterdam.nl

Fred Mureau, gemeente Rotterdam
f.mureau@rotterdam.nl
06 - 13 46 62 69

Erik Feekes, pleincoach
erikfeekes@telfort.nl
06 - 22 95 41 11

Colofon

Tekst en eindredactie:	Gemeente Rotterdam
Vormgeving:	carezza*
Fotografie:	London Loy
Druk:	Veenman+
Oplage:	200
Datum:	september 2014

Dit cahier is een uitgave van de directie Veiligheid, gemeente Rotterdam. Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of vermenigvuldigd zonder toestemming van de rechthebbende.

De Pleinaanpak is deel 16 in de reeks cahiers over de aanpak van de veiligheid in Rotterdam. Alle cahiers zijn te vinden op www.rotterdam.nl/veilig







Gemeente Rotterdam

