

De Straat: meldpunt woon- omgeving en sociale veiligheid.



In Utrecht-West is gedurende anderhalf jaar een meldpunt actief, dat zich bezighoudt met het verbeteren van de sociale veiligheid in de buurt en met de zorg voor de woonomgeving. Hierbij is de betrokkenheid van de bewoners heel belangrijk.

Het meldpunt is gegroeid uit de themagroep sociale veiligheid, vandalisme en criminaliteit. Deze themagroep werkte gedurende een aantal maanden aan de beschrijving van de huidige, de toekomstige en de wenselijke ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid in de wijk. Er werd een nota opgemaakt die als basis diende voor de opstelling van een wijkperspectief. Met dit wijkperspectief kon een integraal beeld gevormd

worden van de toekomstige ontwikkeling van de wijk. De themagroep stelde een geheel plan op van hoe de sociale onveiligheid in de buurt moet aangepakt worden en waar verbeteringen moeten worden aangebracht.

Deze themagroep en het opstellen van een wijkperspectief kadert in de huidige beleids-evolutie van wijkbeheer in Utrecht. Net als in Amsterdam, heeft men ook in Utrecht gekozen voor een meer gedecentraliseerd beleid, op wijkniveau. Er wordt vanuit Wijkbu-reaus, en in samenwerking met plaatselijke werkingen en bewoners samen gewerkt aan het beheer van de wijk. Hierbij worden de wijk, haar behoeften en eigen mogelijkheden uitgangspunt bij het aanbieden van gemeen-telijke overheidsdiensten.



Uitgangspunt is dat omwonenden en bewoners een verantwoordelijkheid hebben in het beheer van hun omgeving. Een eerste vereiste daartoe is dat de gemeente dichterbij de bewoners staat, wat een verandering meebrengt in de relatie tussen gemeente en burgers.

Momenteel zijn er 5 wijkbureaus in Utrecht, in de toekomst moeten er dat 8 worden. Hierin zitten medewerkers van de Dienst Wijkbeheer en Stadsvernieuwing, ambtenaren van de gemeente. De gemeente en de bevolking kunnen er direct onderhandelen over de inrichting en het beheer van de wijk. Zorg voor de woonomgeving vraagt dus niet langer de administratieve malle-molen van vroeger.

Sociale onveiligheid

Algemeen wordt met de term sociale onveiligheid geduid op situaties die als onveilig ervaren worden, omdat mensen zich er bedreigd voelen of de kans lopen geconfronteerd te worden met bepaalde vormen van criminaliteit.

Sociale (on)veiligheid heeft betrekking op de beleving en ervaring van de buurt door de bewoners/gebruikers en heeft aldus een sterk subjectief karakter, waarbij zowel ruimtelijke als sociale omgeving een rol spelen bij de beleving ervan.

Er kan gesproken worden van 4 types onveiligheidsgevoelens, voortkomend uit verschillende omstandigheden :

- sociale onveiligheidsgevoelens voortkomend uit ervaring met en angst voor *criminaliteit*.
- sociale onveiligheidsgevoelens samenhangend met *ruimtelijke* eigenschappen van de omgeving. Hierbij spelen zowel de inrichting als het gebruik van de woonomgeving een rol.
- sociale onveiligheidsgevoelens ten gevolge van *beheer van de woonomgeving*. Tekenen van verval, vernielingen en slecht onderhoud kunnen opgevat worden als symptomen van een andere opvatting over woonomgeving of wooncultuur.
- sociale onveiligheidsgevoelens met een *sociale* oorsprong voortkomend uit de botsing van normen, waarden en levensstijlen.

Bij de aanpak van problemen rond sociale onveiligheids- (gevoelens) moet dan ook van hieruit vertrokken worden en aan alle aspecten gewerkt worden.

Zo kan de aanwezigheid van vandalisme wijzen op problemen of behoeften van bepaalde groepen. Bovendien wijst dit veelal op het ontbreken van voldoende (informele) sociale controle-mogelijkheden op de openbare ruimte waar zich het vandalisme voordoet.

Een brede benadering van de problematiek is dus zeker aangewezen. Hierbij is onderlinge uitwisseling van informatie, begrip, werkwijze tussen de verschillende werkers op de diverse terreinen en bewonersgroepen in de wijk van belang om tot overeenstemming te kunnen komen.



De noodzaak van een integrale aanpak, van relaties en verbanden tussen sociale onveiligheid en samenlevingsopbouw, jeugdhulpverlening, ruimtelijke inrichting, werkgelegenheid, enz. moet worden onderkend.

Bij een integrale aanpak van de woonomgeving moet veel aandacht besteed worden aan het betrekken van bewoners en/of gebruikers bij de zorg voor en continuïteit in het handhaven van de kwaliteit van die woonomgeving. Een *centraal aanspreekpunt* speelt hierbij een belangrijke rol. Met een goed functionerend samenwerkingsverband en afspraken met betrekking tot klachtenafhandeling kan een directe afstemming tussen vraag en aanbod plaatshebben.

Een preventieve aanpak moet meer en meer aandacht krijgen.

Het wijkperspectief werd medio 1992 afgerond. Een aantal projecten werden gedurende de opstelling reeds gestart, waaronder het meldpunt sociale veiligheid, de Straat.

De Straat.

Het meldpunt de Straat probeert bovenstaande bedenkingen en opties waar te maken. Het is een bureau, met loketfunctie waar alle wijkbewoners die zich op één of andere manier onveilig voelen in hun straat of wijk terecht kunnen. Ze kunnen er een klacht indienen, die dan serieus behandeld wordt.

Essentieel bij de werking van het meldpunt is de betrokkenheid van de bewoners. Ondersteunen en stimuleren van bewoners die rond deze problematieken bezig zijn is dan ook heel belangrijk. Die ondersteuning gebeurt op verschillende niveaus : bij het leren waarnemen van uitingen van sociale onveiligheid en het melden daarvan, bij het beoordelen op welk terrein de oorzaak van de klacht ligt en wie bij een mogelijke oplossing betrokken is, bij het treffen van preventieve maatregelen, bij het geven van voorlichting hierover en bij het leren omgaan met overlastproblemen.

De werking van het meldpunt is gebaseerd op een partnership tussen gemeente, politie en welzijnswerk uit de buurt. Door de nauwe samenwerking tussen de verschillende instanties kan snel op klachten worden gereageerd. Hierbij komt het erop aan de inzet van politie en wijkorganisaties zo vlot mogelijk te laten verlopen, waar het meldpunt dan een coördinerende rol opneemt.

Klacht indienen bij het meldpunt heeft een drie-voudige inslag. Ten eerste wordt de klacht opgenomen. Daarbij wordt de melder altijd bericht over de afloop. Ten tweede kan men door het registreren van vragen zien waar zich meer of minder problemen voordoen. Ten derde ziet men na verloop van tijd of er ook daadwerkelijk verbetering in de situatie optreedt.

Het meldpunt is opgezet voor een periode van 3 jaar. Momenteel is men anderhalf jaar actief,

heeft men al diverse problemen aangepakt en zijn al een aantal resultaten bereikt. Een aantal voorbeelden uit de wijk illustreren dat.



Zo werd een budget gevonden om het *Cremerplein* uit de wijk, dat het afgelopen jaar sterk was verwaarloosd en overwoekerd, onder handen te nemen. Dit om vandalisme te voorkomen. Omwonenden klaagden immers dat zij het parkje niet meer indurfd. Door het weghalen van een deel van de struiken, hoopt men dat de sociale controle op de omgeving zal toenemen.

In de *Schimmelstraat* zijn aan meerdere huizenblokken hekken aangebracht om inbraak via de achterkant tegen te gaan. De Straat heeft de hekken helpen aankopen. De bewoners beheren de hekken gezamenlijk. De contacten tussen de bewoners onderling zijn hierdoor toegenomen, wat opnieuw ook de sociale controle bevordert.

Op het *Schimmelplein* werd door een aantal omwonenden een beheergroep opgestart.

Dit is uitgegroeid tot een samenwerkingsverband tussen alle betrokken diensten en belanghebbenden, waarbij ook de school van op het plein betrokken is. De beheergroep organiseert allerhande activiteiten op en rond het plein. De straat heeft een cursus „buurtbeheer” georganiseerd voor deze groepen in de wijk. In deze cursus wordt aandacht besteed aan alle aspecten van beheer en hoe de buurt daarin kan gestimuleerd worden.

Op het *Wolff en Dekenplein* hangen 's avonds veel jongeren rond, aangetrokken door de Koffieshops. Junkies veroorzaken veel overlast. De bewoners vinden die situatie onhoudbaar en willen dat de politie optreedt. De Straat bekijkt in overleg met de politie wat hieraan kan gedaan worden. De Straat fungeert hier als doorgeefluik naar zowel politie als stadhuis en ziet er op toe dat er binnen afzienbare tijd een reactie komt.

Het meldpunt Utrecht-West is er voor een bewonerstotaal van 24 000 inwoners. Verwacht wordt dat na drie jaar werking de functie van het Meldpunt opgenomen wordt door het Wijkbureau en dat de respectievelijke medewerkers ambtenaren worden.

Commentaar

Ook hier wordt geopteerd voor een gedecentraliseerde aanpak. Anders dan in Amsterdam is het initiatief meer gegroeid vanuit het welzijnswerk. Politiediensten zijn hier minder noodzakelijk aanwezig. De politie wordt hier gezien als een samenwerkende partner, die zelf niet voor de coördinatie instaat.

Onze gesprekspartners zijn welzijnswerkers die evolueren naar een statuut van overheidsambtenaren. Linken met bewoners zijn meer dan in De Baarsjes zichtbaarder gestructureerd.

Meldingspunten van de soort die in Utrecht opereert zouden binnen bestaande gemeentelijke budgetten moeten kunnen ontplooid worden. Dat komt meer tegemoet aan onze verzoeking dat het beleid zijn houding ten opzichte van de burger dient om te buigen, eerder dan dat nieuwe voorzieningen worden opgericht die een parallelle structuur gaan vormen zonder dat daardoor de ruggegraat van het ambtenarenapparaat in haar oude gewoontes wordt aangetast.

Bij dat alles blijft bewonersinspraak belangrijk, geen nieuwe vormen van dienstbetoon!

