

EEN OVERZICHTELIJK COMPLEX: COMMUNITIES VOOR VEILIGHEID IN WOONCOMPLEXEN

EINDRAPPORTAGE AUGUSTUS 2017

CREATING TOMORROW



COLOFON

Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met Lucien Stöpler – veiligheidscoördinator van gemeente Amsterdam stadsdeel Oost, woningcorporaties De Key en DUWO en studenten van wooncomplexen Wenckehof en Zuiderzeeweg te Amsterdam.

Auteurs

Erik Essen MSc (Hogeschool van Amsterdam)

Lucien Stöpler, LL.M. MSc (Veiligheidscoördinator Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost)

dr. Alex Straathof (Hogeschool van Amsterdam)

© Hogeschool van Amsterdam

30 juni 2017

Overname van informatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

Lectoraat Management van Cultuurverandering

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

Wibauthuis

Wibautstraat 3b / 12^e etage

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

Contents

Samenvatting en best practices	6
<i>Aanleiding, probleemstelling en het onderzoek</i>	<i>6</i>
<i>Resultaten van de interviews</i>	<i>6</i>
<i>Communities voor veiligheid ontwikkelen.....</i>	<i>6</i>
<i>Samenwerkingsrelaties opbouwen</i>	<i>6</i>
<i>Samenwerkingsstructuur</i>	<i>7</i>
<i>Uitvoering.....</i>	<i>8</i>
<i>Iteratief verbeteren.....</i>	<i>10</i>
<i>Conclusies en aanbevelingen</i>	<i>10</i>
1. Inleiding.....	12
1.1 <i>Aanleiding</i>	12
1.2 <i>Probleemstelling.....</i>	12
1.3 <i>Vraagstelling</i>	13
1.4 <i>Opbouw rapport.....</i>	13
2. Theorie.....	15
2.1 <i>Communities en sociale controle.....</i>	15
2.2 <i>Gemeenschapsontwikkeling.....</i>	16
2.2.1 <i>Fasen van gemeenschapsontwikkeling</i>	16
2.2.2 <i>Typering van gemeenschapsontwikkeling</i>	17
2.2.3 <i>Gemeenschapsontwikkeling en zelforganisatie</i>	17
2.3 <i>Situationeel handelen.....</i>	17
2.4 <i>Rolverdeling ten behoeve van de veiligheid</i>	18
2.4.1 <i>Institutionele basis</i>	18
2.4.2 <i>Handhaver.....</i>	19
2.4.3 <i>Deelnemer.....</i>	19
2.4.4 <i>Coördinerende deelnemer</i>	19
2.5 <i>New Public Governance.....</i>	19
2.5.1 <i>Kenmerken New Public Governance.....</i>	19
2.5.2 <i>Transitie naar New Public Governance</i>	20
2.6 <i>Eerdere ervaringen en best practices</i>	21
2.6.1 <i>Buurtapps.....</i>	21
2.6.2 <i>Leiderschap en verticale cohesie in buurtgemeenschappen</i>	21
2.6.3 <i>Interne en externe verbinders</i>	22
2.6.4 <i>Volgers in gemeenschappen</i>	22
3. Methodische verantwoording	23
3.1 <i>Empirische verkenning: interviewfase op de complexen.....</i>	23
3.2 <i>Action research: interventiefase op de complexen</i>	23
4. Data & Analyse	25
4.1 <i>Fysieke beveiliging of veiligheid</i>	25

4.1.1 Hang- en sluitwerk	25
4.1.2 Camera's en licht	25
4.1.3 Ruimtelijke ordening	26
4.1.4 De andere als bron van dreiging	26
4.2 Veiligheidsstrategieën	27
4.2.1 Controle	27
4.2.2 Sociale cohesie	28
4.2.3 Sociale controle	28
4.2.4 Sociale cohesie, risicobewustzijn en veiligheidsstrategie	29
4.3 Gemeenschapsvorming op de complexen	30
4.3.1 Wenckebachweg	31
4.3.2 Zuiderzeeweg	31
4.3.3 Online communities	32
5. Interventies & Effecten	34
<i>5.1 Samenwerking met (actieve) bewoners</i>	<i>34</i>
5.1.1 Samenwerking aangaan met bewoners	34
5.1.2 Initiatiefnemende bewoners op de complexen	35
5.1.3 Coördinatie van buurttaps en andere buurtactiviteiten	36
<i>5.2 Situationeel handelen</i>	<i>36</i>
5.2.1 Jonge gemeenschapsverbanden; 'los zand'	36
5.2.2 Jongvolwassen gemeenschapsverbanden; 'beginnende netwerken'	36
5.2.3 Volwassen gemeenschapsverbanden; 'groepen'	37
5.2.4 Voorbeelden van interventies 'op maat'	37
6. Uitwerking van communities voor veiligheid	39
<i>6.1 Samenwerkingsrelaties</i>	<i>39</i>
6.1.1 Bestaande kaders en verschillende logica van partijen	39
6.1.2 Noodzaak tot inter-organisatorische samenwerking	40
6.1.3 Vertrouwen creëren in de onderlinge relaties	40
<i>6.2 Samenwerkingsstructuur: complementaire en ondersteunende rolverdeling</i>	<i>41</i>
6.2.1 Bewoners: initiëren, signaleren en coördineren	42
6.2.2 Gemeente: contacten leggen, aanjagen en kaderen en monitoren van gedrag	42
6.2.3 Politie: voorlichten, opvolgen signalen en terugkoppelen	43
6.2.4 Woningbouwcorporaties	43
<i>6.3 Weerstand tegen rollen en samenwerking</i>	<i>43</i>
6.3.1 Geen tijd, geen zin	43
6.3.2 Misplaatste activiteit en inactiviteit	44
6.3.3 Verschillen van inzicht	44
<i>6.4 Borging van samenwerking</i>	<i>44</i>
6.4.1 Feedback en resultaten delen	44
6.4.2 Iteratieve verbetering	44
6.4.3 Inter-organisatorisch leren	45
7. Conclusies & Aanbevelingen	46
<i>7.1 Gemeenschapsvorming resulteert in sociale controle en maakt weerbaarder</i>	<i>46</i>
<i>7.2 Stimuleren van gemeenschapsontwikkeling en samenwerking met bewoners</i>	<i>46</i>
7.2.1 Identificeren initiatiefnemers en werven bewonerscoördinatoren	46

7.2.2 Gemeenschapsontwikkeling en situationeel handelen	47
7.3 <i>Bouwen aan veiligheidscommunities: transitie naar New Public Governance</i>	47
7.3.1 Samenwerkingsrelaties	48
7.3.2 Samenwerkingsstructuur	48
7.3.3 Weerstand tegen en borging van samenwerking	49
7.4 <i>Aanbevelingen</i>	50
Bijlage 1: instructie voor coördinator en bewonerscommissie	52
Bijlage 2: instructie bewoners en of andere deelnemers	54
Literatuurverwijzingen	55

SAMENVATTING EN BEST PRACTICES

Aanleiding, probleemstelling en het onderzoek

In de nacht van 29 januari 2016 vond een ernstig zedenmisdrijf plaats in de buurt van het studentencomplex gelegen aan de Wenckebachweg, Amsterdam. In de periode erna werd gezocht naar passende maatregelen om de veiligheid te vergroten. Uit de analyse bleek dat, ondanks de ernst van de situatie, de veiligheid rondom studentencomplexen van meerdere variabelen afhankelijk is: onzorgvuldig bewonersgedrag, gebrek aan sociale controle, ligging in een rafelig gebied, staat van bebouwing en verhoogde criminaliteit zoals blijkt uit politiecijfers.

Vanwege deze meerdere oorzaken is voor het vergroten van veiligheid samenwerking van partijen nodig. Aan dit onderzoek liggen daarom drie vragen ten grondslag. 1. Wat draagt voor bewoners in positieve en in negatieve zin bij aan de veiligheidssituatie? 2. Wat doet bewoners een actieve bijdrage leveren aan de vergrootte veiligheid in hun buurt en welke interventies waren daarbij effectief? 3. Wat is er nodig om de samenwerking tussen de partijen effectief en soepel te maken?

In het eerste deel van het onderzoek zijn er daarvoor 84 interviews met studenten te houden, daarna zijn enkele interventies gepleegd om de veiligheid te verhogen en is bekeken hoe deze uitpakten in een action research.

Resultaten van de interviews

De interviews leverden inzicht op in de prioriteiten van bewoners van veiligheidsmaatregelen. Een derde tot de helft van de personen maakt zich in positieve of negatieve zin druk over de fysieke beveiliging (hang en sluitwerk) en licht en camera's. Zestig tot honderd procent van de geïnterviewde bewoners in de drie complexen benadrukt het belang van sociale controle. Sociale controle vergroot de alertheid en veiligheidsbewustzijn van de studenten, terwijl het ze vertrouwen geeft dat mensen hen zullen helpen bij incidenten. De grotere weerbaarheid van studenten in deze situatie hangt samen met lager dan verwachte criminaliteitscijfers en een hoger woongenot.

Deze resultaten ondersteunen een aanpak gericht op samenwerking tussen bewoners, woningbouwcorporaties, gemeente en politie. Deze samenwerkingsverbanden zijn Communities voor veiligheid genoemd.

Communities voor veiligheid ontwikkelen

Wanneer mensen wordt gevraagd om te beschrijven wat hun gevoel voor veiligheid vergroot, noemt een substantieel deel dat een vertrouwde omgeving met mensen die ze kennen en omkijken naar elkaar voor hen belangrijk is.

Communities voor veiligheid zorgen voor veiligheid en een veilig gevoel doordat ze de sociale controle in een buurt verhogen. De constante aanwezigheid van norm-ondersteunende personen zorgt voor een zichtbare norm en voor ondersteuning wanneer iemand norm-overschrijdend gedrag corrigeert. Communities bestaan daarom uit bewoners en ondernemers die samen met politie, gemeente en woningbouwcorporaties sociale normen beïnvloeden.

Het opbouwen van succesvolle Communities voor veiligheid verloopt in vier van elkaar te onderscheiden fases: samenwerkingsrelaties opbouwen, samenwerkingsstructuur aanbrengen, uitvoering en iteratieve verbetering.

Samenwerkingsrelaties opbouwen

Relaties zijn het fundament voor alle samenwerking. De meeste samenwerking is functioneel, gebaseerd op taken en verantwoordelijkheden die door de organisatie zijn gesteld. Dit komt de relatie van functionarissen en burgers niet ten goede, omdat ze elkaar zien als functionarissen 'die iets moeten doen' en niet als mensen die betrokken kunnen zijn bij een mooie oplossing. Onderling heerst een

professionele, maar ook enigszins wantrouwende sfeer die effectieve samenwerking belemmert. Aan het begin van het project waren partijen erg gericht op hun eigen werkprocessen en visie op wat er gedaan moest worden. Partijen vonden van zichzelf dat ze deden wat ze konden en wezen naar anderen voor meer input - daardoor ontstond wrijving en conflict met andere partners.

Best practice: bijeenkomsten met impact

Er is vertrouwen ontstaan doordat er in enkele sessies van bewoners, gemeente, politie en woningbouwcorporaties vertrouwen is uitgesproken en gezocht is naar gezamenlijke ambities en wat mensen persoonlijk raakt. Bovendien is er operationeel nauwer afgestemd met acties waardoor de verschillende partijen elkaar meer ondersteunden en niet meer het idee hadden dat de ander afwezig was. Dit vertrouwen en de verbeterde relatie zorgde voor een meer positieve energie. Het versterken van de relatie gaf meteen inzicht in de ontwikkeling van de gemeenschap - van weinig gemeenschapsvorming tot een vrij hechte gemeenschap.

Samenwerkingsrelaties komen voort uit herkenning van gelijkgestemdheid over maatschappelijke doelen, onderlinge erkenning voor de bijdrage daar aan en vertrouwen dat die bijdrage geleverd wordt. Bijeenkomsten organiseren met operationele functionarissen en bewoners, los van het management en beleid, ondersteunt dat proces. Vervolgens nodigt de initiatiefnemer partijen uit bij te dragen wat ze de moeite waard vinden, vrijwillig en vanuit persoonlijke drijfveer en professionele ambitie. Hierbij kan zij of hij gebruik maken van een aantal technieken van groepsbegeleiding die onder de noemer 'hosting' vallen. Oefeningen als Appreciative Enquiry, Open Systems en World Café zijn geschikt.

Fasen in groepsontwikkeling

Een buurt met bewoners is als een groep te beschouwen die in hechtheid kan ontwikkelen. Een beginnende gemeenschap is 'los zand' (jong ontwikkelingsverband) en bestaat voornamelijk uit afzonderlijke, losstaande individuen die niet met elkaar in contact staan. Er is weinig tot geen gemeenschappelijke activiteit. De gemeenschap wordt geactiveerd doordat men met elkaar wordt verbonden, bijvoorbeeld middels online initiatieven, sociale activiteiten of te participeren in een collectief verband (appgroep, buurtvrijwilligers-groep). Door interne en externe ontwikkelingen ontstaat er een reactie - het heeft vaak iets conflictueus doordat mensen proberen hun verschillen af te stemmen. De groep wordt nu gekenmerkt door 'beginnende netwerken' (jongvolwassen ontwikkelingsverbanden), Als de gemeenschap doorontwikkelt en mensen zich er niet uit terugtrekken, ontstaan er groepen met bepaalde denkbeelden en werkwijzen. Die groepen zijn in staat om activiteiten gezamenlijk te ondernemen en hebben enig zelf organiserend vermogen. Zo'n groep heet volwassen. Het is niet gezegd dat iedere groep dit hele traject doorloopt, mensen kunnen altijd kiezen om zich meer of minder te mengen in de groep.

Best practice: analyse groepsontwikkeling

Voor het opbouwen van relaties met bewoners, worden er in de wijk gesprekken gevoerd met als doel hun drijfveren en ambities te verduidelijken. De gesprekken dienen ook om te peilen hoe de buurt zich als community ontwikkelt en welke concrete initiatieven mogelijk verder kunnen worden ontwikkeld. Onder bewoners zoekt men contact met leden van de bewonerscommissie of duidelijk actieve bewoners in de buurt om te ontdekken welke structuren er in de groep zijn en hoe sterk ze zijn. Is de groep 'los zand', zijn er 'beginnende netwerken' of is er sprake van een community van bewoners? Het antwoord op die vragen zijn leidend voor de interventies die later ingebracht worden.

Samenwerkingsstructuur

Uit best practices verzameld bij succesvolle WhatsApp-groepen blijkt dat verschillende maar van elkaar afhankelijke partijen effectiever kunnen samenwerken indien zij complementaire en elkaar ondersteunende rollen aannemen. Communities voor veiligheid bestaan ten minste uit bewoners, gemeente, politie en woningbouwcorporaties.

Als de relaties verbeterd zijn en een gemeenschappelijke ambitie dichterbij, wordt structuur aangebracht aan de samenwerking. Bij de invulling van de rollen wordt situationeel leiderschap gebruikt om een goede balans tussen sturen en ondersteunen te vinden. De rollen die ingevuld worden zijn:

- **Deelnemer:** dit is een bewoner of ondernemer uit de buurt die onderdeel vormt van het project. De belangrijkste activiteiten zijn signaleren en melden van criminaliteit of ernstige overlast. Bewoners, coördinatoren en initiatiefnemers werken daarin samen:
 - Signaleren en melden: bewoners is een duidelijk stamien aangereikt om veiligheidsproblemen te signaleren, aan de politie en elkaar te melden - over WhatsApp of andere middelen.
 - De bewonerscoördinator vormt het contact tussen bewoners, gemeente en politie en zorgt dat de meldingen van de deelnemers gecoördineerd naar de politie en gemeente gaan; anderzijds zorgt de coördinator dat regelmatige updates over veiligheid van politie en gemeente terecht komt bij bewoners.
 - De initiatiefnemer pakt zelf onderwerpen aan en probeert de situatie te beïnvloeden. Een initiatiefrijk iemand heeft niet altijd enthousiaste 'volgers' om het idee te ontwikkelen.
- **Gemeente:** een ambtenaar van de gemeente die veiligheidszaken kan coördineren en zich bezig kan houden met het activeren van personen daarbinnen jaagt het project aan, introduceert kaders waaraan alle partijen zich committeren en helpt de personen te vinden die de rollen graag vervullen. De inschatting die hoort bij situationeel leiderschap zorgt voor de mate van sturing en ondersteuning.
- De politie volgt signalen op van deelnemers en geeft voorlichting over effectief gedrag bij verdachte en gevaarlijke situaties. De politie zorgt ook voor regelmatige feedback en updates over de veiligheidssituatie in buurten waar Communities voor veiligheid actief zijn.
- Organisaties als woningbouwcorporaties kunnen helpen de bewoners te organiseren in bewonerscommissies en relevante meldingen over veiligheid in relatie tot de gebouwen op te pakken in samenhang met de Communities voor veiligheid.

Er worden technologische platformen gebruikt om onderling contact te houden, informatie te delen en meldingen te doen. In dit project bleek WhatsApp van beperkte waarde, Facebook des te meer. De MijnBuur app is op de Wenckebachweg geïntroduceerd. Een platform verschilt in de mate waarin meldingen worden gesplitst of gefilterd zodat berichten relevant zijn en de groep zich er omheen kan structureren. Groepen die sterker ontwikkeld zijn hebben een staande praktijk in communicatie en houden daar aan vast. Deze structuur maakt partijen bewust dat ze niet uitsluitend denken en handelen vanuit hun eigen kaders omdat veiligheid een samenstelling is van acties van veel verschillende partijen. Met klachten, initiatieven en informatie over veiligheid delen bewoners onderling en gelijktijdig met politie, gemeente en woningbouwcorporaties.

Best practice: herhaling

In bijlagen 1 en 2 zijn voorbeelden van instructiedocumenten van de rolverdeling zoals hier beschreven, voor de wijze van melden van verdachte situaties en lijst met relevante contacten voor de Wenckebachweg aan het einde van deze pilot. Deze moeten regelmatig in sociale media-groep (WhatsApp, Facebook) gedeeld worden.

Uitvoering

Met de ontwikkeling van Communities voor veiligheid is beoogd om een hoger veiligheidsbewustzijn en een groter woongenot te bereiken voor bewoners van studentencomplexen. De uitvoering is op basis van een alternatief organiserend principe: zonder formele leiding, op basis van vertrouwen in een positieve bijdrage aan gedeelde aspiraties. De gemeente, politie en woningbouwcorporatie nemen hier een andere rol aan.

De interventies

Om de bewoners hechter te maken en hun sociale controle te vergroten zijn interventies gelanceerd. Het succes van deze interventies hangt mede af van de mate waarin ze aansluiten op de groepsontwikkeling.

De theorie van situationeel handelen geeft houvast bij het bepalen van de stijl van groepsbegeleiding. Het begeleiden van groepen heeft volgens deze theorie twee assen: sturend en ondersteunend optreden. Een leider stuurt, maar biedt nauwelijks ondersteuning, een begeleider stuurt aan en biedt daarbij ook ondersteuning, een ondersteuner steunt voornamelijk, maar treedt niet sturend op en delegerende stijl kenmerkt zich door zowel een gebrek aan sturing als ondersteuning.

De meest geschikte stijl sluit aan bij de ontwikkelingsbehoefte van de groep. Voor jonge – los zand – groepen sluit een sturende rol van voorlichting en aanbieden van initiatieven om rondom te organiseren het beste aan. Meer ontwikkelde groepen met beginnende netwerken versterken door ondersteuning van de initiatiefnemers en het aantrekken van de onderlinge banden. Volwassen groepen worden krachtiger door met hen samen te werken om meer ambitieuze doelstellingen te bereiken en andere groepen te helpen in hun ontwikkeling.

De complexen die als los zand waren zijn actief en sturend voorgelicht over veilig gedrag, risico's in de buurt en daar zijn concrete middelen voor ontwikkeld. De bewoners zijn geholpen aan kaders om onderling en naar de politie meldingen te doen via WhatsApp. De interventie zorgde voor meer actieve samenwerking van bewoners op het vlak van veiligheid. Een belangrijke les hierbij was dat aansluiten bij bestaande communicatieplatforms nuttig kan zijn voor meer ontwikkelde groepen, terwijl minder ontwikkelde groepen veel baat hebben bij initiatieven vanuit gemeente of andere partners.

Enkele actieve bewoners in complexen met beginnende netwerken zijn ondersteund in het doorontwikkelen van initiatieven. De ondersteuning bestond voornamelijk uit het introduceren van actieve bewoners aan relevante personen binnen de gemeente, politie en woningbouwcorporaties en helpen een gezamenlijke aanpak te op te zetten. Dat heeft in twee van de complexen geleid tot meer activiteit en meer inzicht in de kaders die nodig zijn om activiteit van studenten te stimuleren.

Van de sterk ontwikkelde communities in een complex en kleine communities in een minder hecht complex zijn een aantal goede praktijken gedeeld over hoe veiligheid participatief te organiseren - door andere bewonerscommunities, maar ook gemeente en politie. De sterk ontwikkelde groepen werden in contact gebracht met minder ontwikkelde groepen om hen te inspireren, begeleiden en praktische hulp te bieden. In bijgaand tabel wordt de aanpak volledig omschreven:

	Benadering	Beoogde effecten
Jonge verbanden 'Los zand'	Sturend optreden: aanjagen, activeren, positioneren, stimuleren van bewoners; Bouwen aan relatie met de doelgroep, sluit aan waar men energie van krijgt; Identificeren van initiatiefnemende bewoners en coördinatoren; Verbinden met ervaren persoon of groep – 'buddy'; Voorlichten en uitnodigen voor offline bijeenkomsten en online initiatieven (WhatsApp, Facebook).	Bewoners in beweging krijgen, enthousiasmeren en informeren; Ideeën voor de buurt ontwikkelen en buurtbehoeften 'ophalen'; Groeidend netwerk rondom initiatiefnemers, volgelingen creëren en buurtcoördinatoren werven; Gezamenlijke ervaringen (rondom veiligheid) creëren om groepsidentiteit te versterken.
Jongvolwassen verbanden 'Beginnende netwerken'	Ondersteunend handelen: promoten en stimuleren van bestaand buurtinitiatief; Initiatiefnemers actief betrekken bij (veiligheids)initiatieven; Verticale cohesie: contacten tussen bewoners en diensten stimuleren; Horizontale cohesie: contacten tussen initiatiefnemers op bewonerscomplexen stimuleren.	Breder en meer gezamenlijk aanbod van buurtactiviteiten; Doorontwikkeling van beginnend netwerk van bewoners met korte onderlinge lijnen; Regelmatig persoonlijk contact met initiatiefnemers om uit te wisselen; Creëren en versterken van verbindingen tussen bewoners en relevante stakeholders en diensten in de buurt.
Volwassen verbanden 'Groep'	Gezamenlijk initiëren en samenwerking met diensten intensiveren en structureren; Ondersteunen 'op aanvraag' en aansluiten bij bestaande buurtinitiatieven en structuren; Onderwerp 'veiligheid' borgen in takenpakket en structuur van bewonersgemeenschap; Koppelen aan en uitwisseling realiseren met jonge 'los zand' gemeenschappen.	Zelforganisatie met gerichte ondersteuning van instanties; Komen tot wederzijdse afspraken en gezamenlijke ambities met de relevante diensten; Initiatieven en initiëren breder toegankelijk maken; Verbindingen aangaan en kruisbestuiving realiseren met geïsoleerde bewoners(groepen).

Best practice: coördinatoren ondersteunen

De uitvoering van gezamenlijke acties verschuift een deel van de werkzaamheden naar bewoners en hun coördinatoren. Coördinatoren zijn de verbinding tussen bewoners en veiligheidspartners en hebben in het begin ondersteuning nodig hierbij. Coördinatoren zetten informatie door vanuit bewoners maar koppelen ook terug vanuit veiligheidspartners. Ze corrigeren misplaatste of irrelevante meldingen zonder daarover uitgebreide discussie te voeren.

De instructies en rolverdeling uit de vorige fase met communicatieregels, contactnummers voor diverse meldcategorieën moeten gehandhaafd om het voor de grote (vaak stille) meerderheid aantrekkelijk te houden te interacteren. De coördinatoren kunnen de aanwijzingen regelmatig posten en een standaardtekst in hun app/messenger opnemen met een positief geformuleerde correctie.

Gemeente moet in deze fase niet 'loslaten' omdat juist in de beginfase de groep erg instabiel is. Coördinatoren moeten in deze periode voor advies en overleg terecht kunnen. Bij ruzie of ander onwenselijke ontwikkelingen moet je kunnen zien dat de juiste actie wordt genomen of het desnoods zelf doen. Naarmate de tijd vordert kunnen gemeente en politie volstaan met minder directe sturing maar bijvoorbeeld met regelmatige overleggen en het bieden van terugkoppeling. Dan nog geldt, echter, dat veiligheid en openbare orde een verantwoordelijkheid is van de gemeente.

Iteratief verbeteren

In de vierde fase werkt men aan iteratieve verbetering. De positieve samenwerking geeft ook andere initiatieven vleugels waardoor interessante nieuwe varianten ontstaan. Dit biedt ook weer perspectief voor het uitbreiden van het werkingssfeer van communities omdat interessante ontwikkelingen weer gedeeld kunnen worden.

Best practice: licht leiderschap

Gemeente houdt regelmatig contact met de communities (bijv. Eens per twee maanden) en succesvolle communities worden gevraagd om met startende of ontwikkelende communities te werken om succesvolle aanpak te verspreiden.

Communities ontwikkelen zich in hechtheid als ze continue activiteiten plaatsvinden. Verrassende initiatieven ontstaan op basis van de voorkeuren van initiatiefnemers die gebruik maken van de grotere verbondenheid in de buurt. Zowel gemeente, politie, woningbouw als bewoners gebruiken licht leiderschap om Communities voor veiligheid te ontwikkelen.

Conclusies en aanbevelingen

Communities voor veiligheid vergroten de veiligheid doordat in woonbuurten waar ze actief zijn meer gecommuniceerd wordt over risico's en veilig gedrag en zorgen voor steun bij positieve activiteiten en bij incidenten. Communities voor veiligheid vergroten de gezamenlijke impact van de veiligheidspartners door de constructieve onderlinge contacten en afgestemde activiteiten.

Een nieuwe vorm van aansturing en organisatie

De samenwerking tussen verschillende organisaties en bewoners die nodig is om Communities voor veiligheid op te richten en te onderhouden vraagt een andere vorm van aansturing en organisatie. Die vorm van aansturing is vergelijkbaar met wat New Public Governance wordt genoemd. De oprichting van Communities voor veiligheid helpt bij de versterking van een effectieve aansturing van de samenwerkingsverbanden die nodig zijn om de veiligheid te vergroten.

De huidige vorm van openbaar bestuur - New Public Management - heeft zijn wortels in de rationele markteconomie. De nadruk in deze vorm van openbaar bestuur ligt bij het op efficiënte en rationele wijze omgaan met middelen om diensten te leveren. Het strak managen van het productieproces binnen de organisatie is daarbij van belang, de relatie met andere partijen is op basis van formele contracten.

Uit de praktijk blijkt dat organisaties die goed kunnen samenwerken significant anders zijn dan organisaties die volgens New Public Management worden aangestuurd. Deze organisaties streven met partners naar wenselijke outcomes en ze zijn bereid om andere partijen te vertrouwen en met hen af te stemmen om die te bereiken. De wijze van afstemmen is een vorm van netwerken die uitgaat van persoonlijke drijfveren en professionele ambities. Dit is gelijk aan de beschrijving van New Public Governance.

Communities voor veiligheid helpen partners werken aan belangrijke kenmerken van deze nieuwe vorm van openbaar bestuur, zoals samenwerken op basis van vertrouwen, zoeken en identificeren van gedeelde aspiraties en het inzetten van ieders persoonlijke drijfveer.

Communities voor veiligheid zijn effectief gebleken als middel om de veiligheid op deze studentencomplexen te vergroten en zou breder moeten worden toegepast bij het beheer van alle studentencomplexen. Bovendien kan het gebruik van Communities voor veiligheid een effectieve maatregel betreffen wanneer deze worden ingezet op andere beleidsterreinen waarbij zorg en veiligheid een rol spelen: de top-600 aanpak, radicalisering, de jeugdaanpak en de verbetering van vervallen buurten.

De transformatie van werkwijze, organisaties en opvattingen

De organisatievorm van de samenwerkende partijen kan pas duurzaam worden als organisaties minder richten op de eigen werkprocessen en meer op de gezamenlijke maatschappelijke impact. Dat betekent een transformatie van werkwijze, organisatie en daarmee de opvatting van veiligheid.

Communities voor veiligheid dragen bij aan de transformatie van veiligheidszorg door een model te bieden waarbij de veiligheid vergroot zonder extra structurele capaciteit in de keten te stoppen, maar door op een andere manier te werken, organiseren en daarmee te kijken naar veiligheid. Veiligheid is een product van gezamenlijke inspanning en de partners hebben elkaar nodig om de veiligheid in overeenstemming en afstemming met elkaar te vergroten.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Een ernstig zedenincident bij de Wenckebachweg in Amsterdam-Oost begin 2016 betreft de directe aanleiding voor dit project. De burgemeester achtte dit incident een onaanvaardbare inbreuk op de veiligheid van de studenten en besloot tot een analyse van de veiligheidssituatie en het nemen van passende maatregelen en interventies. Mede gezien bewoners van de studentencomplexen aan de Zuiderzeeweg en de Wenckebachweg in Amsterdam-Oost al geruimere tijd hun zorgen uitten over de veiligheidssituatie rondom de betreffende gebieden. Met dit project is getracht een bijdrage te leveren om de veiligheidssituatie op duurzame wijze te verbeteren.

In dit rapport gaan we in op de ervaren veiligheid onder de bewoners van drie studentenwooncomplexen in Amsterdam-Oost en richten we ons op potentiële meerwaarde van gemeenschapsontwikkeling en de ontwikkeling van veiligheidscommunities. Specifiek zoomen we in op initiatieven en interventies die voor en met bewoners van de complexen zijn opgezet en de opgebouwde samenwerkingsrelaties en governance structuren met diverse partijen die als doel hebben gehad om de veiligheidssituatie op de complexen te bevorderen. De complexen die in dit project centraal staan zijn de 'Wenckehof' (1.000 woningen) aan de Wenckebachweg en het 'Zuiderzee' complex (668 woningen) aan de Zuiderzeeweg (opgesplitst in het door De Key beheerde complex met zelfstandige wooneenheden en het door DUWO beheerde complex met gemeenschappelijke wooneenheden).

1.2 Probleemstelling

Veiligheid op studentencomplexen is niet helemaal goed te definiëren en beschikbare cijfers duiden niet onomstotelijk op een bovenmatig veiligheidsrisico en een bovenmatig ervaren onveiligheidsgevoel. Na een inventarisatie door gemeente en politie gezamenlijk concludeerden de burgemeester en wethouder Wonen van Amsterdam het volgende over de veiligheid van de studentencomplexen: "De algemene indruk uit de scan en de inventarisatie is dat er bij de meeste van de 42 onderzochte complexen geen problemen zijn. Veel complexen zijn recent gebouwd en bieden een prettige woonomgeving. Hoewel de studentencomplexen vaak worden gepland in nieuw te ontwikkelen gebieden wordt de ligging en/of de omgeving slechts in een beperkt aantal complexen als problematisch beoordeeld. De relatief korte woonduur van de bewoners en het ontbreken van gemeenschappelijke ruimten leiden echter tot weinig gemeenschapszin en gebrek aan sociale controle. Daarnaast kan ook de houding van bewoners, zoals onwennigheid of onverschilligheid, van invloed zijn op de (ervaren) veiligheidsrisico's. Uit de cijfermatige vergelijking kan niet onomwonden worden geconcludeerd dat de onveiligheid in studentencomplexen groter of kleiner is dan in (omliggende) reguliere woonblokken. De beschikbare cijfers bieden onvoldoende houvast voor onderbouwde conclusies. Wel laten de stippenkaarten en de WIA-cijfers zien dat op een drietal complexen iets meer incidenten voorkomen dan in de directe omgeving of in de omliggende buurten. Daarom is bij die complexen verder onderzoek gedaan. Op basis van de verschillende cijfers en inschattingen van de betrokken professionals komen drie complexen naar voren waar sprake is van een combinatie van meerdere risicofactoren en een mindere buurtscore" (Gemeente Amsterdam, februari 2017). Dit gold voor de Wenckebachweg, Zuiderzeeweg en de Spinozacampus, waarvan de eerste twee opgenomen zijn in dit onderzoek.

Er is een combinatie van factoren dat een verhoogd veiligheidsrisico aanduidt. Zoals een combinatie van een hoog objectief onveiligheidscijfer (in frequentie of in ernst), een verouderd en weinig onderhouden gebouw, een lage mate van sociale samenhang onder bewoners en een 'rafelige' en verlaten locatie. De vraag die hier uit voortkomt luidt dan: *hoe waarderen bewoners (studenten) hun veiligheidssituatie en welke factoren laten zij daarin zwaar wegen?*

Studenten, die in toenemende mate bezorgd lijken te zijn over de veiligheid in hun woonomgeving, dragen steeds vaker zelf bij om onveilige situaties in hun buurt te signaleren en te adresseren. Het blijkt dat dit soort bewonersinitiatieven vaak kortstondig zijn en afhankelijk van enkele individuen. Om initiatieven te voorzien van een meer duurzame vorm, is het wenselijk om netwerkvorming en

gemeenschapsontwikkeling op de complexen te stimuleren. Dit zal bewoners dichterbij elkaar brengen, waardoor naar verwachting meer onderlinge sociale controle wordt ervaren. De aanwezigheid van criminaliteit veronderstelt namelijk een gebrekkige sociale controle (Sampson & Raudenbush, 1999). Een vertrouwde leefomgeving en het gevoel van sociale controle kan daarentegen veiligheidsgevoelens stimuleren. De uitdaging in een buurt is dan, naast het wegnemen van allerlei schade, overtredingen en criminaliteit, het organiseren van bewoners rondom gezamenlijke zorg voor een prettige leefomgeving, vrij van criminaliteit en overlast. Dit raakt aan gemeenschapsvorming en de verduurzaming daarvan. Hoe ontstaan zorgzame netwerken en hoe groeien ze? In concreto: *hoe wordt een groep studenten die deels vrij afgezonderd wonen in een groot complex, bewogen om deel te nemen aan een netwerk van mensen dat voor elkaar uitkijkt?* De interventies in dit project zijn gericht op het verwezenlijken van dit doel.

Daarnaast verdient de netwerksamenwerking tussen gemeente, politie, woningbouw en (actieve) bewoners aandacht. Partijen zijn wederzijds afhankelijk van elkaar voor het realiseren van een veiliger leefgebied. Om het door de burgemeester gewenste resultaat te bereiken van een grotere zorg voor veiligheid, hebben de partijen ieder een verschillende maar onmisbare rol. Om effectief te kunnen zijn moeten partijen elkaar zowel waarderen voor hun rol en elkaar aanvullen, als dat ze gemotiveerd hun eigen rol uitvoeren. Het vraagt om een gecoördineerde inzet van verschillende netwerkpartijen. De vraag die hier uit voort komt luidt: *welk gedrag en welke aanpak doet partijen besluiten om gemotiveerd complementaire en ondersteunende rollen uit te voeren?*

1.3 Vraagstelling

Samenvattend is dit project erop gericht om te inventariseren hoe bewoners zich kunnen organiseren in gemeenschappelijke verbanden, hoe diensten als de politie en de gemeente deze verbanden kunnen betrekken en inzetten bij de veiligheidssituatie op wooncomplexen en op welke wijze er een effectieve netwerksamenwerking tot stand kan komen tussen partijen die wederzijds afhankelijk zijn van elkaar om tot verbeteringen te komen. Dit vergt een veiligheidssysteem waarin politie, gemeente en de corporaties, maar ook bewonersgroeperingen onderling afstemmen, elkaar aanvullen en structureel betrokken en medeverantwoordelijk zijn voor de veiligheid in een buurt. Een goed functionerende veiligheidscommunity heeft daarom de potentie om de buurt- en veiligheidsbeleving van bewoners op complexen duurzaam te verbeteren.

De hoofdvragen van dit onderzoek zijn:

1. Hoe kan de buurt- en veiligheidssituatie en het niveau van gemeenschapsontwikkeling op de studentencomplexen worden getypeerd en welke factoren zijn daarbij van invloed?
2. Wat voor type initiatieven sluiten aan bij welk ontwikkelniveau van gemeenschappen en welke interventies zijn effectief in het activeren, faciliteren en positioneren van bewoners?
3. Wat zijn randvoorwaarden en is effectief om bewoners(gemeenschappen) in samenhang met elkaar en de diensten te laten opereren met als resultaat een mogelijk grotere zorg voor veiligheid?

1.4 Opbouw rapport

Het project is opgebouwd uit onderzoek, toepassing van interventies en initiatieven en de ontwikkeling naar communities voor veiligheid. Het kent drie fasen. In de eerste fase is een analyse gemaakt van de woonsituatie op basis waarvan een aantal veiligheidsinterventies doorgevoerd zijn (in de vorm van buurtapps, voorlichting en camera's ophangen). In deze fase is een inventarisatie gemaakt van de studentencomplexen en de omgeving aan de hand van circa 80 gesprekken met bewoners. De analyse leidde tot toepassing van diverse interventies en de doorontwikkeling van aansprekende initiatieven om bewoners te activeren en te stimuleren om deel te nemen aan lopende initiatieven. Initiatiefnemers op de onderzochte complexen zijn in de tweede fase structureel betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van initiatief en interventies. In de derde fase is de samenwerking tussen (actieve) bewoners, politie, gemeente en woningbouwcorporaties onderzocht, waardoor een beeld is ontstaan op welke wijze toegewerkt kan worden naar functionerende veiligheidscommunities en de potentiële meerwaarde daarvan.

Dit rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. In komend hoofdstuk 2 komt de relevante theorie aan bod die aan de basis staat voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 3 volgt de methodische verantwoording. In hoofdstuk 4 gaan we in op de resultaten van dit onderzoek. We presenteren de resultaten over de factoren die bijdragen aan (on)veiligheid, gekozen veiligheidsstrategieën door bewoners en gemeenschapsontwikkeling op de complexen. Hoofdstuk 5 staat in het teken van de interventies en de effecten daarvan. Hoofdstuk 6 betreft een uitwerking van de gehanteerde opzet van communities voor veiligheid. In hoofdstuk 7 volgen de belangrijkste conclusies en enkele aanbevelingen van dit onderzoek.

2. THEORIE

Onderstaand worden de theoretische inzichten besproken die van belang zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Ook dient dit hoofdstuk als reflectiekader voor de resultaten en de conclusies.

2.1 Communities en sociale controle

De discussie over het vergroten van veiligheid in een bepaalde buurt kent een fysieke en een sociale kant. Daarin zitten meerdere belangrijke theorieën, waarvan hier twee worden besproken. De eerste theorie is de *'Broken Windows'* theorie (Wilson & Kelling, 1982) en stelt dat het straatbeeld, zijnde fysieke schade en zichtbare overtredingen (zoals bedelen, alcohol en drugsgebruik op straat), een negatieve uitwerking heeft op de veiligheid, zoals men die ervaart en zoals weergegeven in de mate van criminaliteit. De theorie is zeer invloedrijk, ook tot op heden, en is gebruikt om beleid van (pro)actieve interventie te ondersteunen zoals preventief fouilleren maar ook het herstructureren van wijken.

De theorie van *'Collective Efficacy'* (Sampson & Raudenbusch, 1999) zet daar een andere realiteit tegenover. Collective efficacy veronderstelt de mate waarin een buurt of gemeenschap in staat is om problemen als criminaliteit en onveiligheid zelf op te lossen en gezamenlijke doelen hieromtrent na te streven. In tegenstelling tot de Broken Windows theorie, die stelt dat rommel en wanorde (broken windows) een oorzaak van criminaliteit zijn (ze trekken criminelen aan) stelt de theorie van collective efficacy dat rommel en wanorde net als criminaliteit een gebrek aan sociale controle veronderstelt. Sociale controle is de koppeling van onderling vertrouwen en onderlinge samenhang op buurniveau (sociale cohesie) aan gelijksoortige verwachtingen van gedrag in de buurt, naar elkaar en derden, inclusief optreden tegen wanorde en criminaliteit. Veiligheid is dus niet (voornamelijk) een serie kenmerken van de omgeving zoals rommel en de aanwezigheid van bedreigende andere mensen, maar objectieve en gevoelde veiligheid zijn een gevolg van de mate van sociale controle. Deze theorie toetsten Sampson en Raudenbusch in het genoemde artikel door collective efficacy te meten ('Hoe groot is de kans dat mensen elkaar helpen als er brand is/inbraak is/iemand aangevallen wordt?'). Ze sluiten uit dat criminaliteit en overlast samenhangt met wanorde en rommel wanneer er wordt gecontroleerd voor aspecten die samenhangen met collective efficacy. Collective efficacy verklaart ook meer variantie en is daarmee voor de verklaring en voorspelling van criminaliteit een sterkere theorie dan de Broken Windows.

Deze theorie wordt onderstreept door recent onderzoek (Stöpler, 2017) in de gemeente Duivendrecht. Daar werd onder andere bekeken wat de gevoelens van veiligheid onderscheidde van de gevoelens van onveiligheid. Het was interessant dat de gevoelens van onveiligheid gerelateerd werden aan omgevingsfactoren als donkerte, slecht zicht, vage mensen in de buurt en veiligheidsgevoelens voornamelijk gekenmerkt werden door de aanwezigheid van vertrouwde personen in de buurt die een zorgzaam oog hadden voor de respondenten: het gevoel van sociale controle. Een substantieel deel van bijna 20% geeft aan dat een vertrouwde omgeving (zoals bekende buurt of thuis) hun gevoel van veiligheid vergroot en een ander deel gaf aan dat een mooie en overzichtelijke omgeving bijdraagt aan hun gevoel van veiligheid. Deze bevinding wordt onderschreven door wat Hays en Kogl (2007) 'sense of place' noemen en wat Van Stokkom en Toenders (2010) vertalen met 'je thuis voelen'. Je 'hechten aan je buurt' vergroot de kans dat je er in investeert. De uitdaging in een buurt is dan niet zozeer het wegnemen van allerlei schade, overtredingen en criminaliteit, maar het organiseren van de bewoners rondom gezamenlijke zorg voor de prettige leefomgeving, vrij van criminaliteit en overlast.

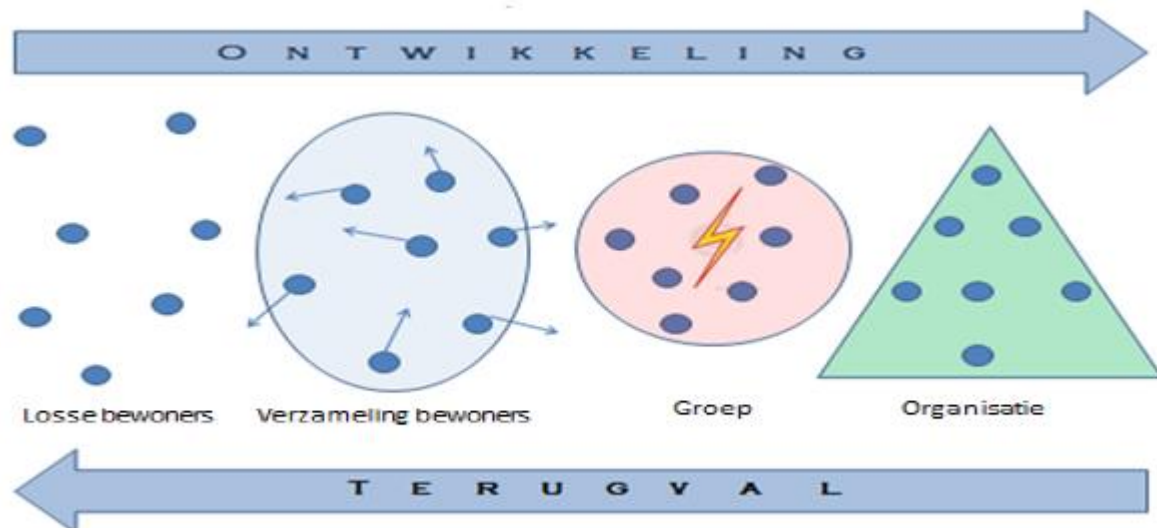
2.2 Gemeenschapsontwikkeling

Gezien sociale controle, gelijksoortige verwachtingen in een buurt en sociale cohesie belangrijke samenhangende factoren blijken te zijn in het voorkomen van criminaliteit en wanorde, is het interessant de theorie van *Community development* (Maton & Brodsky, 2011) of wel gemeenschapsontwikkeling te incorporeren. Bewonersgemeenschappen kunnen verschillen qua hechtheid, cohesie en collectiviteit en kunnen zich ontwikkelen, in de zin dat het onderlinge vertrouwen en onderlinge samenhang (sociale cohesie) tussen bewoners toeneemt. Naarmate gemeenschappen verder zijn ontwikkeld, ondersteunt dit een hoger niveau van verbondenheid, onderling vertrouwen en daarmee ook sociale controle. Gemeenschapsontwikkeling op de wooncomplexen heeft daarom de potentie om het niveau aan sociale controle in de buurt te versterken dat resulteert in een breder veiligheidsgevoel.

2.2.1 Fasen van gemeenschapsontwikkeling

Grofweg worden er in dit onderzoek vier fasen onderscheiden van gemeenschapsontwikkeling. Deze fasen, geïnspireerd op de stadia van Tuckman (1965) voor groepsvorming en teamontwikkeling, zijn eerder gebruikt in onderzoek om het zelforganiserend vermogen van bewonersverbanden te typeren (Verdoolaege, Van Vliet, Wildeboer & Straathof, 2014). De vier stadia zijn in onderstaande figuur weergegeven en zullen de volgende alinea worden beschreven.

Figuur: Fasen van gemeenschapsontwikkeling

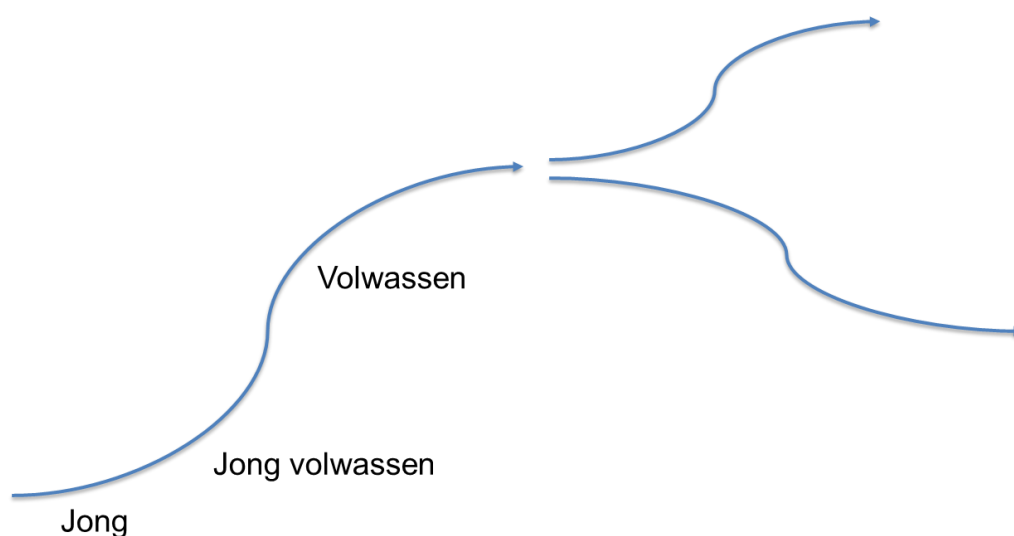


In de eerste fase, wanneer bewoners los van elkaar georganiseerd zijn, wordt er weinig tot geen collectiviteit en sociale cohesie ervaren. Bewoners zijn nauwelijks met elkaar verbonden en in geen enkel verband georganiseerd. In de volgende fase zijn voorwaarden geschepd en stappen gezet om tot gemeenschapsontwikkeling te komen. Al is de ervaren verbondenheid dan nog gering, zijn bewoners in een bepaald verband 'verzameld'. Dit kan bijvoorbeeld een eerste wijkbijeenkomst betreffen of een verzameling bewoners in een buurtapp. Naarmate een gemeenschap langer bij elkaar is en hun gezamenlijk denken en handelen meer vorm krijgt, dient het volgende ontwikkelstadium aan en spreken we van beginnende groepsvorming. Er ontstaan gemeenschappelijkheden en er vormt zich een eigen identiteit, die door het handelen van leden in stand wordt gehouden. Vaak zijn groepen nog zwak georganiseerd en afhankelijk van enkele sleutelfiguren. Dat kan veranderen in de laatste fase. Verbanden zijn dermate collectief en georganiseerd dat zij niet puur afhankelijk zijn van sleutelpersonen. Uitval of tegenslagen kunnen weliswaar een terugval betekenen, maar kunnen over het algemeen worden opgevangen gezien het sterk georganiseerde karakter van de groep of gemeenschap. In de praktijk zal de ontwikkeling van bewonersgroepen niet altijd zo gefaseerd lopen als weergegeven en lopen fasen door elkaar. Ook kan er sprake zijn van een terugval in de ontwikkeling van de gemeenschap, zoals wanneer een enthousiaste katrekker uitvalt.

2.2.2 Typering van gemeenschapsontwikkeling

Verbanden die in het eerste ontwikkelstadium verkeren, definiëren we als 'jonge gemeenschapsverbanden'. Vanaf de tweede ontwikkelfase, wanneer er sprake is van beginnende verbanden tussen bewoners en netwerkvorming, spreken we van 'jongvolwassen' gemeenschapsverbanden. Sterker georganiseerde, meer structurele verbanden definiëren we als een 'volwassen' gemeenschapsverbanden¹. Vanaf fase 3 beschouwen we verbanden als relatief volwassen, welke in fase 4 gekenmerkt zijn door een bepaalde mate van verduurzaming. De ontwikkeling van gemeenschappen weergegeven op een ontwikkellijn is gebaseerd op het organisatiekundige *Organizational Life Cycle* model. In dit model staat de ontwikkeling van organisaties centraal, die begint bij de geboorte van organisaties (jong), vervolgens een groei doormaken (jongvolwassen) naar volwassenheid en uiteindelijk verzadigen (Lester, Parnell & Carraher, 2003). De verschillende typering voor gemeenschapsontwikkeling zijn in onderstaande figuur weergegeven op een ontwikkellijn.

Figuur: Typering van gemeenschapsontwikkeling



2.2.3 Gemeenschapsontwikkeling en zelforganisatie

De mate waarin een gemeenschap ontwikkeld is, biedt een verklaring voor de mate van zelforganisatie. Zo wordt gesteld dat het niveau van zelforganisatie mogelijk verklaard kan worden door 'de manieren waarop bewoners tegen hun straat, wijk en medebewoners aankijken' (Van der Zwaard & Specht, 2013: 29). Daarnaast wordt in deze literatuurstudie geconcludeerd dat naarmate men zich toenemend mede-eigenaar voelt van een plek, de collectieve betrokkenheid en het zelforganiserend vermogen toeneemt (p. 42). Uit ander recentelijk onderzoek blijkt echter dat collectiviteit binnen gemeenschappen, en daaraan gerelateerd een hoog niveau aan zelforganisatie, niet zomaar ontstaat. Dit proces heeft tijd nodig, dient te worden aangestuurd en kan worden gestimuleerd door het toepassen van passende interventies en handelingen (Verdoolaege e.a., 2014). In het aangehaalde onderzoek zijn enkele suggesties gedaan voor initiatieven die stimulerend kunnen werken ten aanzien van gemeenschapsvorming. In het huidige onderzoek wordt dit verder uitgewerkt door een koppeling te maken met de theorie van situationeel handelen.

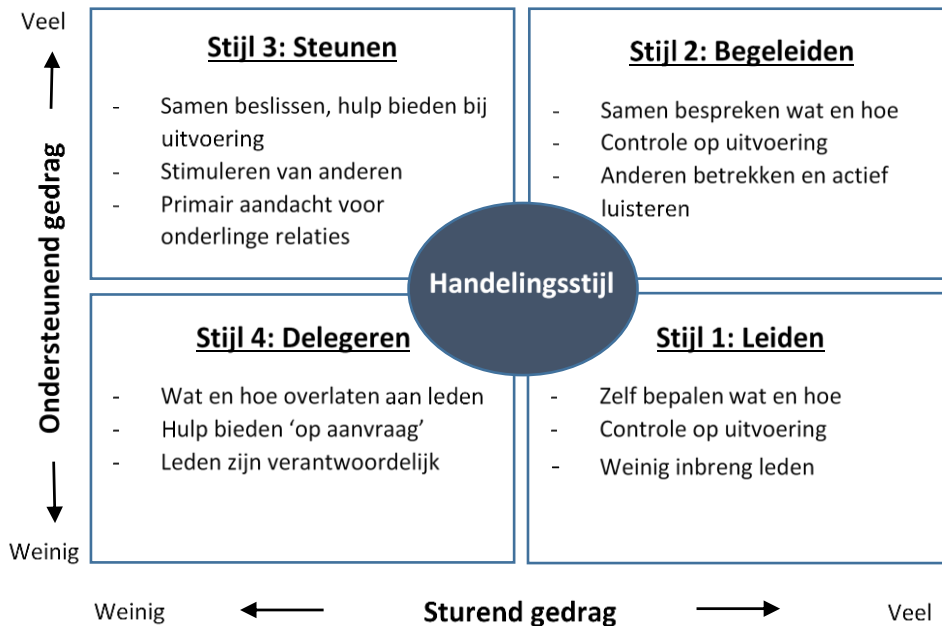
2.3 Situationeel handelen

Voor het ontwikkelen, stimuleren en faciliteren van netwerken en gemeenschapsverbanden richten we ons op het gedachtegoed van situationeel handelen (Hersey & Blanchard, 1982). De theorie veronderstelt dat de situatie en fasering waarin organisaties verkeren, bepalende factoren zijn voor de meest

¹ De typering van gemeenschapsverbanden is afkomstig uit: *Vernieuwd Handlingsrepertoire en Reflectiekader voor Participatieprofessionals. RAAK-aanvraag Publiek*. (Straathof, Bos, Verdoolaege, & Van der Heijden, Hogeschool van Amsterdam, 2015).

geschikte handelingswijze ten aanzien van de groep of organisatie. Voor het ondersteunen en stimuleren van gemeenschapsontwikkeling is het volgens deze theorie essentieel om te weten in welke fase de gemeenschap zich bevindt; situationeel kunnen handelen betreft dan een essentiële vaardigheid. Grofweg wordt er onderscheid gemaakt tussen de mate van taakvolwassenheid, of wel de mate van zelfstandigheid en zelforganisatie van een groep (bewoners) en de mate van ondersteuning die een groep (bewoners) nodig heeft. Het niveau van zelfstandigheid bepaalt de mate van sturend gedrag die wenselijk is. Bij ondersteuning ligt het accent op de mate waarin groepsleden aangemoedigd en gestimuleerd moeten worden. Dit resulteert in vier situationele handelingsstijlen die gehanteerd kunnen worden, afhankelijk van de mate van sturing en ondersteuning die wenselijk is: leiden, begeleiden, ondersteunen en delegeren. Deze zijn onderstaand weergegeven en kort beschreven.

Figuur: Situationele handelingsstijlen



2.4 Rolverdeling ten behoeve van de veiligheid

De huidige inrichting van het veiligheidsdomein deelt in grote mate de bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan bestuur en politie. Burgers hebben in uiterste nood de mogelijkheid om een burgerarrestatie te maken, maar ook dat zit in het frame van de bevoegdheden van de sterke arm die je even leent. Mensen ervaren dat de politie 'de baas' is als het onveilig wordt. De participatie van burgers is afgenomen in de periode van 1960 tot ongeveer 2005. Het lijkt er op dat dit samenhangt met de economische groei die een groter en professioneler politieapparaat mogelijk maakte.

Interessant is echter om te zien dat de geregistreerde geweldsmisdrijven in deze zelfde periode verviervoudigen, zo laten CBS cijfers zien (CBS, 2009). Een professioneler en steeds groter en machtiger politiekorps is niet zonder meer in staat om misdaad effectiever te bestrijden. Het tegenvallende resultaat van de professionelere politie hangt mogelijk deels samen met het feit dat criminaliteit vooral gestopt wordt doordat criminelen op heterdaad betrapt worden. Uit onderzoek van Van Baardewijk, Van den Brink en Van Os (2007) blijkt dat 85 procent van de criminaliteit wordt opgelost (dat wil zeggen dat er een aanhouding verricht wordt) doordat burgers de politie tijdig en effectief waarschuwen. Het is dus mogelijk niet de deskundigheid van de politie die het verschil maakt, het is de alarmering door burgers die zorgt voor een effectieve criminaliteitsbestrijding.

Het ontstaan van een effectieve beweging bestaande uit meerdere partijen om de veiligheid te versterken, is afhankelijk van evenwicht in de rollen die door de verschillende partijen vervuld worden. Die rollen zijn: institutionele basis, handhaver, deelnemer en coördinerende deelnemer.

2.4.1 Institutionele basis

Institutionele basis wordt in de meeste veiligheidsprojecten gevormd door een gemeente, omdat in Nederland burgemeesters de gezagdragers van de veiligheid zijn. De gemeente geeft kaders en steun, maar handelt alleen direct als heel basale dingen geregeld moeten worden. Het opzetten van een groep voorlopers van een community of het scherp corrigeren van contraproductieve activiteiten zijn de belangrijkste taken. Maar nog belangrijker dan de activiteiten is de aanwezigheid, blijkt. Het ontstaan van collectieve actie is zonder uitzondering verbonden aan een vertrouwde instelling die een lokale aanwezigheid heeft. Dat kan een gemeente zijn – via een van haar vele lokale instellingen – maar collectieve actie kan heel goed buiten overheidsparticipatie om ontstaan. Universiteiten en kerken liggen aan de basis van een groot aantal collectieve acties, ook tegen de overheid (Sampson, McAdam, MacIndoe & Weffer-Elizondo, 2005: 674)

2.4.2 Handhaver

De handhaver zorgt voor een stok achter de deur voor de veiligheid en leefbaarheid. Vaak politie en handhaving, zijn zij de norm voor wat schoon en veilig is en worden zij ingeroepen bij een (mogelijke) overtreding. Zij zijn daarom ook de voornaamste hulp aan deelnemers om te definiëren wat zij als afwijkend en onacceptabel beschouwen. Handhavers zijn echter niet de instantie om te helpen definiëren waarvoor mensen in actie kunnen of moeten komen. Een handhaver die instrueert geeft aan welke principes gelden en geeft daarbij voorbeelden, maar er zijn geen absolute regels voor burgers over wanneer wel en niet in actie te komen voor de veiligheid (zie ook Huygen, Van Marissing, & Bou-tellier, 2012: 38).

2.4.3 Deelnemer

De deelnemer levert signalen op van onwenselijke situaties, veel fijnmaziger dan de handhavers dat ooit kunnen. Daarmee vormen deelnemers het belangrijkste element van alle community projecten en zijn zij terecht de naamgever aan de term 'burgerparticipatie'. De signalen en activiteiten van burgers zijn niet aan enig professionele norm en verplicht karakter gebonden en vragen daarom ook verificatie van handhavers.

2.4.4 Coördinerende deelnemer

De coördinerende deelnemer is de contactpersoon van zowel deelnemers als voor de relevante diensten. Voor de deelnemers zorgen zij voor een stroomlijning van de activiteiten on- en offline. Dat houdt in het tegengaan van onacceptabel gedrag, het aanwijzingen geven omtrent wenselijk gedrag en het uitnodigen en verwijderen van leden. Richting instellingen en handhavers zijn coördinerende deelnemers doorgeefluiken van signalen van en naar burgers. Vaak zijn dit – evenals deelname – geen intensieve taken, coördinatoren leggen zeer veel gewicht in de schaal, ook omdat zij de rol van verbinder kunnen spelen.

2.5 New Public Governance

In de praktijk volstaat het niet dat partijen de gedefinieerde rolverdeling los van elkaar uitvoeren. Uitgebreide en intensieve samenwerking tussen partijen met verschillende, maar complementaire rollen kenmerkt de totstandkoming van een brede dienst 'veiligheid'. Daarmee erkennen we dat veiligheid niet van een organisatie is, maar van een samenwerkingsverband. De wijze waarop die organisaties zich verhouden is daarom zijdelings onderdeel van deze studie. Het openbaar bestuur, de publieke governance, beschrijft de manier waarop publieke diensten tot stand komen. Dit onderzoek is daarmee gestoeld op het gedachtegoed van New Public Governance (Osborne, 2006).

2.5.1 Kenmerken New Public Governance

Een systeem van één overheid vereist een mate van centrale aansturing dat niet effectief blijkt voor het managen van de publieke ruimte. Aanbod-gerichte organisaties sluiten niet aan op de beweging die in de maatschappij nodig of aanwezig is, waardoor handelingen niet tot de gewenste resultaten leiden. Openbaar bestuur vraagt om een andere insteek. Gewenste uitkomsten (outcome) dienen leidend te zijn zodat de organisatie beter in staat is recht te doen aan de relatie met de omgeving en daardoor echt een meerwaarde te bieden heeft. Dat hoeven niet zozeer de goedkoopste en snelste deelproducten te zijn maar een geheel van een dienst, zoals veiligheid, afgestemd op de belangen van de buurt. De governance of aansturing van verschillende organisaties om een product als veiligheid - wat voor veel mensen iets anders betekent - te leveren vraagt om een andere benadering. Die

benadering is meer gericht op wat de gewenste uitkomsten zijn en daar als inter-organisatieel samenwerkingsverband vol energie voor te gaan. Afgepeld tot de basiskenmerken beschrijft Osborne (2006) New Public Governance van openbaar bestuur als volgt en zit dit af tegen de New Public Management benadering.

Figuur: New Public Governance benadering afgezet tegen New Public Management (Osborne, 2006)

Kenmerken	Huidige publieke organisaties (New Public Management)	New Public Governance
<i>Visie op de overheid</i>	Min of meer ontkoppelde delen (decentralisatie, privatisering die formele mogelijkheid tot aansturing vermindert)	Pluralistisch: er zijn meerdere aanbieders nodig om een bepaalde dienst te krijgen
<i>Focus van het werk</i>	Intra-organisatieel management (management van eigen productie)	Inter-organisatiele sturing
<i>Nadruk van het productieproces</i>	Beschikbare middelen en geleverde diensten	Gewenste uitkomsten bereiken
<i>Relatie met externe partijen</i>	Onafhankelijke partijen die op kosten en kwaliteit (objectief) worden gekozen	Wederzijds afhankelijke partijen die onderling vertrouwen opbouwen
<i>Besturingsmechanisme</i>	Contracten en marktmechanismen	Op basis van vertrouwen en een goede relatie
<i>Waarden in dit model</i>	Effectiviteit van concurrerende aanbieders en de markt	Persoonlijke drijfveren en ambities afstemmen in een netwerkmodel

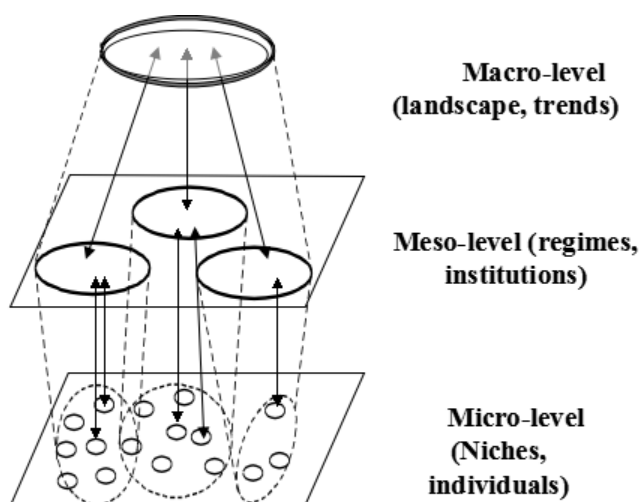
2.5.2 Transitie naar New Public Governance

Als New Public Governance inderdaad een effectiever model voor het openbaar bestuur betreft dan New Public Management, dan is dit onderzoek in lijn met een grotere verandering, die hieronder kort wordt geschetst.

Van de focus op individuele organisaties naar een focus op inter-organisatiele samenwerking is er op twee niveaus een transitie nodig, op operationeel niveau en op het niveau van lijnmanagement. Voor lijnmanagement is de uitdaging om de beleidscyclus af te stemmen op inter-afhankelijke actoren - het begroten en verantwoorden van samenwerkingsverbanden. Operationeel betreft het de ontwikkeling bepalen van lokale (sociale) gemeenschappen en het onderling afstemmen van diensten. Transformaties in de maatschappij zijn een fundamentele verandering in de kijk op een onderwerp, een andere omgang ermee en een totale verandering in de structuur van de werkprocessen. Veiligheid zit in een grondige wijziging, net als bijvoorbeeld onze omgang met energie (van de consument als producent van afval naar de producent van energie als hergebruiker van bronnen). De theorie van transformatie stelt dat er drie fasen van transformatie zijn, die met elkaar tussen de 10 en 25 jaar in beslag nemen.

In de eerste fase is er een serie crisis in het bestaande systeem die het steeds moeilijker en onbevredigender maken om op dezelfde voet verder te gaan. Tegelijkertijd ontstaan er een serie innovaties die steeds serieuzer genomen worden en ook aanslaan bij meerdere partijen. De innovaties gaat uit van een totaal andere werkwijze en achterliggende theorie van effectiviteit. In de tweede fase zijn de innovaties zo talrijk geworden dat bestaande instituties zich beginnen aan te passen aan de nieuwe werkwijze. Ook komt er in toenemende mate discussie over wetgeving en beleid om dit mogelijk te maken. In de laatste fase is er een andere kijk op het onderwerp waar het systeem ooit een passend model voor vormde. Er is nu een ander systeem ontstaan dat de antwoorden probeert te bieden op de vragen zoals ze nu geformuleerd zijn. Onderstaande diagram geeft de verschillende niveaus weer waarop de veranderingen plaatsvinden (Geels & Kemp, 2000).

Figuur: Fasen van transformatie



Onderaan, bij het micro-level, beginnen de experimenten en innovaties van individuen en niche organisaties. De eerste WhatsApp-groepen kunnen daar een voorbeeld voor zijn. In het meso-level zijn er zo veel app-groepen en verwante initiatieven dat organisaties zich gaan vormen om hun dienstverlening af te stemmen op de informatie die uit deze app-groepen komen. Op macro-niveau verandert dan de manier waarop we naar criminaliteit kijken en de rol van politie, gemeenten, burgers en organisaties daarin.

2.6 Eerdere ervaringen en *best practices*

In deze paragraaf worden een aantal voorbeelden aangehaald van eerder onderzoek naar buurtparticipatie met als doel de veiligheidssituatie in buurten te verbeteren.

2.6.1 Buurtapps

Eerder onderzoek naar het opzetten van app-groepen is relevant (Akkermans & Vollaard, 2015). In Tilburg is een methode (door)ontwikkeld die effectief blijkt. Een aantal van de lessen zullen ook in dit project worden toegepast. Allereerst is het concept van de coördinator van de app-groep relevant. In Tilburg bleek dat het onmogelijk was voor de gemeente ambtenaar OOV om voor alle app-groepen alle administratieve taken te verrichten. De coördinator krijgt een rol als liaison maar vooral als groepsbegeleider die waakt over de hierboven genoemde gemeenschappelijk doelstellingen. De gemeente heeft een aanjaagrol en blijft op afstand betrokken om waar nodig te ondersteunen of in te grijpen. Deze werkwijze heeft een meetbare invloed op de inbraakcijfers. Deze dalen meer dan op basis van de bestaande trend kan worden verklaard. Dalingen van tientallen procenten zijn bereikt in buurten waar WhatsApp groepen geïnitieerd werden. Opmerkelijk is het feit dat de verklaringen die worden gegeven voor deze spectaculaire resultaten geen van allen betrekking hebben op het feit dat een WhatsApp groep zorgt voor een actievare groep bewoners (Akkermans & Vollaard, 2015).

2.6.2 Leiderschap en verticale cohesie in buurtgemeenschappen

Alles begint klein, ook gemeenschappen die zich verenigen voor veiligheid in de buurt. Gemeenschappen zijn vaak groepen mensen rondom een leider of een klein groepje en binnen grotere groepen zijn er personen die anderen al dan niet direct aantrekken. In eerder onderzoek (Stöpler, 2017) bleek dat gemiddeld 3% van de bewoners aangeeft zelf gemeenschappelijke veiligheidsinitiatieven te ontplooiën die gericht zijn op zowel gemeenschapsvorming als veiligheid of leefbaarheid. Voorbeelden zijn een clubje voor gezamenlijk groenonderhoud of een WhatsApp-groep oprichten. Ook het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012: 79-81) spreekt over groepsleiders, die zij 'trekkers' noemen. Het zijn mensen die 'vooruitlopen op de troepen', die iets doen waar anderen nog niet klaar voor zijn en daarin durven doorzetten en die mensen aan dit onderwerp weten te verbinden. Trekkers kunnen omgaan met stevige onzekerheid: 'Eerst lachten ze ons uit'. Dit betekent dus dat er in buurten een kleine groep mensen is die zelf initiatieven ontplooiën: het zijn mensen die zelf iets doen en dus eigenzinnig zijn, ze kunnen tegen afwijzing en zetten desondanks door omdat ze enthousiast zijn en er in geloven. Dit gaat over mensen die samen iets willen realiseren in de buurt.

Leiderschap vanuit de overheid om mensen te organiseren rondom een probleem brengt burgers in contact met overheid. Verticale cohesie is de binding tussen burger en beleidsmaker. Hoe meer verticale cohesie, hoe meer bewonersparticipatie, waarbij het getoonde leiderschap als essentieel is beschouwd bij de door beleidsmakers gesteunde activiteiten (Van Marissing, 2008). Bovendien blijkt juist verticale cohesie een belangrijke impuls voor community ontwikkeling.

2.6.3 Interne en externe verbinders

Om de connectie naar de buurt en instanties als gemeente en politie te waarborgen zijn verbinders nodig. Interne verbinders zijn deelnemers van het initiatief die vanwege persoonlijkheid, opleiding of interesse capaciteit hebben om het initiatief breder te verbinden zodat meer bewoners zich blijven aansluiten en gemeente, politie, woningbouwcorporatie en andere belanghebbende zich positief interesseren in de initiatieven (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2012: 82-83). Externe verbinders zijn mensen die vaak met een professionele insteek betrokken zijn bij een initiatief, om te zorgen dat binnen bepaalde instanties het initiatief voldoende steun of in elk geval begrip krijgt. Dit zijn vaak ambtenaren: participatie-ambtenaren, buurtnetwerkers of buurtmakelaars zijn enkele termen die gegeven worden aan ambtenaren die dienen als verbinding tussen buurtinitiatieven en de ambtenarij. Zoals Van Twist, Van der Steen en Wendt beschrijven: ambtenaren 'verkopen' initiatieven intern door op de juiste momenten procedures een beetje om te buigen, een potje met geld te vinden en de wethouder iets in te fluisteren (2014: 22-23).

2.6.4. Volgers in gemeenschappen

De mensen die bereikt moeten worden door leiders cq. verbinders zijn de mensen die gemotiveerd zijn of kunnen worden om iets te doen voor of in de buurt. Die groep die wel gemotiveerd is om wat te doen voor de buurt, blijken meestal niet de trekkers van een verbindend initiatief (Leidelmeijer, 2012: 41). Wel kan deze groep mensen relatief eenvoudig geactiveerd worden. Uit onderzoek van Stöpler (2017) blijkt dat ruim 30% van de mensen positief staat tegenover iets bijdragen aan de gemeenschap. Leidelmeijer (2012) geeft iets lagere maar vergelijkbare percentages weer, op basis van woON2009, module Sociaal-Fysiek. Deze mensen kunnen op verschillende manieren worden uitgenodigd, via Facebook of een brief, vanuit de gemeente, de studenten, woningbouwcorporatie of nog weer andere partijen.

3. METHODISCHE VERANTWOORDING

3.1 Empirische verkenning: interviewfase op de complexen

Voor dit project zijn er 80 gesprekken gevoerd met 84 bewoners. Dit zijn gesprekken variërend van soms tien tot uitlopend meer dan dertig minuten. Onderstaand is een verdeling per complex opgenomen.

Figuur: Onderverdeling interviews met bewoners per complex

Complex	Aantal interviews
Wenckebachweg	37
Zuiderzeeweg DUWO (gezamenlijke eenheden)	18 (met 22 personen)
Zuiderzeeweg De Key (individuele eenheden)	25
Totaal	80 interviews, 84 personen

Het doel was om aan de hand van concrete voorbeeldsituaties (narratieven) een beeld te schetsen van de veiligheidssituatie, de buurtbeleving en de collectiviteit. Er is getracht om aan de hand van een aantal open vragen deze illustratieve situaties zo informatief mogelijk te reconstrueren, op basis van een narratief. Ook is aan bewoners gevraagd een activiteit of initiatief te beschrijven waar ze aan meedoen of graag aan mee zouden willen doen, met als doel een indruk te krijgen wat als de meest kansrijke initiatieven kunnen gelden.

Kwalitatieve interviews

Het interview had een vooraf vastgestelde structuur. Deze vragen dienden enkel als hulpmiddel; het doel was om tot situatiebeschrijvingen te komen die een beeld geven van de buurt, de veiligheid, de sociale controle en zo meer. Grofweg werden er 4 thema's behandeld die in ongeveer de volgende vraagstelling samengevat kunnen worden:

1. Wat is jouw ervaring van de veiligheid op dit complex en waarom?
2. Wat draagt bij aan een fijnere en veilige woonervaring?
3. Wat vind jij zelf waardevol om te doen om de veiligheid en leefbaarheid te vergroten?
4. Wat verwacht je van de gemeente, de politie en van de corporatie om de activiteiten te ondersteunen/mogelijk te maken?

Voor het interpreteren van resultaten op de drie complexen is een vast analysekader gehanteerd, zodat het mogelijk was om complexen met elkaar te vergelijken. Grofweg zijn de volgende aspecten opgenomen in dit analysekader: veiligheidsbeleving, frequentie van incidenten, concrete ervaringen van onveiligheid, fysieke beleving, sociale en fysieke maatregelen voor veiligheid, buurtbeleving, verbondenheid binnen buurt, participatie in (online) initiatieven, buurtaspecten gerelateerd aan veiligheid, onderhoudsaspecten gerelateerd aan veiligheid en sleutelfiguren in de buurt.

Naast dat er met kwalitatieve analyse een beeld is gevormd, is er ook getracht om dit beeld te versterken met kwantitatieve data. Op deze wijze is geprobeerd zowel eer te doen aan illustratieve narratieven met betrekking tot de veiligheid en gemeenschapsvorming in de buurt, als dit beeld te kunnen onderbouwen met cijfermatige informatie.

3.2 Action research: interventiefase op de complexen

Deze methodiek wordt vaak gebruikt om complexe, praktische problemen te adresseren, waarover nog relatief weinig bekend is (Cooper & Schindler, 2013). In dat opzicht sluit deze methodiek goed aan bij de opgave in dit onderzoek, namelijk hoe bewonersparticipatie (structureel en duurzaam) kan bijdragen aan de veiligheidsbeleving in de buurt. Actie-onderzoekers onderzoeken de effecten van het toepassen van mogelijke oplossingen. Startpunt van deze methodiek is dat de situatie die onderhevig

is aan onderzoek wordt bestudeerd. In dit geval is dit gedaan door middel van kwalitatieve interviews met bewoners op de drie complexen. Op basis van deze situatieschets moet worden bepaald welke acties en interventies ontwikkeld en uitgevoerd zullen worden. De resultaten van deze acties en interventies worden geobserveerd, geregistreerd en beoordeeld op effectiviteit. De bevindingen geven weer input voor vervolgacties en interventies. Dit proces kan worden herhaald tot beoogde effecten worden bereikt (Cooper & Schindler, 2013). Het betreffen cycli van observeren, toepassen, monitoren, observeren en zo verder voor datgene wat in de buurt speelt. In dat proces merk je wat wel en niet werkt en wat als randvoorwaarden kunnen gelden om iets te laten slagen.

4. DATA & ANALYSE

Dit hoofdstuk bestaat uit de presentatie van de data en een analyse van de data. De eerste paragraaf heeft betrekking op de fysieke omstandigheden die volgens ondervraagde bewoners van de drie onderzochte complexen bijdragen aan (on)veiligheidsgevoelens en aan een (on)prettige woonervaring. In de tweede paragraaf wordt ingegaan welke veiligheidsstrategieën respondenten ontwikkelen en hanteren om zich te wapenen tegen onveiligheid. Dit blijkt sterk samen te hangen met de ervaring van sociale cohesie en sociale controle in de directe woonomgeving. Vervolgens schenken we aandacht aan de gemeenschapsvorming en gemeenschapsontwikkeling op de complexen, gezien we gemeenschapsvorming in dit project als randvoorwaardelijk zien voor de opbouw en de verduurzaming van veiligheidscommunities dat later in deze rapportage centraal staat.

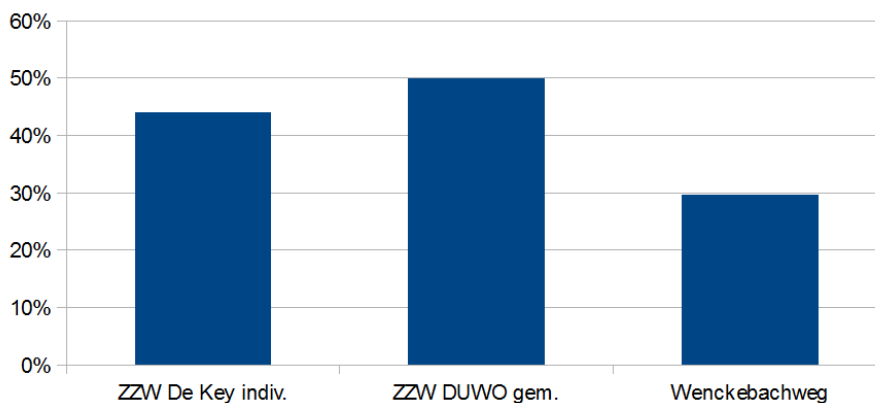
4.1 Fysieke beveiliging of veiligheid

Aan respondenten is gevraagd welke factoren bijdragen aan (on)veiligheidsgevoelens. Genoemde onderwerpen die gerelateerd zijn aan fysieke veiligheid zijn hang- en sluitwerk, aanwezigheid van voldoende licht en camera's, ruimtelijke ordening en de aanwezigheid van rare types in de omgeving.

4.1.1 Hang- en sluitwerk

Het hang- en sluitwerk is de fysieke bescherming tegen indringers.

Figuur: Hang- en sluitwerk van belang voor (on)veiligheidsgevoel

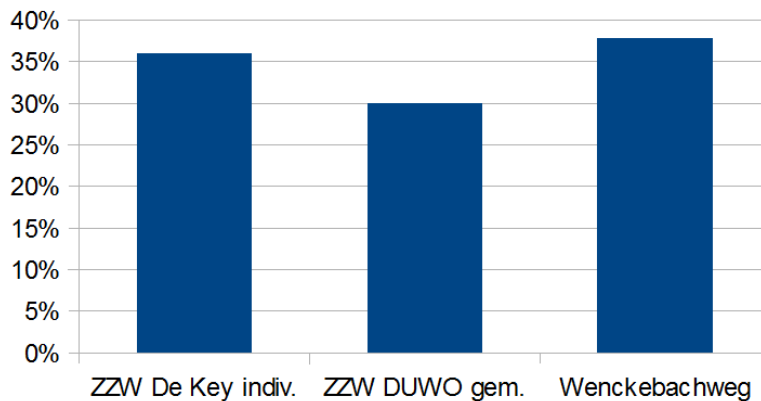


Van de bewoners op de individuele eenheden van De Key aan de Zuiderzeeweg noemt 44% het hang- en sluitwerk, of de fysieke beveiliging van de woning als een belangrijke factor. De bewoners wijzen op de makkelijke toegang van de brandtrap en de deurklink die inbrekers gebruiken om te controleren of de deur op slot is als aandachtspunten. Enkele bewoners noemen de huizen ook goed gebouwd en geven aan dat dit hen een prettig gevoel geeft. De bewoners op de Zuiderzeeweg (gemeenschappelijke wooneenheden) noemen het hang- en sluitwerk relatief het vaakst (50%) en afgezien van één, allemaal in termen van dat het niet goed is en dient te verbeteren. Bewoners van de Wenckebachweg geven relatief het minst vaak aan dat het hang- en sluitwerk een probleem is. Het meest voorkomend (2 op de 3) is de klacht dat de centrale toegangsdeur regelmatig kapot is en soms zeer traag werd gerepareerd.

4.1.2 Camera's en licht

Een tweede maatregel die genomen kan worden is het verbeteren van de fysieke mogelijkheid tot overzicht en toezicht: camera's en licht. Op de Wenckebachweg zijn dit ook twee in het oog springende aanpassingen geweest na het zededelict van begin 2016.

Figuur: Licht en camera's van belang voor (on)veiligheidsgevoel

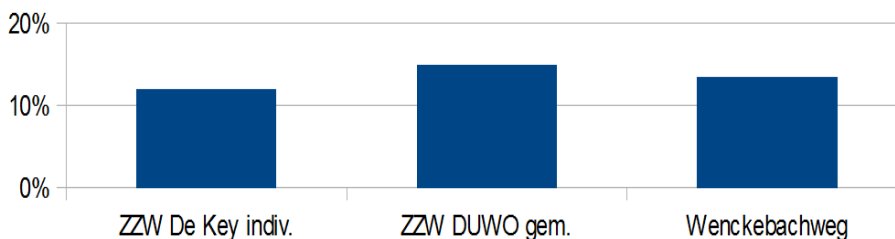


Er is weinig onderscheid tussen de complexen in de mate waarin camera's en licht worden genoemd als van belang zijnde. Ruim een derde van de respondenten hecht belang aan deze vorm van veiligheid. Opvallend is dat respondenten van de gemeenschappelijke woningen van het Zuiderzeeweg-complex van DUWO bijna uitsluitend camera's noemen en in veel mindere mate licht-gerelateerde aspecten. Op de Wenkebachweg worden de twee maatregelen vaker samen genoemd maar ook hier geldt vaker de camera als echte veiligheidsmaatregel en dit middel wordt in de context van echte criminaliteit genoemd. Daarentegen noemen respondenten van de individuele eenheden van het complex van De Key op de Zuiderzeeweg licht vaker, maar meer in de context van een maatregel op mogelijke onveiligheid in plaats te spreken over concrete onveiligheidssituaties. Hier speelt mee dat een deel van de fietsroute naar het complex erg donker was en het licht er een periode niet functioneerde.

4.1.3 Ruimtelijke ordening

De ligging van de studentencomplexen was een van de factoren die is meegenomen om te bepalen of de veiligheid er nader onderzocht moest worden. De redenatie was dat een meer afgelegen plek minder toezicht heeft en dat de politie minder eenvoudig ten dienste kan zijn.

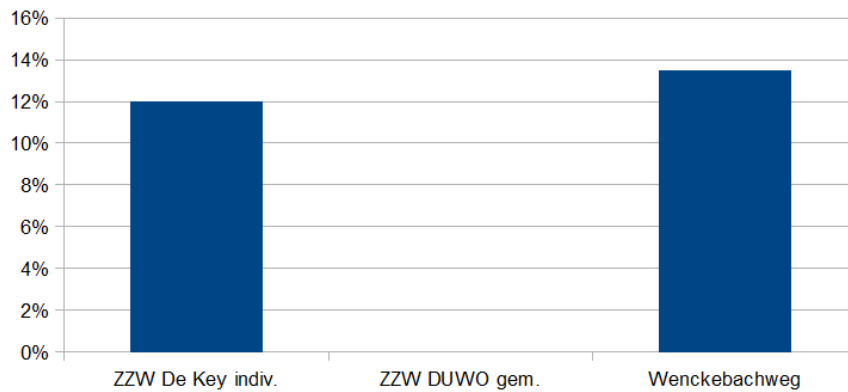
Figuur: Ruimtelijke ordening van belang voor (on)veiligheidsgevoel



De respondenten geven geen duidelijke bevestiging dat de ligging van de complexen voor hen gerelateerd is aan het gevoel van veiligheid. Tegelijkertijd wordt in alle gevallen wel de gedachte bevestigd dat een afgelegen ligging een beperking is op het toezicht. Ook wordt de aanrijtijd van de politie als relatief lang ervaren.

4.1.4 De andere als bron van dreiging

Een van de opmerkingen die aanvankelijk leek te wijzen op gevoelens van onbehagen, was die van aanwezige 'rare', 'lugubere' of 'vage' types in de woonomgeving. De onbekende ander kan in sommige situaties een bron van dreiging zijn, zeker wanneer respondenten ervoeren te worden geïntimideerd of te worden achtervolgd.

Figuur: De ander als bron van dreiging

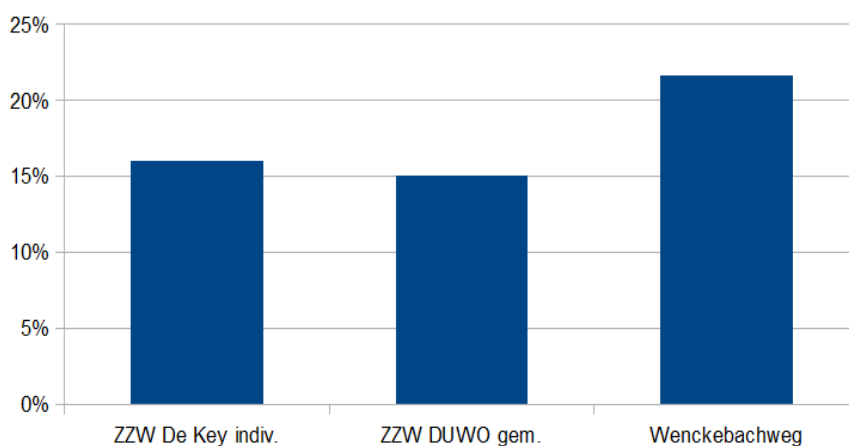
Dit fenomeen doet zich beperkt voor rondom de Wenkebachweg – waar het in verband wordt gebracht met de bajes en situaties van intimidatie en achtervolging vanaf de toegangswegen naar het complex toe – en de individuele woningen van het complex aan de Zuiderzeeweg van De Key – waar het wordt geassocieerd met wildparkeren en het P+R terrein. Ook de bewoners van de gemeenschappelijke woningen van DUWO aan de Zuiderzeeweg signaleren wel 'illegale' parkeerders op hun terrein maar benoemen hen niet als dreiging maar als irritatie.

4.2 Veiligheidsstrategieën

Het doel van het huidige onderzoek is om veiligheidsbevorderende maatregelen te nemen met een zo groot mogelijk effect. Om die redenen is bewoners gevraagd naar maatregelen die hen effectief lijken en die aansluiten op hun beeld van een wenselijke woonsituatie. Dit is belangrijk als opmaat voor de ontwikkeling van interventie-strategieën.

4.2.1 Controle

Controle kan door officiële partijen, met name politie en handhaving, worden uitgevoerd, of door (organiserende) bewoners zelf. Deze beide opties worden door de respondenten benoemd.

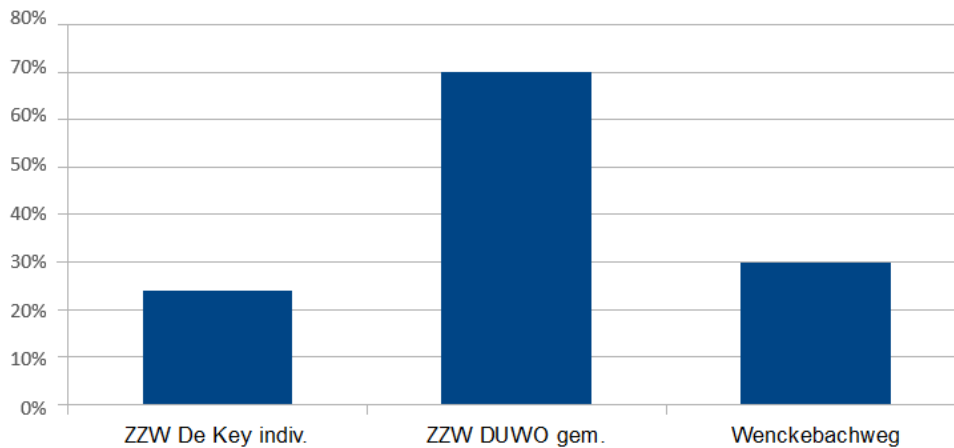
Figuur: Controle door politie van belang

De controle door de politie wordt relatief niet veel genoemd door respondenten. Nog het meest door de bewoners op de Wenkebachweg, die terecht signaleren dat de politie na het verkrachtingsincident meer patrouilleren – en dit positief waarderen.

4.2.2 Sociale cohesie

De maat voor sociale cohesie die hier is genomen zijn de uitspraken over onderlinge verbondenheid tussen bewoners, het vormen van een community of gemeenschap of medebewoners zien als een bekende groep van gelijkgestemde mensen.

Figuur: Respondenten benoemen positieve (online) community



Veruit de meeste sociale cohesie heerst op het complex met gemeenschappelijke woningen van DUWO aan de Zuiderzeeweg. Zo'n zeven op de tien bewoners benoemt de verbondenheid met medebewoners. Dit kan mede verklaard worden door het feit dat bewoners van dit complex al gemeenschappelijk wonen; er al een basis aan collectiviteit aanwezig. Het complex aan de Wenkebachweg en de individuele wooneenheden op de Zuiderzeeweg scoren ongeveer gelijkmatig laag, waarschijnlijk omdat deze bewoners zelfstandig wonen en dus niet per definitie met andere bewoners op het complex van doen hebben.

De mensen die een sterke community benoemen, associëren dit met een positieve woonervaring, eveneens zichtbaar bij het complex aan de Zuiderzeeweg van DUWO met de gemeenschappelijke woningen. De positieve woonervaring is te kenmerken als een 'zich thuis voelen', ergens terecht kunnen in geval van nood en een aangename omgang. Een combinatie van geborgenheid en waardering. Een plek waar je veilig en jezelf kan zijn.

4.2.3 Sociale controle

Sociale cohesie is niet gelijk aan sociale controle. Sociale cohesie is de samenhang die er voor zorgt dat waarden, attitudes en inzichten worden gedeeld. Bij sociale controle gaat het om een vertaling in gedrag en handelingen, zoals wanneer waarden, attitudes en inzichten door verschillende personen extern en naar elkaar actief worden uitgedragen. Wanneer bewoners publiekelijk signalen afgeven over wat wenselijk en onwenselijk gedrag is, dan wordt sociale cohesie, sociale controle. Hoe groter de cohesie, hoe sterker de neiging tot sociale controle en hoe groter de neiging om je naar die controle te schikken.

Er is bij de studenten geen respondent aangetroffen die aangaf geen waarde te hechten aan veiligheid. Alle respondenten vinden veiligheid min of meer waardevol. Maar deze waarde en de attitude tegenover veiligheid wordt in verschillende mate gepercipieerd en gedeeld, dat deels afhankelijk is van de sociale cohesie in de groep. Ter illustratie een voorbeeld over de ervaring van angst. Bij de individuele wooneenheden van De Key aan de Zuiderzeeweg zegt een respondent:

“Er is bij mij vier keer ingebroken... Paar maanden geleden was er ook iets heftigs. Er was een vergaande ruzie op straat tussen een man en een vrouw (stel) en die schreeuwden het hele terrein wakker. Want het was 's nachts. Op gegeven moment is de politie gebeld. Die man wilde niet meewerken en toen is er ook een schot gelost. Ik denk voor een waarschuwing. Later zag ik vanuit mijn raam dat de politie een mes vond in het gras. Ik ben daar heel erg van geschrokken. Beetje een traumatische ervaring. Ik kon de eerst week amper slapen 's nachts en ben 3 dagen lang binnengebleven.”

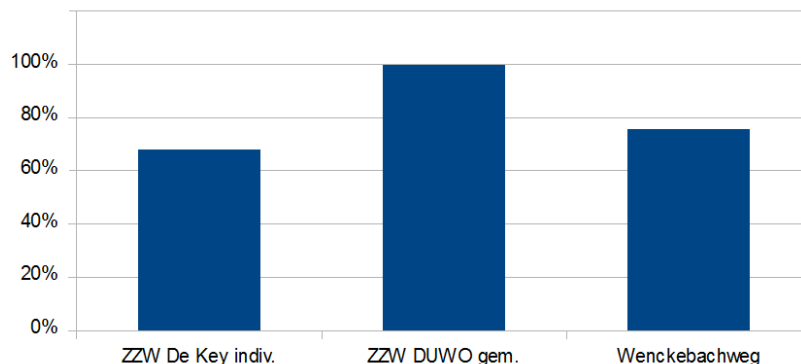
Als we dit vergelijken met een respondent uit het complex van DUWO aan de Zuiderzeeweg, dan zie je hetzelfde patroon.

“Er is een paar weken terug ingebroken. Dit is al heel vaak gebeurd. Je kunt spreken van een serie inbraken. Dus de afgelopen weken voel ik me onveilig... Ik zit in een app-groep...Daarnaast is een meisje die boven mij woont aangerand, poging tot verkrachting. Dat meisje heeft het complex verlaten.”

Dit zijn twee voorbeelden van aantasting van de weerbaarheid. Het voorbeeld van de individuele wooneenheden van De Key aan de Zuiderzeeweg is door tenminste 1 ander persoon genoemd, maar veel minder heftig. Het voorbeeld uit het complex van DUWO is door tenminste 5 respondenten genoemd, allemaal met de voornaam van de persoon die het overkwam. Hoewel het duidelijk is dat beide personen angst ervaren, staat de een daar wel veel meer alleen in dan de ander. De samenhang zorgt er voor dat mensen gezamenlijk (kunnen) optrekken bij de bedreiging van de veiligheid. Dat voorkomt zeker niet alles maar het helpt wel, zowel objectief als subjectief.

Het vergroten van sociale controle betrof een doelstelling van het huidige onderzoek. Daarom is de wenselijkheid ervan onderzocht. De vragen hebben niet direct het onderwerp sociale controle aangeboord, maar daar waar het onderwerp ter sprake werd gebracht door respondenten is er soms op doorgegaan, ook om te onderzoeken of mensen zelf wilden bijdragen aan een vorm van sociale controle.

Figuur: Sociale controle van belang



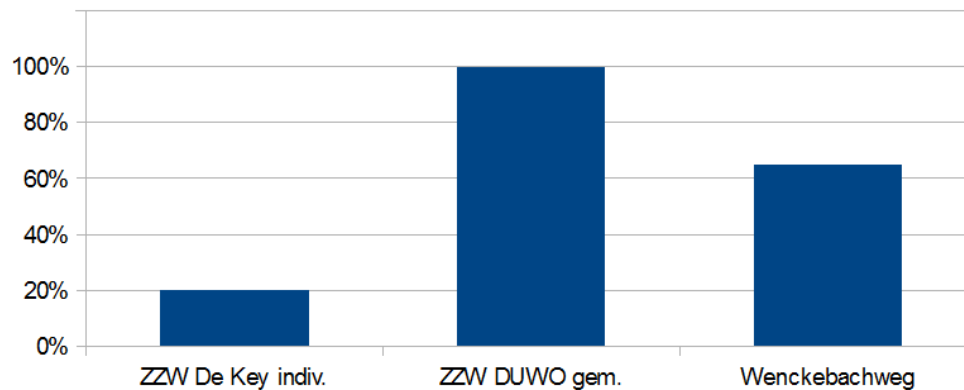
Het is interessant dat bewoners beduidend meer van de bewoners dan van de politie verwachten. Het is bovendien opvallend dat er stevige afwijkingen zijn die parallel lopen aan de mate van sociale cohesie in de groep, zoals hierboven is toegelicht: de sociale controle wordt het sterkst van belang geacht en ervaren op het complex van DUWO aan de Zuiderzeeweg met gemeenschappelijke wooneenheden. Het verschil met de andere complexen is te verklaren door het feit dat sociale controle op het Zuiderzeecomplex en het Wenckebachwegcomplex van De Key in mindere mate wordt ervaren, met als waarschijnlijk gevolg dat er ook minder belang aan gehecht wordt.

4.2.4 Sociale cohesie, risicobewustzijn en veiligheidsstrategie

Wat hierboven al gesuggereerd werd, is er een samenhang tussen sociale cohesie en een behoefte aan enige vorm van controle. Uit de data blijkt dat sociale samenhang zorgt voor goede onderlinge communicatie omtrent de veiligheid, zoals het communiceren van waarschuwingssignalen en veiligheidsrisico's via online netwerken of bij gezamenlijke activiteiten. De samenhang die hierboven wordt beschreven tussen sociale samenhang en sociale controle is meer een samenhang tussen de kennis

van concrete veiligheidsrisico's, bewustwording dat de woonomgeving persoonlijke voorzichtigheid behoeft en dit te vertalen naar een of meerdere veiligheidsstrategieën. Dat blijkt uit het volgende. De officiële politiecijfers bestempelen het terrein van de individuele woningen van De Key aan de Zuiderzeeweg als een officieel risicogebied voor woninginbraak. Het percentage woningen dat daar is ingebroken is 3,6% (12 op de 335). De Wenckebachweg noch de gemeenschappelijke woningen van DUWO aan de Zuiderzeeweg halen bij lange na dat percentage. In de perceptie van bewoners leeft dat echter heel anders. Bewoners van de eenheden met minder sociale samenhang (i.c. De individuele woningen van De Key aan de Zuiderzeeweg) weten weinig van de onveiligheid af op het complex en menen dat het er op de andere twee complexen veel slechter aan toe is. Op het complex van de gemeenschappelijke woningen van DUWO noemen alle respondenten concrete veiligheidsincidenten en geven aan daar zich bewust van te zijn en op te reageren met specifieke maatregelen.

Figuur: Percentage respondenten dat incidenten koppelt aan bewustwording en veiligheidsstrategie



Bewoners van de gemeenschappelijke woningen in het studentencolplex van DUWO aan de Zuiderzeeweg noemen significant meer dat ze alert zijn en maatregelen treffen om veiligheid te vergroten. Bewoners van het studentencolplex van DUWO aan de Zuiderzeeweg rapporteren ook vaker 'alert' en 'voorzichtig' te zijn terwijl de bewoners van studentencolplex van De Key aan de Zuiderzeeweg in veel mindere mate zeggen alert te zijn, hoewel het objectieve risico op inbraak (volgens de politiecijfers) groter is. Bewoners van het door de Key beheerde Zuiderzeecomplex blijken vaker slachtoffer te zijn van een incident, terwijl deze groep bewoners minder veiligheidsstrategieën rapporteerden ten opzichte van de bewoners op de andere onderzochte complexen. Deze gegevens wijzen op een verband tussen een actieve community voor veiligheid, bewustwording omtrent de veiligheid en het inzetten van veiligheidsstrategieën. Dit lijkt mede tot een lager niveau van criminaliteit te leiden in vergelijking met een aangrenzend gebied.

Nadat het zedenincident begin 2016 plaatsvond en er voorafgaand al een reeks incidenten had plaatsgevonden, is aandacht voor de veiligheidssituatie op de Wenckebachweg sterk toegenomen. Uit de resultaten blijkt dat dit bewoners in sterke mate bewust heeft gemaakt van de veiligheidsrisico's en het eigen (risicovolle) gedrag. Door de vele aandacht is men, naar eigen zeggen, voorzichtiger geworden en zijn er diverse persoonlijke en collectieve veiligheidsstrategieën ingezet om de veiligheid te bevorderen. Dit beschouwen we, gezien de gebrekkig ervaren sociale cohesie en controle op dit wooncomplex, als een verklaring voor het relatief hoge percentage van bewustwording en ingezette veiligheidsstrategieën op de Wenckebachweg.

4.3 Gemeenschapsvorming op de complexen

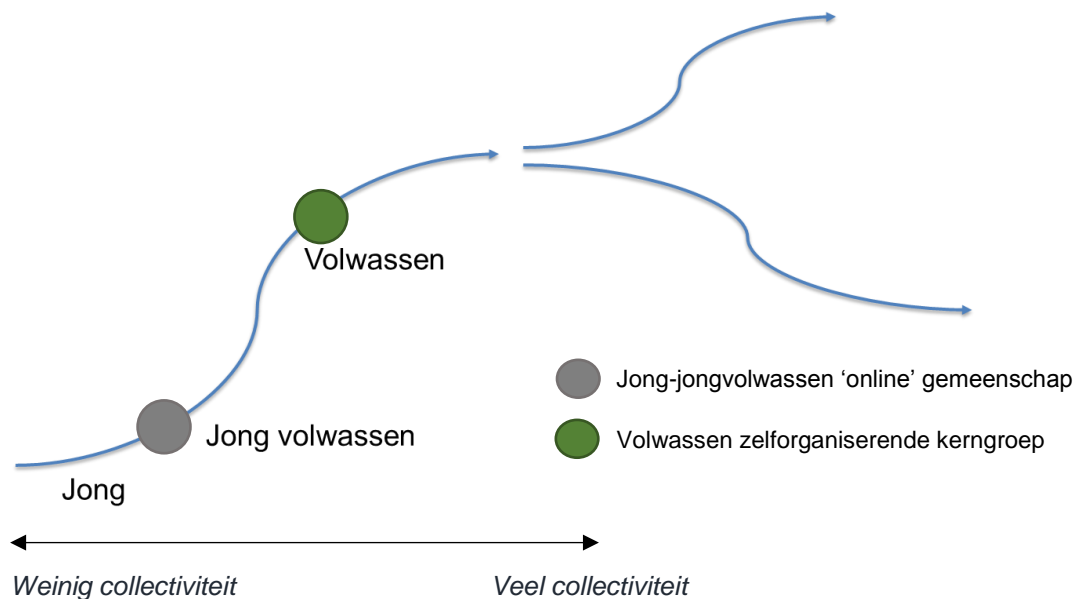
Onderstaand is een samenvatting van de gemeenschapsvorming per complex weergegeven, gebaseerd op afzonderlijke case-analyses van de data uit de interviews op de drie complexen.

4.3.1 Wenckebachweg

Observaties omtrent de ervaren gemeenschappelijkheid op de Wenckehof lopen sterk uiteen, wat duidt op een sterke heterogeniteit tussen bewoners. Er zijn twee type gemeenschappen onderscheiden. Enerzijds spreekt een groot deel van de bewoners van een zelfstandige, geïndividualiseerde leefomgeving, waar men sterk teruggetrokken is. Deze groep bewoners zegt nauwelijks in contact te staan met andere buurtbewoners en voelt niet de behoefte om te participeren in activiteiten. Hoewel deze groep bewoners weliswaar weinig sociale binding en direct onderling contact heeft, is het grote merendeel wel actief in één of meerdere goed functionerende (online) netwerken. Online initiatieven zijn laagdrempelig en hebben een direct en groot bereik, waardoor meerdere subgroepen snel en eenvoudig worden bereikt en waaruit – als een sneeuwbal effect – weer nieuwe initiatieven kunnen voortvloeien. Dit geschetste beeld geldt naar schatting voor 90 – 95% van de bewoners op de Wenckebachweg en typeren we als een jong-jongvolwassen gemeenschap, omdat de gemeenschap gekenmerkt wordt door eigenschappen van beide faseringen: enerzijds is er minimale sociale binding en geen behoefte aan sociaal contact maar anderzijds zijn bewoners effectief verbonden via online netwerken.

Daarnaast is er een 'vaste kern' van bewoners geïdentificeerd die sterk met elkaar verbonden lijkt en grotendeels participeert in wekelijkse activiteiten. Veel activiteiten worden door en voor leden van deze groep geïnitieerd. Deze gemeenschap, naar schatting nog geen 5% van de bewonerspopulatie, typeren we als een relatief volwassen groep, gezien de hoge mate van collectiviteit, zelforganisatie, ervaren sociale cohesie en gezamenlijke identiteit. Dit maakt dat op de Wenckehof twee verschillende gemeenschappen zijn te onderscheiden, die verschillen qua ontwikkelniveau. Dit is onderstaand grafisch weergegeven.

Figuur: Gemeenschapsvorming Wenckebachweg-complex



4.3.2 Zuiderzeeweg

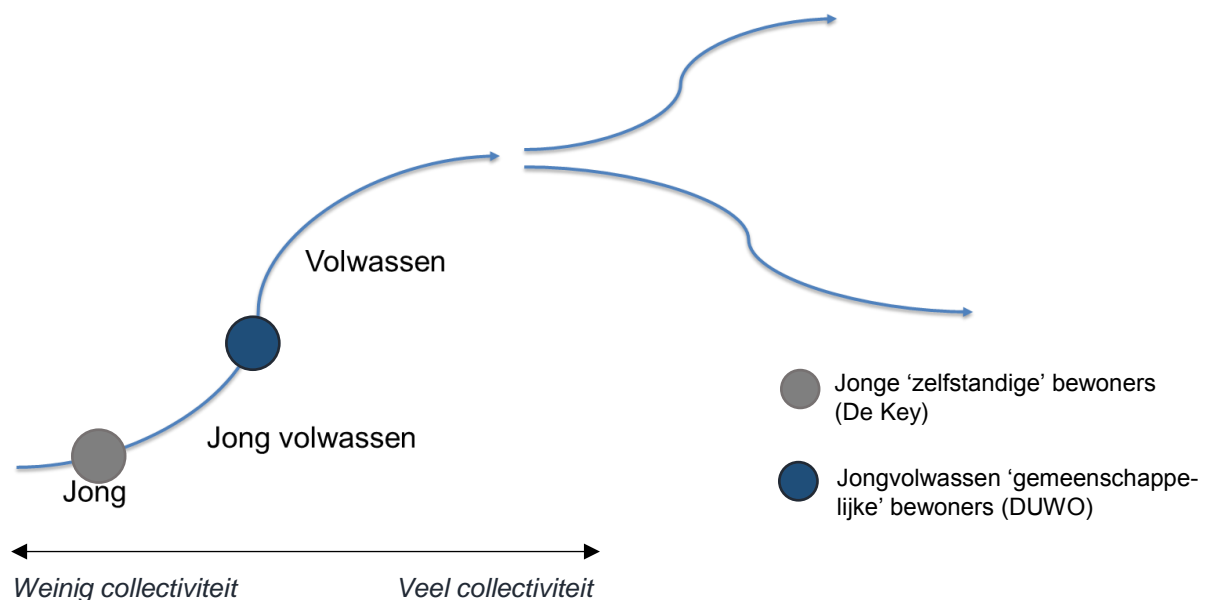
Met het oog op het feit dat de complexen op de Zuiderzeeweg verschillen qua locatie en woonvorm (zelfstandig en gemeenschappelijk), maken we een onderscheid tussen beide complexen.

Op het zelfstandige deel van de Zuiderzeeweg ervaren bewoners in de regel weinig gemeenschappelijkheid en is er sprake van minimaal onderling contact. Bewoners lijken in grote mate op zichzelf te zijn en hebben weinig gevoel bij en binding met de buurt en andere bewoners. Veel bewoners spreken over een hoog niveau van isolement. Het ontbreken van een gemeenschappelijke openbare ruimte en het geringe aantal aan gezamenlijke laagdrempelige activiteiten die worden georganiseerd, dragen

daar volgens bewoners sterk aan bij. Hoewel er sprake is van online interactie, lijkt dit niet de frequentie en de functionaliteit – zoals dat er gezamenlijke initiatieven uit voortvloeien – te hebben als eerder beschreven op de Wenckehof. Dit geeft de indruk dat de gemeenschap zich in een beginstadium van ontwikkeling bevindt en kan daarom worden aangeduid als een jong gemeenschapsverband.

Bij het gemeenschappelijke door DUWO beheerde complex wordt iedere woonruimte gebruikt door meerdere studenten. Er is dus al sprake van een gezamenlijke basis en dat lijkt een belangrijke randvoorwaarde te zijn voor gemeenschapsontwikkeling. Duidelijk is dat de mate van collectiviteit, in de zin van verbondenheid en sociale cohesie hoog is ten opzichte van de eerder beschreven complexen. Bewoners karakteriseren hun leefomgeving als 'levendig' en als een 'hechte community'. Er bestaan relatief veel onderlinge relaties, er worden met regelmaat activiteiten opgezet en verschillende initiatiefnemers genieten bekendheid binnen de buurt. Zelforganisatie lijkt al in een beginnend stadium aanwezig te zijn. Het percentage bewoners dat in activiteiten en (sociale) netwerken participeert, is hoger in verhouding met de zelfstandige complexen op de Zuiderzeeweg en de Wenckehof. Ook online initiatieven als Facebook en WhatsApp worden frequent gebruikt om onveiligheid te signaleren en elkaar daaromtrent te waarschuwen maar ook ter promotie van diverse activiteiten. De verbanden lijken echter nog niet te zijn verduurzaamd. Dit maakt dat de gemeenschapsontwikkeling op dit complex kan worden getypeerd als jongvolwassen.

Figuur: Gemeenschapsvorming op het Zuiderzee-complex



4.3.3 Online communities

Hoewel direct face-to-face contact vaak nog ontbreekt, zijn bewoners van alle complexen vaak onderdeel van één of meerdere online netwerken, zoals Facebook en WhatsApp, waardoor ze met elkaar verbonden zijn. Dit lichten we onderstaand verder toe.

Buurtapps. Er waren op moment van onderzoek verschillende buurtapps actief op de Wenckehof, met uiteenlopende aantal leden. Zo organiseerde de kerngroep zich in een chat, maar bleken er ook app-groepen per blok actief. Ook op het gemeenschappelijke complex van de Zuiderzeeweg waren er diverse app-groepen actief, waaronder één specifiek voor het signaleren en elkaar waarschuwen omtrent onveiligheid. Deze groep bestond uit circa 50 leden. Op het individuele wooncomplex van de Zuiderzeeweg zijn geen activiteiten met betrekking tot apps gebleken. Dit sluit aan bij het zojuist gepresenteerde beeld van de gemeenschapsontwikkeling op de complexen.

Eén van de interventies van dit project betrof het opstarten van app-groepen, specifiek voor het signaleren van en elkaar waarschuwen bij onveiligheid. Op de Wenckehof is deze app-groep uitgegroeid tot

40 deelnemers, echter heeft er nauwelijks activiteit plaatsgevonden in de app. Relatief gezien gaven bewoners op de Zuiderzeeweg (individueel) meer gehoor aan dit WhatsApp-initiatief: 35 personen, zo'n 10% van de bewonerspopulatie, hebben deelgenomen. Op het gemeenschappelijke complex aan de Zuiderzeeweg zijn er 15 personen aangesloten. Dit lage aantal staat waarschijnlijk in verband met het al bestaan van een buurtapp voor het waarborgen van veiligheid. Gezien de app-groepen nog relatief kort van kracht zijn, was er op het moment van afronding van dit project nog geen illustratief voorbeeld voor de meerwaarde van dergelijke initiatieven.

Facebook. De Facebookpagina van bewonersvereniging Wenckehof is zeer actief en druk bezocht, met zo'n 1900 aangesloten (voormalig) bewoners. Ook ieder blok heeft zijn eigen Facebookpagina met gemiddeld zo'n 150 leden. De algemene Facebookgroep van de Zuiderzeeweg met individuele wooneenheden heeft zo'n 650 leden. De pagina met gemeenschappelijke wooneenheden wordt gevolgd door circa 500 personen. Het directe karakter en de grote bereikbaarheid in een korte tijd, maakt dat bewoners Facebook – en in mindere mate WhatsApp – als een belangrijke platforms zien om mensen te waarschuwen of te informeren over verdachte situaties en andere veiligheidgerelateerde zaken. De respondenten geven dan ook sterk de voorkeur om voorlichting en andere van belang zijnde (veiligheidgerelateerde) informatie op de algemene Facebookpagina's te plaatsen. Ook dragen Facebook en WhatsApp bij aangaande het onderling informatie delen over de buurt, organiseren van gezamenlijke activiteiten en oproepen aan medebewoners. Zo is bijvoorbeeld na het zedenincident op de Wenckebachweg een Facebook-initiatief opgestart – het 'samenfietsen-plan' – waarin bewoners via Facebook konden afspreken om gezamenlijk van en naar het complex te reizen op gezette tijden. Dit werd vooral in de periode vlak na het incident veelgebruikt.

5. INTERVENTIES & EFFECTEN

Uit het voorgaande hoofdstuk bleek dat ervaren gemeenschappelijkheid en onderlinge verbondenheid als randvoorwaarden kunnen gelden voor toegenomen ervaren sociale controle, veiligheidsstrategieën en veiligheid. Het stimuleren van gemeenschapsontwikkeling betreft daarom een belangrijk onderdeel van dit project. Om dit te verwezenlijken zijn er samenwerkingen aangegaan met sleutelpersonen in buurten en zijn er diverse interventies toegepast. Daarbij is het essentieel gebleken om verticale cohesie te bevorderen: de cohesie tussen bewoners en (semi-)overheid. Het aangaan van gesprekken, aandacht besteden aan de plannen van bewoners en actief meedenken over hoe deze plannen te realiseren zijn – zonder ze direct uit handen te nemen of direct te financieren – brachten veel activiteit op gang. Geïnitieerde samenwerkingen zorgden over het algemeen echter voor meer deelname aan gezamenlijke activiteiten. Een goede relatie tussen bewoners en diensten is in dit proces van groot belang.

Eerst gaan we dieper in op het aangaan van samenwerking met bewoners, specifiek op de wisselwerking tussen professionals en initiatiefnemende bewoners en bewonerscoördinatoren. Vervolgens behandelen we – leunend op het gedachtegoed van situationeel leiderschap – hoe gemeenschapsontwikkeling aan de hand van een situationele benadering opgestart, gefaciliteerd en verder gestimuleerd kan worden. Daarmee beogen we condities te scheppen waarin verenigde bewoners een bijdrage kunnen leveren aan de creatie van publieke waarde.

5.1 Samenwerking met (actieve) bewoners

Dit onderzoek laat zien dat samenwerking met bewoners essentieel is om in buurten tot structurele verbeteringen te komen. Hoe dit samenwerkingsproces is geïnitieerd, beschrijven we in de eerste subparagraaf. Veel activiteit verloopt via sleutelpersonen die zich inzetten om de buurt verder te ontwikkelen, op welke manier dan ook. Maar op welke manier zijn deze sleutelpersonen in buurten van toegevoegde waarde? We beschrijven de effecten door in te zoomen op twee type sleutelpersonen in buurten: initiatiefnemende bewoners en bewonerscoördinatoren.

5.1.1 Samenwerking aangaan met bewoners

Op het complex aan de Wenckebachweg was de houding naar gemeente en politie kritisch. Verbeteringen in het gebied rondom het complex werden weliswaar gewaardeerd, maar met de kanttekening dat dit allemaal lang op zich had laten wachten. Het inzicht bij bewoners dat de gemeente en de politie iets voor hen konden betekenen, resulteerde in een spannende samenwerkingsvorm, waarbij de gemeente en bewoners wederzijds met verbetervoorstellen kwamen die soms gepareerd en soms overgenomen werden. De bewonersvereniging stond wantrouwend tegenover samenwerking, die dit hadden opgevat als een signaal dat er 'van alles mis was' op de Wenckehof. In de praktijk leidt een slecht contact met het bestuur van een vereniging of bewonerscommissie tot minder gezamenlijke activiteiten en minder opkomst voor activiteiten. Weinig bewoners lijken zich geroepen te voelen om iets met de gemeente aan hun omgeving te doen. Een bewonersbestuur staat dicht bij studenten en kan daarom beter mensen binden en activeren voor activiteiten.

Bewoners op het Zuiderzee-complex met gemeenschappelijke wooneenheden waren positief over de komst en behulpzaamheid van de gemeente en politie, maar zij lieten hun gedrag daar niet door beïnvloeden, ons inziens mede te wijten aan de mate van volwassenheid en zelforganisatie binnen deze gemeenschap. Contact leggen en samenwerking aangaan met deze groep bleek zeer de moeite waard voor diensten omdat zij een aantal zaken in beweging zette die de diensten voor ogen hadden, bijvoorbeeld de appgroepen. De ondersteuning van deze groep bestond uit het in contact brengen van de bewonerscommissie en initiatiefnemers met relevante contacten bij instanties en andere initiatiefnemers om te inspireren en van elkaar te leren.

De bewonerscommissie van het complex aan de Zuiderzeeweg met individuele wooneenheden volgde de sturing van gemeente en politie in grotere mate op dan op de andere complexen het geval was en deze groep was de enige groep die actief gestalte probeerde te geven aan een app-groep die uitsluitend vanuit de gemeente geïntroduceerd werd. Dit past bij het beeld van een relatief jonge gemeenschap, waar de mate van zelforganisatie relatief laag is. De ondersteuning van deze bewonerscommissie was het meest geïnitieerd vanuit de gemeente en bestond puur uit voorlichting en het introduceren van de app-groep. De communicatie met deze groep deed het meeste denken aan communicatie met vertegenwoordigers uit buurten die verder niets bijzonders met elkaar hebben behalve een woonlocatie. De andere studentencomplexen hadden meer een eigen cultuur die succesvolle initiatieven konden dragen maar alleen als bewoners eigenaarschap voelde.

5.1.2 Initiatiefnemende bewoners op de complexen

Initiatiefnemers hebben een spilfunctie in de woongemeenschappen, staan vaak centraal in beginnende netwerken en zijn belangrijk bij de ontwikkeling, opzet, vormgeving en uitvoering van initiatieven; ze weten immers als bewoner wat kansrijk kan zijn. Ze zijn verbindend in de zin dat ze een verbaalslag maken van ideeën naar uitvoering en daar andere bewoners bij betrekken. Ze introduceren een nieuwe activiteit en beïnvloeden daarmee de bestaande situatie. Ze veroorzaken reuring en zorgen dat bewoners elkaar tegenkomen. Initiatiefnemers helpen de uitwisseling van sociale normen en versterking van sociale controle.

In het huidige project zijn meerdere personen geïdentificeerd die zich inzetten voor het bij elkaar brengen van bewoners van de complexen. Vaak bleek dit samen te hangen met de interesse in de bewonerscommissie – wat niet altijd inhield dat ze er lid van waren, maar wel dat ze er globaal contact mee hadden. Een groep initiatiefnemers op de Wenckebachweg zijn één van de redenen voor dit project: zij hebben zich ingezet om meer aandacht te krijgen voor de veiligheidssituatie naar aanleiding van het zedendelict. De groep initiatiefnemers bestond uit een informele leiderschapsfiguur die het voorname initiatief nam en die een groepje medebewoners om hem heen organiseerde die daarmee ook actief werden in en voor de buurt. Het was ook deze leidende initiatiefnemer die veel van de contacten met de gemeente en politie had en dit onderhield. Met deze groep zijn in samenwerking enkele veiligheidsinitiatieven ontwikkeld. Er bleek daarnaast een groep initiatiefnemers (bestuursleden en een daaraan verbonden vaste kern) die initieerden in de sociale sfeer maar met hen is het niet tot samenwerking gekomen.

Op het complex van gemeenschappelijke woningen van DUWO aan de Zuiderzeeweg woonden meerdere initiatiefnemers. De één bleek naast lid van de bewonerscommissie bijvoorbeeld ook beheerder te zijn van een app-groep voor de veiligheid, de ander werkte aan een groot project om een buitenteras met picknicktafels en bar te maken van afvalhout en betrok daar medebewoners bij. Er werden op dit complex dan ook met regelmaat feesten en sociale activiteiten geïnitieerd, afwisselend door verschillende bewoners die onderlinge banden hadden en uitnodigend waren naar andere niet-actieve bewoners. Zoals eerder geschetst waren studenten in dit complex het meest eenduidig in hun steun en bijdrage aan gezamenlijke activiteiten ten behoeve van sociale controle. Initiatiefnemers kwamen hier makkelijker aan een positief ingestelde groep volgelingen, dit blijkt ook uit de vele afwisselende activiteiten die door verschillende (groepen van) personen opgezet werden. De instelling van de studenten was in hoge mate sociaal georiënteerd, gemeten aan hoe makkelijk partijen voor elkaar waren namen zonder elkaar in de weg te zitten. Met een aantal van hen is er in gezamenlijkheid gewerkt aan diverse (veiligheids)initiatieven.

Op het Zuiderzee-complex met zelfstandige wooneenheden zijn er geen groepen studenten geïdentificeerd die gezamenlijk aan initiatieven werken, hoewel na aanvang van dit project de tot dan toe als passief ervaren bewonerscommissie zich toenemend inzette voor het organiseren van sociale bijeenkomsten. De opkomst was initieel nog beperkt, maar dit weerhield de bewonerscommissie niet om ze te blijven organiseren en de activiteiten kregen gedurende de tijd meer gewicht. Deze groep initiatiefnemende bewoners reageerde erg enthousiast op het houden van een voorlichtingsbijeenkomst (van gemeente en politie) tijdens hun maandelijkse borrel. Dit past bij het beeld van een relatief jong gemeenschapsverband.

5.1.3 Coördinatie van buurtapps en andere buurtactiviteiten

Al enkele keren is de interventie van een buurtapp op de complexen ter sprake gekomen. Ook zijn er door de diensten geïnitieerde buurtactiviteiten georganiseerd, zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Het huidige onderzoek laat zien dat het van belang is dat dergelijke buurtapps en buurtactiviteiten worden gecoördineerd door (een) bewoner(s). Vanaf de start van dit project is daarom aan bepaalde bewoners de taak van coördinator toegewezen, wiens taak het was om contact te onderhouden met wijk-agenten en ambtenaren OOV voor wederzijdse informatie-uitwisseling over veiligheidsgelateerde zaken. De coördinator krijgt een rol als liaison en als groepsbegeleider in de buurtapp, die waakt over gemeenschappelijke doelstellingen, de relevantie van chats en corrigeren waar dat nodig is. Uiteindelijk kan de coördinator van een buurtapp leden verwijderen als ze bij herhaling vervelend gedrag vertonen (de regels zijn opgesteld om irritatie bij andere leden te voorkomen). Coördinatoren voegen tevens nieuwe leden toe. Daarnaast kunnen coördinatoren meerdere dingen doen, zoals het starten en onderhouden van een Facebook-groep en het coördineren – in samenwerking met de diensten – van bepaalde buurtactiviteiten, zoals in dit project een aantal keer is voorgekomen dat coördinatoren betrokken werden bij voorlichtingsavonden en veiligheidgerelateerde aangelegenheden. Goed denkbaar is dat bewonersverenigingen of –commissies deze coördinerende functie op zich nemen, zoals wanneer de app of veiligheidgerelateerde activiteiten onderdeel worden van het takenpakket van het bestuur of een soortgelijk orgaan. Coördinatoren gelden niet per definitie als de eerder beschreven initiatiefnemers, evenals initiatiefnemers vaak geen coördinerende functie hebben, zo blijkt uit dit project.

5.2 Situationeel handelen

Met het toepassen van de theorie van situationeel handelen, trachten we een koppeling te maken tussen het niveau van gemeenschapsvorming en wat in dat kader passende en wenselijke interventies en activiteiten zijn. Als de zelfstandigheid van groepen, of wel de mate van zelforganisatie en gemeenschappelijkheid van een hoger niveau is, is de veronderstelling dat een andere handelings- en benaderingsstijl wenselijk is dan wanneer het niveau van zelforganisatie laag is. Toegepast in dit project vraagt het dus om een andere benadering om bewoners van het individuele containercomplex op de Zuiderzeeweg te bereiken (door het geven van minimale gemeenschapsvorming) dan voor het activeren van bewoners op het gemeenschappelijke wooncomplex van de Zuiderzeeweg (door het geven dat er sprake lijkt van beginnende zelforganisatie). Onderstaand gaan we dieper in op mogelijk geschikte benaderingswijzen voor jonge danwel jongvolwassen en volwassen gemeenschapsverbanden.

5.2.1 Jonge gemeenschapsverbanden; ‘los zand’

Bij jonge gemeenschapsverbanden, zowel geïdentificeerd op de Wenckehof als op de Zuiderzeeweg, ligt de nadruk op sturend gedrag om bewoners te activeren en te stimuleren. In dat kader past een brede, aanjagende benadering en het opstarten en initiëren van aansprekende laagdrempelige activiteiten. Een *hands on*, zichtbare aanpak helpt om daadwerkelijk beweging en volgers te creëren. Gezien in jonge gemeenschapsverbanden weinig collectiviteit en onderling contact bestaat, veronderstelt dat de onderlinge sociale controle minder sterk is ontwikkeld. Bewoners zullen in mindere mate op de hoogte zijn van wat er bij de ander en in de buurt speelt wat betreft de veiligheid. Voorlichting, veelvuldig communiceren en het aanleggen van een communicatiestructuur om elkaar te informeren en te waarschuwen zijn in dat geval passende interventies. Op de complexen zijn daarom voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en zijn er WhatsApp groepen opgezet.

5.2.2 Jongvolwassen gemeenschapsverbanden; ‘beginnende netwerken’

Jongvolwassen gemeenschappen kunnen we zien als (beginnende) netwerken, dat een vertrekpunt biedt voor verdere samenwerking. Netwerken zijn vaak georganiseerd rondom enkele sleutelpersonen, die vaak als de initiatiefnemers gelden. De nadruk bij jongvolwassen gemeenschappen ligt daarom niet enkel bij aanjagen (die rol vervullen initiatiefnemers vaak al) of informeren (dat kunnen bewoners middels het netwerk al deels onderling zelf), maar bij het ondersteuning bieden aan ideeën en huidige initiatieven. Het is essentieel om de initiatiefnemers te faciliteren, hen te stimuleren en te prikkelen, gezien zij een brug vormen en een activerende rol hebben naar overige bewoners.

5.2.3 Volwassen gemeenschapsverbanden; 'groepen'

Meer volwassen gemeenschapsverbanden vragen om maatwerk, specificering en gerichte aandacht om doorontwikkeling te kunnen realiseren. Ook is het van belang ze te verbinden en in contact te brengen met jonge gemeenschappen. In het geval van volwassen gemeenschapsverbanden is intensievere samenwerking met diensten denkbaar, waarbij taakverdelingen, gedeelde afspraken, gedeelde verantwoordelijkheden en gezamenlijke regiefuncties tot de mogelijkheden kunnen behoren; het ontwikkelniveau van dit type gemeenschappen voldoet immers aan de randvoorwaarden van zelforganisatie. Wanneer volwassen groeperingen onvoldoende inspraak ervaren bij initiatieven, ontstaat er mogelijk kramp. Dit bleek het geval toen een door uitsluitend de veiligheidscoördinator geïnitieerd veiligheidsinitiatief op de Wenckehof niet als relevant werd gezien door het toenmalige bestuur van de vereniging (een 'volwassen kerngroep'), resulterend in een patstelling.

Onderstaande figuur biedt een opsomming van hierboven beschreven alinea's.

Figuur: Passende initiatieven voor het activeren en stimuleren van bewoners

	Benadering	Beoogde effecten
Jonge verbanden 'Los zand'	Sturend optreden: aanjagen, activeren, positioneren, stimuleren van bewoners; Bouwen aan relatie met de doelgroep, sluit aan waar men energie van krijgt; Identificeren van initiatiefnemende bewoners en coördinatoren; Verbinden met ervaren persoon of groep – 'buddy'; Voorlichten en uitnodigen voor offline bijeenkomsten en online initiatieven (WhatsApp, Facebook).	Bewoners in beweging krijgen, enthousiasmeren en informeren; Ideeën voor de buurt ontwikkelen en buurtbehoeften 'ophalen'; Groeiend netwerk rondom initiatiefnemers, volgelingen creëren en buurtcoördinatoren werven; Gezamenlijke ervaringen (rondom veiligheid) creëren om groepsidentiteit te versterken.
Jongvolwassen verbanden 'Beginnende netwerken'	Ondersteunend handelen: promoten en stimuleren van bestaand buurtinitiatief; Initiatiefnemers actief betrekken bij (veiligheids)initiatieven; Verticale cohesie: contacten tussen bewoners en diensten stimuleren; Horizontale cohesie: contacten tussen initiatiefnemers op bewonerscomplexen stimuleren.	Breder en meer gezamenlijk aanbod van buurtactiviteiten; Doorontwikkeling van beginnend netwerk van bewoners met korte onderlinge lijnen; Regelmatig persoonlijk contact met initiatiefnemers om uit te wisselen; Creëren en versterken van verbindingen tussen bewoners en relevante stakeholders en diensten in de buurt.
Volwassen verbanden 'Groep'	Gezamenlijk initiëren en samenwerking met diensten intensiveren en structureren; Ondersteunen 'op aanvraag' en aansluiten bij bestaande buurtinitiatieven en structuren; Onderwerp 'veiligheid' borgen in takenpakket en structuur van bewonersgemeenschap; Koppelen aan en uitwisseling realiseren met jonge 'los zand' gemeenschappen.	Zelforganisatie met gerichte ondersteuning van instanties; Komen tot wederzijdse afspraken en gezamenlijke ambities met de relevante diensten; Initiatieven en initiëren breder toegankelijk maken; Verbindingen aangaan en kruisbestuiving realiseren met geïsoleerde bewoners(groepen).

5.2.4 Voorbeelden van interventies 'op maat'

Onderstaand worden er enkele illustratieve interventies 'op maat' besproken die naar ons inzicht aansloten op het niveau van gemeenschapsontwikkeling en mede daardoor positief zijn ontvangen en effectief zijn gebleken.

Jong verband: Buurtapp Zuiderzeeweg. Bewoners van het individuele containercomplex aan de Zuiderzeeweg zijn in dit project getypeerd als een jonge gemeenschap. Om meer onderlinge uitwisseling te creëren, voornamelijk op veiligheidsgebied, is een interventie gepleegd in de vorm van een buurtapp. De gemeente, in dit geval de veiligheidsambtenaar, stimuleerde het gebruik door bewoners actief te informeren middels een informatieavond en zette wat betreft deze app de grote lijnen uit. Door een actieve insteek, was het voor de veiligheidsprofessional snel mogelijk om enkele sleutelpersonen binnen de gemeenschap te identificeren en hen te voorzien van een coördinerende functie in deze app en daaraan gerelateerde activiteiten. Ze werden daarmee medeverantwoordelijk voor operationele zaken in en het functioneren van de app en de bewaking van de spelregels. Na enkele maanden bestond de app uit meer dan vijftig bewoners die met elkaar contact onderhielden voor veiligheidsdoeleinden. Dit netwerk heeft zich georganiseerd rondom enkele sleutelpersonen en heeft een veiligheidsfunctie in de buurt. Hieruit spreekt een ontwikkeling.

Jongvolwassen verband: Ondersteuning bewonerscommissie Zuiderzeeweg. Bij aanvang van dit project had de bewonerscommissie van de Zuiderzeeweg geen functie ten behoeve van veiligheid in de buurt en was er daaromtrent nog geen sprake van samenwerking met de diensten. Enkele gepleegde interventies, zoals het organiseren van sociaal en informeel overleg, hen uit te nodigen voor een aantal plenaire vergaderingen met diensten specifiek omtrent het thema veiligheid en de commissie met enkele veiligheidstaken toe te rusten (zoals onderhoud van de veiligheidsapp) lijken effect te hebben gehad. Het leidde er mede toe dat de bewonerscommissie zich meer inzette om de veiligheidsproblematiek in gezamenlijkheid te adresseren, door zowel meer frequent in contact te staan met bewoners als met de verantwoordelijke diensten. Daardoor ontstond een meer collectieve insteek over de problematiek, interventies en ieders verantwoordelijkheden daarin. De bewonerscommissie maakte daarmee een ontwikkeling door qua taakvolwassenheid en verbondenheid met de buurt, dat ook effect heeft gehad op de ontwikkeling van veiligheidsinitiatieven in de buurt.

Volwassen verband: Initiatiefnemers met elkaar verbinden. Een groep van actieve bewoners op de Wenckehof organiseren met grote regelmaat en nemen vaak deel aan buurtactiviteiten. In dit project is getracht deze 'volwassen' groep in contact te brengen met een minder ontwikkelde gemeenschap, in dit geval de woongemeenschap op de Zuiderzeeweg. Enerzijds leidde de uitwisseling er toe dat de relatief jonge groep op de Zuiderzeeweg zich verder ontwikkelde door ideeën en initiatieven over te nemen van de bewonersgroep van de Wenckehof. Zo wordt er hedendaags ook op de Zuiderzeeweg wekelijks een pubquiz georganiseerd, iets wat tot voor kort enkel gaande was op de Wenckehof. Anderzijds bleek het van waarde te zijn dat de actieve groeperingen van de verschillende complexen korte lijnen met elkaar creëerden en onderhielden, waardoor ze voor soortgelijke problematiek (zoals veiligheid) in gezamenlijkheid een sterkere vuist konden maken naar de diensten en instanties.

6. UITWERKING VAN COMMUNITIES VOOR VEILIGHEID

Eerder is het gedachtegoed van New Public Governance aangehaald. Voor het managen van het ge-fragmenteerde publieke domein, erkent deze theorie de sterke mate van inter-afhankelijkheden tussen partijen als de gemeente, politie, woningbouw en bewoners. Er wordt gepleit voor het hanteren van een netwerkbenadering: 'de relationele organisatie'. Dat betekent een verandering in denk- en handelwijze. Een nadere uitwerking van New Public Governance, zoals de in dit hoofdstuk voorgestelde aanpak van 'Communities voor veiligheid', kan bijdragen aan het collectief vormgeven van veiligheidsinitiatieven en maatregelen in een gebied, zo laat dit project zien. In de eerste paragraaf gaan we in op de samenwerkingsrelaties, waar we onder meer de bestaande kaders en logica van de betrokken partijen bespreken, inzoomen op de inter-afhankelijkheden tussen partijen en het belang onderstrepen van het verbeteren van onderlinge relaties. In de daaropvolgende paragraaf presenteren we een samenwerkingsstructuur met een overzicht van een uitgekristalliseerde, complementaire en ondersteunende rolverdeling die in dit project van waarde is gebleken. De weerstand tegen deze rollen en in de onderlinge samenwerking tussen partijen komt daaropvolgend aan bod. In de laatste paragraaf gaan we in op de kansen om het samenwerkingsproces te verduurzamen.

6.1 Samenwerkingsrelaties

Dit project is gestart met het besef dat de bestaande middelen en bestaande organisatievormen niet toereikend waren en zijn om – in samenwerking met bewoners – de veiligheidssituatie op en rondom bewonerscomplexen te verbeteren. Om te komen tot een aanpak van de mogelijke tekortkomingen in de veiligheid is er vanaf het begin een integrale benadering gehanteerd, met betrokkenheid van verschillende afdelingen en niveaus van politie, gemeente, woningbouwcorporaties, brandweer, studentenvertegenwoordigers, bewonerscommissieleden en bewoners. Geen enkele partij kan de veiligheid in haar eentje beheersen of verbeteren; er is sprake van een sterke wederzijdse afhankelijkheid.

6.1.1 Bestaande kaders en verschillende logica van partijen

Veel partijen die een bijdrage leveren aan de veiligheid en leefomgeving van een gebied hebben al jaren, zo niet eeuwen, een bepaalde eigen manier van werken. Partijen als de gemeente, politie, woningbouwcorporatie, brandweer en studentenvertegenwoordiging hebben ieder eigen kaders, een eigen logica en drijfveren die niet per definitie aansluiten op die van de anderen. Ze kunnen overlappend of ambigu zijn. Er kunnen daardoor onderling fricties ontstaan over taakinvullingen en bijbehorende verantwoordelijkheden. In dit project zijn verschillende voorbeelden van deze verschillen in logica en kaders waargenomen, die voornamelijk bij aanvang van dit project prominent naar voren kwamen:

- Opvallend is dat hoewel bewoners spraken van veel plaatsgevonden incidenten, dit bij de politie en gemeente niet eenduidig bekend was. Bewoners plaatsten incidenten voornamelijk op sociale media en deden lang niet altijd officieel melding. Het aantal meldingen dat bij de politie binnenkwam was daardoor een stuk lager dan het aantal incidenten. Bewoners waren tegelijkertijd teleurgesteld dat – ondanks berichtgeving over de onveilige omgeving – er voor hun gevoel weinig werd ondernomen door instanties.
- Een gedeeld begrip van de situatie en de problematiek op de complexen ontbrak tussen de diensten. De woningbouwcorporaties schetsten het beeld al veel te investeren, maar het gevoel te hebben er alleen voor te staan en door de gemeente 'opgezadeld' te worden met overmatig veel verantwoordelijkheden. De gemeente ervoer weerstand om gezamenlijk op te trekken ten aanzien van dit onderwerp.
- Problemen in de openbare ruimte worden al snel als gemeentelijke verantwoordelijkheid gezien en daarom vaak niet door bewoners zelf opgepakt, ook wanneer de buurt onder een vermeend gebrek leidt. Daarnaast voeren gemeenteambtenaren een beleid dat niet van buitenaf, maar politiek en ambtelijk aangestuurd wordt, waardoor een ambtenaar signalen van bewoners als een doorkruising van het beleid en dus zijn of haar werk kan zien.

- Een gunstige balans tussen inkomsten en uitgaven is voor de woningbouwcorporaties van levensbelang. Dit kan leiden tot conflict over de mate van voorziening. Bewoners zoeken de optimale balans tussen comfort en kosten. Die rol kan zich vertalen in gemakzucht bij de taken en onderdelen waarvoor men betaalt. Tegelijkertijd hebben bewoners de behoefte om de woning en wellicht de directe omgeving zich meer eigen te maken en deze te bebouwen met hun eigen creaties.

6.1.2 Noodzaak tot inter-organisatiele samenwerking

Om inter-organisatiele samenwerking effectief tot stand te laten komen, is het essentieel om partijen dicht bij elkaar te brengen. Eerst is getracht om een gedeeld begrip te creëren tussen de partijen: voor elkaars problemen, de gevoeligheden die onderling speelden, de spanningsvelden en de complexe situatie waarin ieder zich bevond. Maar ook een gedeeld begrip ten aanzien van de problematiek en wat idealiter de situatie zou zijn. Onderling betekenis geven aan hetgeen wat tussen deze partijen en op de complexen speelde was ons inziens bepalend voor het ontwikkelen van een gezamenlijke focus en het inzetten van gezamenlijke actie. Praktisch is dit gerealiseerd door meerdere bijeenkomsten tussen de partijen te beleggen, waaronder enkele schouwen van de complexen, om tot een verbeterplan en uitvoeringorganisatie te komen.

Daarnaast bleek het in dit project van belang om op ambtelijk niveau beleidsmatige inzichten en praktische uitvoering te combineren en met elkaar te verweven. Van belang is een goede wisselwerking te realiseren tussen strategisch inzicht, of wel een beeld hoe gemeenschapontwikkeling kan bijdragen aan zelforganisatie op het gebied van veiligheid en de middelen die daarvoor nodig zijn, als ook een *hands-on* mentaliteit van de ambtenaar, dicht op de praktijk met een directe aanpak voor wat er speelt binnen een bepaald gebied. Dat vraagt om een horizontale benadering. In dit project was deze horizontale benadering zichtbaar met de oprichting van de buurtapps, waarvoor in principe afdeling Participatie in aanmerking komt maar in samenwerking met de veiligheidscoördinator en de wijkagent is geïnitieerd. Voor een dergelijke aanpak is het nodig dat de medewerkers steun en ruimte krijgen binnen de eigen organisatie.

6.1.3 Vertrouwen creëren in de onderlinge relaties

Gestructureerde activiteit zorgt niet per definitie voor ontwikkeling van de relatie. Om de geïnitieerde inter-organisatiele samenwerking tussen partijen effectief te laten zijn is het zaak aandacht te schenken aan de onderlinge relaties en het onderlinge vertrouwen tussen partijen. We beschrijven onderstaand hoe in dit project de onderlinge vertrouwens- en samenwerkingsrelaties zijn verbeterd, door in te zoomen op positieve contacten, verbindende waarden en de rol van de kartrekkers in afzonderlijke organisaties in dat contact.

6.1.3.1 Positieve contacten

De negatieve veiligheidssituatie en de onderlinge verwijten hadden, zoals eerder beschreven, de relatie tussen bewoners, woningbouwcorporatie, politie en gemeente aangetast. Onderstaand worden twee interventies beschreven die het contact tussen partijen verbeterde. De contacten verliepen steeds beter naarmate duidelijk werd dat het een gezamenlijk doel van alle partijen betrof om de veiligheid en leefbaarheid op en rondom de complexen te vergroten en daar op een positieve wijze mee aan de slag te gaan.

De eerste interventie was het versterken van de onderlinge functionele en persoonlijke relaties door gezamenlijk te acteren. Zo zijn er gezamenlijke schouwen - een bezichtiging van een buurt op een aantal veiligheidsaspecten dat betrokken partijen helpt om een gezamenlijk beeld te krijgen van de stand van zaken – en gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd. Bij het opzetten daarvan was er veel persoonlijk contact. Tijdens de schouwen werd in de marge aandacht en begrip getoond voor elkaars positie. Door onderling interesse te tonen in elkaars wensen en initiatieven en te onderzoeken waar deze complementair aan elkaar waren, voelden partijen zich serieus genomen en gingen ze gemotiveerd verder. Dit gold ook zeker voor initiatieven van studenten.

De tweede interventie was binnen de samenwerkingsstructuur het structureel scheiden van beleids- en managementdiscussies van praktische verbeteringstrajecten. In het begin bleken er verschillende

percepties te bestaan van de veiligheidsrisico's op de studentencomplexen. Dit leidde tot een impasse; zowel de gemeente als de woningbouwcorporaties bleven bij hun standpunt. Nadien is besloten om twee verschillende gremia in het leven te roepen: een operationele werkgroep met bestaande capaciteit en middelen die concrete verbeteringen toebracht rondom de complexen en een stuurgroep, die zich zou buigen over kwesties die niet operationeel konden worden opgelost en extra beleid en aandacht vereisten. Dit bleek een goede maatregel om concreet op een positieve wijze te kunnen (blijven) werken aan praktische verbeteringen op en rondom de complexen.

6.1.3.2 *Verbindende waarden*

Ook van belang om het onderlinge vertrouwen en de relaties te versterken, is te zoeken naar de waarden die de partijen en afgevaardigden met elkaar verbinden. Waar raken de (persoonlijke) drijfveren en professionele ambities elkaar? Uit gesprekken met wijkagenten, participatie- of buurtmakelaars en veiligheidsambtenaren bleek dat het creëren van onderlinge zorg en medemenselijkheid onder bewoners een belangrijke drijfveer is die de verschillende partijen met elkaar verbond.

Het startpunt van onderlinge samenwerking op beleid- en managementniveau tussen politie, gemeente, burgers en woningbouwcorporatie ging over het aanspreken van elkaar op elkaars verantwoordelijkheid. Dat is voor iemand die belang hecht aan erkenning en enthousiasme onwenselijk. In meer informele setting bleken de gesprekken anders. Daar ging het over wat professionals onderling belangrijk vinden, hoe we verder willen en hoe we elkaar daar bij nodig hebben en kunnen gebruiken. De eerste verandering die mensen doormaakten was het veranderen van blikveld van taken en verantwoordelijkheden naar een persoonlijke benadering, met aandacht voor behoeften en gezamenlijke mogelijkheden. Ook tussen studenten en gemeenteamtensaren was deze verandering merkbaar. Studenten voelden zich aanvankelijk vergeten en achtergesteld door de gemeente, maar de persoonlijke benadering van de ambtenaren en de burgemeester zorgden voor een persoonlijke onderlinge waardering.

6.1.3.3 *Kartrekkers in de afzonderlijk betrokken organisaties*

Binnen de organisaties die onderdeel zijn van de samenwerkingsstructuur zijn enthousiaste kartrekkers essentieel om het onderlinge contact en de samenwerking tussen de partijen levend te houden en te verduurzamen. Zij zijn van belang gebleken voor een verandering in de benadering van maatschappelijke thema's. In organisaties waar men gericht is op taken en verantwoordelijkheden, kun je heel veel werk afhouden door bijvoorbeeld specifiek te toetsen of aan bepaalde formaliteiten is voldaan of in hoeverre hetgeen onder een bepaald takenpakket valt. Een andere manier van werken vergt dat professionals uit verschillende organisaties de creatie van maatschappelijke meerwaarde leidend beschouwen en het initiatief nemen om dit te vertalen naar professionele ambities, dat zowel binnen als buiten de eigen organisatiegrenzen tot uiting komt.

6.2 Samenwerkingsstructuur: complementaire en ondersteunende rolverdeling

De specifieke verhoudingen tussen de organisaties tekende zich langzamerhand af. Hoewel duidelijk was dat ieder verschillende rollen heeft, zorgde het benadrukken van de complementariteit en de mogelijkheid om elkaar aan te vullen en te ondersteunen voor een positieve en effectievere samenwerking. Wanneer niet meer alle veiligheid van politie werd verlangd maar werd benadrukt dat de politie de signalen van bewoners hard nodig heeft en dan snel en krachtig zou kunnen optreden, hadden bewoners en politie een duidelijkere complementaire taak. Gemeente moet de openbare ruimte ordentelijk houden maar is verder vooral een partij die anderen bijeen brengt en processen aanjaagt. De woningbouwcorporatie heeft een financieel belang om inkomsten en uitgaven te balanceren en een belang om de bewoners en panden voldoende tegen ongewenste bezoekers te beveiligen. Een van de interessante ontdekkingen van dit project is dat het uitvoeren van de eigen taak in afstemming met andere partijen een cyclus van verbetering op gang kan brengen die wederzijds ondersteunend is. Hieronder volgen de rollen zoals de partijen die gaandeweg duidelijker aannamen. In de bijlagen staan voorbeelden van de instructies zoals die aan bewoners werd gegeven, waarmee de rollen vorm kregen.

6.2.1 Bewoners: initiëren, signaleren en coördineren

Initiatiefnemers onder bewoners zijn een belangrijke factor in de buurt. Ze introduceren een nieuwe activiteit en beïnvloeden daarmee de bestaande situatie. Initiatiefnemers helpen de uitwisseling van sociale normen en versterking van sociale controle. Initiatiefnemers kunnen ook aanleiding zijn voor de andere partijen om zich anders op te stellen of iets anders te bieden dat meer aansluit bij de behoefte van de initiatiefnemers.

Goede signalen over de veiligheidssituatie zijn essentieel om veiligheid te vergroten. De theorie leerde dat meldingen en signaleren over onveiligheid van uiterst belang zijn om tot effectieve opsporing strategieën te komen. Politie en gemeente realiseerden dat zij in bepaalde mate onbewust onbekwaam waren: er was onvoldoende besef over de ervaren veiligheidssituatie onder bewoners, mede door een gebrek aan meldingen en signalen die bij die diensten binnenkwamen over de veiligheid. Om die reden is er geïnvesteerd en zijn er interventies gepleegd om signalen van bewoners beter te vangen, zoals door middel van voorlichting, bouwen aan (veiligheid)netwerken onder bewoners, met buurtapps en in mindere mate met het stimuleren dat Facebook meldingen doorgezet werden aan politie.

In de buurtapps zijn er groepscoördinatoren aangewezen die een soort scharnier- of go-between functie hebben tussen bewoners, ondernemers en medewerkers enerzijds en overheid- en semioverheidsinstellingen (zoals woningbouwcorporaties) anderzijds. Deze coördinatoren krijgen de taak om het contact te onderhouden met wijkagenten en ambtenaren OOV voor wederzijdse informatie-uitwisseling over veiligheidgerelateerde zaken. De coördinator krijgt een rol als liaison en als groepsbegeleider die waakt over gemeenschappelijke doelstellingen. Dat betreft bijvoorbeeld het bewaken van de relevantie van de chats die leden delen met elkaar en het corrigeren waar dat nodig is. Naar beide groepen – bewoners en diensten – hebben de coördinatoren daarom een verbindende rol, ze verbinden de relevante signalen door vanuit de bewoners naar de politie en de gemeente en tevens zorgen ze dat de feedback van deze instanties de bewoners en andere belanghebbenden bereiken.

6.2.2 Gemeente: contacten leggen, aanjagen en kaderen en monitoren van gedrag

Formeel is de burgemeester verantwoordelijk voor de veiligheid en daarom heeft de burgemeester een afdeling openbare orde en veiligheid die aan haar rapporteert en heeft zij – behoudens bijzondere situaties – direct gezag over de politie en brandweer. Uitsluitend deze inzet is niet voldoende. Er is ook structuur in de samenleving nodig om een prettig en veilig leefklimaat te stimuleren. Om deze reden kan de burgemeester een deel van de verantwoordelijkheid enkel vervullen door samen te werken met bewoners en organisaties met als doel om de veiligheid te vergroten. Met participatie wordt de sociale controle in de buurt immers sterker. De samenwerking met andere partijen dan de politie is min of meer vrijwillig dus de sturing van de gemeente betekent dat de positie van de gemeente verandert maar daarmee ook de activiteiten in deze samenwerking.

Eén van de rollen die de gemeente heeft is het komen tot positieve relaties tussen de partijen. Dat vereist het benadrukken dat het voorkomen van onveiligheid – in dat geval het vreselijke zedenincident – alleen kans van slagen heeft door effectief samen te werken en dat het blijven hangen in verwijten en beschuldigingen de veiligheid niet duurzaam zal versterken. Vervolgens moet de gemeente regelmatig van zich laten horen en inzet plegen om zelf activiteiten te ontplooiën en om anderen te stimuleren of prijzen voor hun activiteit. In die zin betreft de gemeente aanjager, door structuur te geven aan initiatieven, daar waar bewoners en andere partijen in de samenwerkingsstructuur dat niet zelf kunnen of willen doen. Eerder in dit rapport is al beschreven dat er gezamenlijke activiteiten, acties en schouwen zijn geïnitieerd door de gemeente.

Een andere rol van de gemeente betreft het kaderen en monitoren van gedrag. In het project om studenten te betrekken bij veiligheid zijn enkele kaders vastgesteld van effectief gedrag. Studenten moeten zelf deelnemen aan activiteiten voor hun veiligheid en informatie die op Facebook en app-groepen coördineren en delen met gemeente en politie. Binnen de bewonersnetwerken – of wel aangelegd door de gemeente of wel door bewoners zelf – dienen studenten elkaar scherp te houden dat relevante veiligheidsinformatie wordt gedeeld en gemeld. Bewoners en initiatiefnemers onder bewoners moeten in nauw contact staan met politie en gemeente omtrent de veiligheidssituatie. De sturing op deze kaders kan alleen door het proces te monitoren. Dat betekent dat er contact onderhouden moet

worden met de studenten(vertegenwoordigers). Sturing gebeurde door aan te jagen (bijvoorbeeld om een coördinator aan te stellen), mensen koppelen aan elkaar voor inspiratie en lering. Ineffectief gedrag dient te worden gecorrigeerd.

6.2.3 Politie: voorlichten, opvolgen signalen en terugkoppelen

Politie heeft een taak in het voorlichten van bewoners hoe ze kunnen voorkomen dat ze slachtoffer worden van criminaliteit, waar ze melding van moeten maken en hoe ze dat moeten doen. In alle voorlichtingsbijeenkomsten met studenten bleek dat deze basiskennis niet goed op orde was. De wijkagenten bleken onderling verschillende opvattingen te hebben over wanneer men moest melden. Dat hielp niet in het stimuleren van het doen van zo veel mogelijk meldingen. In dit project is gestreefd om een meer eenduidig beeld uit te dragen omtrent hoe en wanneer bewoners kunnen en moeten melden. De effecten daarvan zijn op een dergelijke korte termijn nog niet zichtbaar.

De politie moet ingrijpen als er een melding wordt gedaan, 'boeven vangen'. Omdat er zo weinig meldingen werden gedaan, gezien meldingen vooral op sociale media en niet bij de officiële instanties terecht kwamen, is dit aspect onderbelicht gebleven. Meldingen die niet urgent zijn (te lang geleden gebeurd) kunnen door de politie wel meegenomen worden in surveillance. Dat bleek een krachtige ondersteuning te zijn aan bewoners van de complexen.

De politie registreert criminaliteitscijfers en kan deze in algemene zin terugkoppelen aan bewoners. Vooral wanneer criminaliteit met burgerinformatie wordt opgelost is het bevredigend voor bewoners om dit te weten en stimulerend voor het meldingsproces in de toekomst. De app-groepen waar informatie is teruggekoppeld naar bewoners toe, betreffen ook de groepen die het best lijken te functioneren. Tevens houdt dit deelnemers alert. Terugkoppeling heeft nog niet plaatsgevonden in de periode dat de app-groepen zijn geïntroduceerd. Daarin ligt nog de mogelijkheid om de politie in de rol als (mede-)hoeder van de buurtveiligheid te profileren.

6.2.4 Woningbouwcorporaties

Woningbouwcorporaties zijn een gemeenschappelijke factor voor de bewoners. Ze kunnen een essentiële rol spelen bij het verzamelen van informatie over wie er actief is. Op die manier is het wenselijk dat de woningbouwcorporatie daarin ondersteuning biedt aan de gemeente en politie. Corporaties hebben bovendien een financieel belang bij een veilige buurt. Woningbouwcorporaties hebben dit belang om schade te voorkomen en om de gehuurde panden aantrekkelijk te maken voor huurders zodat leegstand wordt voorkomen. De woningbouwcorporaties gaven in dit project blijk van een betrokkenheid bij de bewoners die sterk werd ingeperkt door gebrek aan middelen om vaker aanwezig te zijn en beter beveiligde panden te leveren. Een goed functionerende community is voor woningbouwcorporaties interessant omdat dit deels overlappend is met de functie van huismeester en daarom tot beter toezicht kan leiden. Zij worden met dit project daarom ondersteund.

6.3 Weerstand tegen rollen en samenwerking

De rollen zijn enigszins theoretisch omdat ze ingevuld moeten worden – en dat vanuit een innerlijke overtuiging en drive. Mensen moeten er iets van henzelf in kwijt kunnen, ze moeten ruimte en steun krijgen om er zelf iets van te maken. Na het verdelen van de rollen ontstaat noodzakelijkerwijs onduidelijkheid: weifelende of juist misplaatste handelwijzen in bepaalde situaties. Die leiden bij enkele groepsleden weer tot enthousiast of juist geïrriteerde respons waardoor kartrekkers vanuit de organisaties de dynamiek moeilijk in de hand kunnen houden.

6.3.1 Geen tijd, geen zin

Ambtenaren van politie en gemeente, net als beheerders van de woningbouwcorporatie, dienen hun taken te verrichten, maar deelname aan samenwerkingsverbanden, helemaal als dat enthousiasme vergt, is niet te stimuleren. Capaciteitsgebrek is een belangrijk obstakel voor veel mensen om mee te doen aan communities voor veiligheid. Vooral aan het begin vergt het investering om mensen bij elkaar te krijgen, te houden en hen mee te nemen in de werkwijze. Wanneer communities worden opgericht in buurten waar dat niet vanzelf ontstaat, vergt het voor de oprichter veel tijd om met mensen in gesprek te gaan en ze te enthousiasmeren. Ook coördinatoren zullen een tijdsinvestering moeten doen. Haken deze personen af, dan wordt de groepsvorming belemmerd en zal de groepsactiviteit

weinig kunnen bijdragen aan de veiligheid. Strubbelingen, tijdsgebrek en uitval (door verhuizing of overplaatsing) leiden tot vertragingen die schade veroorzaken. Er zijn in dit project voorbeelden van een agent die geen tijd en energie kon investeren in zijn werkzaamheden en daarom niets meer liet horen, een gemeentemedewerker die de begeleiding van groepen niet zijn taak vond en een groep studenten die weigerden te coördineren omdat ze de inmenging van de gemeente hekelden. Met bepaalde personen valt daarom geen samenwerkingsmodel op te bouwen en in alle gevallen zorgde dit voor vertraging. Het is dan zaak om snel te handelen, door bijvoorbeeld een andere student als coördinator aan te wijzen of met de politie in gesprek te gaan en tot oplossingen te komen.

6.3.2 Misplaatste activiteit en inactiviteit

Politie, gemeente, woningbouw maar ook bewoners hebben relevante informatie nodig om veiligheid te bewaken en vergroten. In de app-groepen bestaan afspraken om alleen relevante informatie in te brengen. Doen ze dit niet, bestaat het risico dat er discussies en ruzies ontstaan over hoe het wel moet. Dit is voor het gros van de leden, die niet direct betrokken zijn, storend. Dit probleem speelde nauwelijks bij deze groep studenten. Eerder het tegenovergestelde, dat studenten zich wat passief opstelden in de groepen.

Groepen hebben altijd even nodig om op gang te komen. Als dit te lang duurt, wordt de drempel om iets bij te dragen steeds groter, waardoor de groep stilvalt en de facto ophoudt te bestaan. De projectleider heeft de groepen soms onvoldoende over de streep kunnen trekken. Mede daardoor is de app-groep van de Wenckebachweg te lang stil geweest om nog tot actie te komen. Ook bij andere groepen dreigt dit probleem.

6.3.3 Verschillen van inzicht

Er zijn veel verschillende manieren om de sociale controle te vergroten en flexibiliteit in de middelen is noodzakelijk om een diverse groep mee te krijgen. In deze complexen was er veel gebruik van de Facebook-groepen en minder van app-groepen – althans voor het melden van veiligheidsissues. Het heeft lang geduurd voordat dit onderkend werd en de Facebook-groepen werden geïntegreerd in het opbouwen van communities. In de tussentijd waren studenten niet sterk betrokken bij de online communicatie met gemeente en politie, waardoor dit aspect niet sterk naar voren is gekomen. Hier wordt op dit moment weinig tijd in gestoken en heeft dus ook negatieve consequenties gehad voor de groepsontwikkeling. Dit wordt opgelost door in de voorlichting voor nieuwe coördinatoren, Facebook of andere apps beter mee te nemen.

6.4 Borging van samenwerking

Voor het borgen en verduurzamen van de samenwerking is het essentieel dat deelnemende partijen de samenwerking als een (potentiële) meerwaarde zien en blijven zien. Overdragen en borgen van resultaten is een belangrijke voorwaarde voor verdere ontwikkeling van communities voor veiligheid. Onderstaand worden enkele bevindingen beschreven die ons inziens kunnen bijdragen aan het verduurzamen van die samenwerkingsrelaties.

6.4.1 Feedback en resultaten delen

Deelnemers zijn niet primair gemotiveerd door externe beloning. Wel is het van belang om partijen aan te spreken op de bereikte effecten door de collectief gepleegde inzet. Het werkt motiverend om de positieve effecten van samenwerking en netwerkvorming te benadrukken en de in gezamenlijkheid bereikte resultaten terug te koppelen. Het onderstreept het belang en de urgentie van afstemming en samenwerking. Terugkoppeling heeft net als voorlichting een belangrijke functie om de aandacht te focussen en daarmee meer en betere meldingen te krijgen. Feedback en resultaten moeten met enige regelmaat uitgewisseld worden om actueel te blijven, elkaar scherp te houden en om (het gevoel van) impact te hebben. Het gevoel er alleen voor te staan, leidt tot uittredingen en kan met feedback en terugkoppeling mogelijk worden voorkomen.

6.4.2 Iteratieve verbetering

Wanneer partijen elkaar gevonden hebben, ontstaat er de mogelijkheid om de methoden te verbeteren. De bovenbeschreven tekortkomingen en tegenkrachten dienen aandacht te krijgen – mits er in de

groepen nog voldoende samenhang bestaat. Evenals aandacht voor wat er gezamenlijk bewerkstelligd is, is het wenselijk te focussen op het onderlinge proces. Een samenwerkingsrelatie is niet in één keer goed en functioneel, maar door periodieke aandacht kan er worden toegewerkt naar effectieve samenwerkingsverbanden. Zo is de samenwerking tussen politie en gemeente en de gemeente-afdelingen onderling met sprongen vooruitgegaan in het loop van dit project. Enerzijds omdat er sprake is van een wederzijds gegroeid vertrouwen dat alle partijen bereid zijn zich in te zetten, anderzijds omdat afstemming en samenwerking beter verlopen omdat men elkaar persoonlijk kent en al gezamenlijk iets hebben meegemaakt. Via ontwikkelde communities voor veiligheid heeft er kruisbestuiving plaatsgevonden tussen bewonersgroeperingen van de Wenckebachweg en de Zuiderzeeweg. Mede omdat de groeperingen gaandeweg het proces vertrouwd met elkaar raakten is dit tot stand gekomen.

6.4.3 Inter-organisatieel leren

De nieuwe manier van werken betekent dat ambtenaren en medewerkers van andere diensten samen met burgers inschattingen maken welk interventie het meest geschikt is, bijvoorbeeld gericht op voorlichting, ondersteuning of doorontwikkeling. Een transitie naar de gedachte dat partijen wederzijds op elkaar zijn aangekeken voor het verwezenlijken van verbeteringen leidt inherent tot spanningen. In dit project heeft het geholpen om de knelpunten die tijdens de samenwerking ontstonden, te framen als leer- en ontwikkelpunten voor toekomstige situaties. In plenaire sessies zijn deze knelpunten geagendeerd en besproken, met het oog op het realiseren van leereffecten. Ook het inzicht dat bij inter-organisatiele samenwerking meestal niet alle partijen tegelijkertijd nodig zijn heeft implicaties. Zo kan er themagericht of gebiedsgericht worden uitgenodigd of afgestemd worden, zodat enkel de belanghebbers bij een onderwerp betrokken worden. Het vergt samenwerkend leren om te bepalen wanneer korte afstemming afdoende is of wanneer er plenaire vergaderingen wenselijk zijn.

7. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

In dit afsluitende hoofdstuk zijn de belangrijkste conclusies van dit onderzoek vervat. De eerste paragraaf biedt inzicht hoe gemeenschapsvorming zich verhoudt tot sociale controle en het implementeren van veiligheidsstrategieën. In de daaropvolgende paragraaf wordt uiteengezet hoe samenwerking met bewoners geïnitieerd en gestimuleerd kan worden en hoe professionals kunnen bijdragen aan het realiseren van gemeenschapsontwikkeling. In de derde paragraaf gaan we dieper in op een andere belangrijke bevinding van dit onderzoek: de ontwikkeling van communities voor veiligheid naar het gedachtegoed van New Public Governance. Tot slot worden er in de vierde paragraaf enkele aanbevelingen besproken.

7.1 Gemeenschapsvorming resulteert in sociale controle en maakt weerbaarder

Van het begin af aan was duidelijk dat de veiligheidssituatie enkel significant kon of zou verbeteren door een gezamenlijke inzet van partijen. Bewonersgemeenschappen zijn daarin essentieel. Om die reden is onderzocht hoe het niveau van gemeenschapsvorming op de complexen zich verhoudt met veiligheidgerelateerde aspecten. Het blijkt dat toenemende gemeenschapsvorming leidt tot een verhoogd niveau van alertheid die samenhangt met het verzinnen en bespreken van veiligheidsstrategieën die criminaliteit voorkomen. Tegelijkertijd resulteert het in een gevoel dat mensen beter uitkijken voor het gezamenlijk (en dus ieders persoonlijke) belang en dat geeft een veiliger gevoel. Gemeenschapsvorming zorgt ervoor dat mensen beter bewust zijn van veiligheidsrisico's, strategieën delen voor het weren tegen onveiligheid en deze gezamenlijk helpen implementeren (sociale controle, samen optrekken).

Er is een bepaalde samenhang tussen de mate van gemeenschapsontwikkeling, het bewustzijn over de verhoogde veiligheidsrisico's en het implementeren van veiligheidsstrategieën. Op de complexen met een hoger niveau van gemeenschapsvorming is men zich meer bewust van de veiligheidssituatie en hanteert een grotere groep bewoners een veiligheidsstrategie. Het patroon van de acties is dat een verhoogde vorm van alertheid leidt tot een strijdbare vorm van veiligheidsstrategie. Bovendien leidt de samenhang tot samen optrekken – uitkijken, strategieën delen, samen richting woningbouwcorporatie – bij een bedreiging van de veiligheid. Een verlaagde vorm van alertheid leidt tot een vorm van 'onbewust onbekwaam': men onderneemt weinig tegen onveiligheid omdat ten onrechte het gevoel heerst dat het veilig is. Mensen steunen elkaar niet als er iets gebeurt, simpelweg omdat ze er niet vanaf weten.

7.2 Stimuleren van gemeenschapsontwikkeling en samenwerking met bewoners

Om samenwerking met bewonersgroeperingen te initiëren is het essentieel om in contact te komen met bestaande initiatiefnemers in buurten. Daarnaast is het van belang gebleken om bewoners een coördinerende taak te laten vervullen wat betreft veiligheidgerelateerde buurtactiviteiten. Ook is in dit onderzoek een koppeling gemaakt tussen het gemeenschapsniveau op de complexen en daarvoor passende interventies en handelingsstijlen, leunend op de theorie van situationeel handelen. Dit zal onderstaand uitgebreider toegelicht worden.

7.2.1 Identificeren initiatiefnemers en werven bewonerscoördinatoren

Veel activiteit in buurten verloopt via initiatiefnemende bewoners. Ze zijn belangrijk bij de ontwikkeling, opzet, vormgeving en uitvoering van initiatieven; ze weten immers als bewoner wat kansrijk kan zijn. Ze zijn verbindend in de zin dat ze een vertaalslag maken van ideeën naar uitvoering en daar andere bewoners bij betrekken. Ze introduceren een nieuwe activiteit en beïnvloeden daarmee de bestaande situatie. Ze zorgen dat bewoners elkaar tegenkomen. Initiatiefnemers helpen de uitwisseling van sociale normen en versterken daarmee de sociale controle. Op de drie complexen onderhevig aan dit onderzoek zijn er diverse initiatiefnemers geïdentificeerd waarmee vervolgens samenwerking mee is geïnitieerd. Hoewel zij allen verschilden, is het contact op een soortgelijke manier tot stand gekomen. Het is van waarde gebleken om de initiatiefnemers op een uitnodigende, gelijkwaardige manier te be-

naderen en te onderzoeken waar zij behoefte aan hebben en warm voor draaien. In plaats van het uitsluitend inzetten op wat voor de diensten van belang is, is het zaak om in gezamenlijkheid tot initiatieven te komen en ondersteuning te bieden aan hun ideeën. Als initiatiefnemers het gevoel hebben iets te worden opgedragen – dat ook in dit project is voorgekomen – dan wordt dit al snel als bedreigend opgevat en niet overgenomen.

Ook zijn er op de drie complexen diverse buurtapps opgericht en diverse (veiligheidsgerelateerde) buurtactiviteiten georganiseerd, zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Het huidige onderzoek laat zien dat het van belang is om in dergelijke initiatieven bewoners een coördinerende taak te geven. Vanaf de start van dit project is daarom aan bepaalde bewoners de taak van coördinator toegewezen, wiens taak het was om contact te onderhouden met wijkagenten en ambtenaren OOV voor wederzijdse informatie-uitwisseling over veiligheidsgerelateerde zaken. De coördinator krijgt ook een rol als liaison en als groepsbegeleider in de buurtapp, die waakt over gemeenschappelijke doelstellingen, de relevantie van chats en corrigeren waar dat nodig is. Bestaande bewonersverenigingen kunnen deze coördinerende functie op zich nemen, zo laat dit project zien, zoals wanneer de app of veiligheidsgerelateerde activiteiten onderdeel worden van het takenpakket van het bestuur of een soortgelijk orgaan.

7.2.2 Gemeenschapsontwikkeling en situationeel handelen

Een opgedaan inzicht uit dit onderzoek is dat het van de professional een andere benadering vraagt wanneer een bewonersgemeenschap minimaal ontwikkeld is (geïsoleerde zelfstandige wooneenheden Zuiderzeeweg), wanneer er beginnende verbindingen en netwerkvorming zichtbaar is (gemeenschappelijke wooncomplex van de Zuiderzeeweg) en wanneer er sprake is van relatief sterke gemeenschapsontwikkeling ('georganiseerde' groep op de Wenckebachweg). Gemeenschappen zijn als 'jong', 'jongvolwassen' of 'volwassen' getypeerd, afhankelijk van het ontwikkelniveau. Voor deze niveaus is onderstaand uitgesplitst wat passende handelwijzen en interventies betreffen.

In relatief jonge – los zand – gemeenschappen is onderlinge bekendheid en zichtbaarheid en betrokkenheid minimaal. Voorlichting en communicatie over veiligheid (risico's) zijn dan geschikte interventies. Een laagdrempelige aanjagende en sturende benadering is beschouwd als het meest effectief voor het activeren van bewoners. Van belang is om initiatiefnemende bewoners of bewoners die iets willen ondernemen in buurten in het vizier te krijgen. Jongvolwassen bewonersgroeperingen – netwerken – blijken vaak gebouwd rondom een of enkele initiatiefnemende sleutelpersonen, die gezamenlijk initiëren en de verbinding zoeken met andere potentiële deelnemers, supporters en belanghebbenden. Het is wenselijk dat ze door professionals in hun kracht worden gezet en ondersteund worden om zowel horizontale cohesie (cohesie tussen bewoners) als verticale cohesie (het contact tussen bewoners en beleidsmakers) te verwezenlijken. Ook gewenst is dat initiatiefnemers door de diensten actief betrokken worden bij de ontwikkeling, opzet en uitvoering van initiatief dat bewonersparticipatie en -activatie als doel dient. Bij volwassen verbanden – georganiseerde groepen – is het wenselijk om voornamelijk ondersteunend en niet sturend te opereren. De initiatiefnemende bewoners initiëren en brengen verdere bewonersparticipatie op gang, waarbij de professional maatwerk levert of specifieke ondersteuning biedt. Er is reeds sprake van een bepaald niveau aan zelforganisatie. Dit biedt een ingang om de samenwerking tussen diensten en de betreffende bewonersgroep (op veiligheidsgebied) te intensiveren. Het is effectief gebleken om volwassen gemeenschappen te verbinden en in contact te brengen met jonge, geïsoleerde gemeenschappen, van dezelfde of andere complexen.

7.3 Bouwen aan veiligheidscommunities: transitie naar New Public Governance

Op welke wijze kunnen (actieve) bewoners effectief samenwerken met de diensten en betrokken worden bij hun eigen veiligheid? Dit project is gestart met het besef dat de bestaande middelen en benaderingen niet toereikend waren en zijn om – in samenwerking met bewoners – de veiligheidssituatie op en rondom bewonerscomplexen te verbeteren. De geroutineerde samenwerking tussen politie, corporatie en gemeente bleek aangetast door onbegrip en verwijten. Tussen gemeente en woningbouwcorporaties was nauwelijks afstemming, laat staan een samenwerkingsverband. Het contact tussen bewonerscommissies en woningbouwcorporaties verliep stroef, leek de verhouding. Samenvattend: de partijen die wederzijds van elkaar afhankelijk zijn voor verbeteringen in de veiligheid, handelden

vanuit eigen bestaande kaders. Werken met communities voor veiligheid bracht naar voren dat organisatie(onderdelen) de buitenwereld minder vanuit hun eigen beleid en organisatie moeten bekijken en meer als samenwerkingspartners, dat er sprake is van een pluralistisch samenwerkingsverband en dat de drijvende kracht een combinatie van persoonlijke drijfveren en professionele ambities is. De drijvende krachten zijn de persoonlijke verbindingen die mensen ervaren en hun gedeelde professionele ambities. De ontwikkeling van communities voor veiligheid stoelt daarmee op het gedachtegoed van New Public Governance. Dit is te onderscheiden van de hiërarchische, beleidsmatige en monistische benadering van klassiek openbaar bestuur.

7.3.1 Samenwerkingsrelaties

Om te komen tot een aanpak van de mogelijke tekortkomingen in de veiligheid is er vanaf het begin een integrale benadering gehanteerd, met betrokkenheid van verschillende afdelingen en niveaus van politie, gemeente, woningbouwcorporaties, brandweer studentenvertegenwoordigers, bewonerscommissieleden en bewoners. Geen enkele partij kan de veiligheid in haar eentje beheersen of verbeteren; er is sprake van een sterke wederzijdse afhankelijkheid. Partijen zijn gekenmerkt door verschillende kaders en logica, waardoor samenwerking en het creëren van een collectieve insteek niet vanzelf ontstaan; dit is voor een aanzienlijk deel afhankelijk van de welwillendheid van de deelnemende partijen. Het creëren van gedeeld begrip beschouwen we als essentieel: voor elkaars problemen, de gevoeligheden die onderling spelen, de spanningsvelden, de factoren die samenwerking kunnen beperken, de complexe situatie waarin ieder zich bevindt enzovoort. Dit draagt bij aan het gevoel dat ieders behoeften en knelpunten geadresseerd en serieus genomen worden. Ten tweede is positief persoonlijk contact tussen partijen vereist, zodat er wederzijds vertrouwen kan ontstaan. Het scheiden van beleids- en managementdiscussies van praktische verbeteringstrajecten is in dit project als interventie beschreven die ertoe heeft bijgedragen dat er concreet op een positieve wijze gewerkt kon worden aan praktische verbeteringen op en rondom de complexen. Ten derde blijkt het wat betreft het aangaan van samenwerking belangrijk om elkaar aan te spreken op gedeelde waarden en gedeelde professionele ambities. Waar raken (persoonlijke) drijfveren van professionals elkaar? Elkaar aanspreken op waarden als het waarborgen van veiligheid en het bijdragen aan een prettige woonsfeer kan helpen om de onderlinge samenwerking functioneel te maken. Het vergt dat professionals uit verschillende organisaties de creatie van maatschappelijke meerwaarde leidend beschouwen en het initiatief nemen om dit te vertalen naar professionele ambities, dat zowel binnen als buiten de eigen organisatiegrenzen tot uiting komt. Tot slot is de rol van de vertegenwoordigende kartrekkers vanuit de deelnemende partijen belicht. Contact tussen de samenwerkende partijen verloopt initieel vaak via enthousiaste kartrekkers die iets gezamenlijks beogen op te zetten. Om het contact tussen de partijen te verduurzamen zijn deze vertegenwoordigers cruciaal.

7.3.2 Samenwerkingsstructuur

Indien de relaties tussen wederzijds afhankelijke partijen zich ontwikkelen en er toenemend vanuit collectief perspectief wordt gedacht, kan er een samenwerkingsfiguur ontstaan waarin partijen doen waar ze goed in zijn en tegelijk andere partijen ondersteunen in hun activiteiten. Dat lijkt logisch maar zo is het werk in de praktijk niet georganiseerd. Eén van de resultaten van het project is dat een structuur waarin partijen complementair aan elkaar zijn en elkaar ondersteunen kan bijdragen om gewenste veiligheidsresultaten te realiseren. Onderstaand lichten we deze structuur uitgebreider toe.

7.3.2.1 *Bewoners: initiëren, signaleren en coördineren*

Initiatiefnemende bewoners introduceren nieuwe activiteit, zorgen dat bewoners elkaar tegenkomen en kunnen aanleiding zijn voor diensten om zich anders op te stellen. Hun initiatieven dragen bij aan gemeenschapsontwikkeling en sociale controle, dat een positieve uitwerking kan hebben op de objectieve en subjectieve ervaren veiligheid. Daarnaast is het voor het bevorderen van de veiligheidssituatie essentieel dat bewoners onveiligheid signaleren en dit op een juiste manier melden. In dit project bleek dat politie en gemeente in bepaalde mate onbewust onbekwaam waren; een gebrek aan (correcte) meldingen leidde mede tot onvoldoende besef bij de diensten over de ervaren veiligheidssituatie. Er zijn interventies gepleegd om signalen van bewoners beter te vangen, zoals het opzetten en onderhouden van buurtapps. In de buurtapps zijn er groepscoördinatoren aangewezen met de taak om als groepsleider te waken over gemeenschappelijke doelstellingen en om zowel bewoners als de diensten te voorzien van veiligheidgerelateerde informatie.

7.3.2.2 Gemeente: contacten leggen, aanjagen en kaderen en monitoren van gedrag

Uitsluitend het gebruik van gemeentelijke middelen bleek niet voldoende om de veiligheid te waarborgen en te versterken. De samenwerking met andere partijen dan de politie is min of meer vrijwillig dus de sturing van de gemeente betekent dat de positie van de gemeente verandert maar daarmee ook de activiteiten in deze samenwerking. Zo dient de gemeente het contact op gang te brengen en te houden tussen de partijen en met een persoonlijke benadering te werken aan positieve onderlinge relaties. De gemeente betreft de aanjager in die samenwerking en pleegt inzet om activiteiten te ontplooiën en om anderen te stimuleren of te prijzen voor hun activiteit. De gemeente biedt structuur aan in de initiatieven, daar waar bewoners en andere partijen in de samenwerkingsstructuur dat niet zelf kunnen of willen doen. Ook is het de rol van de gemeente om gedrag te kaderen en te monitoren. Voor bewoners zijn er kaders vastgesteld voor effectief gedrag. Binnen de bewonersnetwerken – of wel aangelegd door de gemeente of wel door bewoners zelf – dient de gemeente er voor te waken dat bewoners elkaar scherp houden. Toetsen of en in hoeverre relevante veiligheidsinformatie (correct) wordt gedeeld en gemeld is daarbij essentieel. Het aanspreekpunt van de gemeente staat in nauw contact met (initiatiefnemende) bewoners omtrent de veiligheidssituatie, waardoor het mogelijk is de in gang gezette processen te monitoren.

7.3.2.3 Politie: voorlichten, opvolgen signalen en terugkoppelen

Politie heeft een taak in het voorlichten van bewoners hoe ze kunnen voorkomen dat ze slachtoffer worden van criminaliteit, waar ze melding van moeten maken en hoe ze dat moeten doen. In alle voorlichtingsbijeenkomsten met studenten bleek dat deze basiskennis niet goed op orde was. In dit project is gestreefd om een meer eenduidig beeld uit te dragen omtrent hoe en wanneer bewoners kunnen en moeten melden. De politie moet ingrijpen als er een melding wordt gedaan, maar omdat er van officiële meldingen nauwelijks sprake was, is dit aspect onderbelicht gebleven. Wel is op basis van signalen op (sociale) media in toenemende mate gesurveilleerd. Dat bleek een krachtige ondersteuning van burgers. Ook dient de politie de criminaliteitscijfers in algemene zin terug te koppelen aan bewoners. Vooral wanneer criminaliteit met burgerinformatie wordt opgelost is het wenselijk voor bewoners om daarvan op de hoogte te zijn en werkt stimulerend voor het meldingsproces in de toekomst. De app-groepen waar informatie is teruggekoppeld naar bewoners toe, betreffen ook de groepen die het best lijken te functioneren. Tevens houdt dit deelnemers alert.

5.3.2.4 Woningbouwcorporaties (overige organisaties)

Woningbouwcorporaties hebben een (financieel) belang bij een veilige buurt, zoals het voorkomen van schade en het aantrekkelijk houden van panden. De woningbouwcorporaties gaven in dit project blijk dat betrokkenheid bij de bewoners sterk werd ingeperkt door een gebrek aan middelen. Een goed functionerende community is voor woningbouwcorporaties interessant omdat dit tot beter toezicht kan leiden. Zij worden met dit project daarom ondersteund. Woningbouwcorporaties hebben daarnaast een direct contact met de bewoners en kunnen een essentiële rol spelen bij het verzamelen van informatie over wie er actief is en wie als de initiatiefnemers gelden. Op die manier is het wenselijk dat de woningbouwcorporatie daarin ondersteuning biedt aan de gemeente en politie.

7.3.3 Weerstand tegen en borging van samenwerking

De overwegend theoretische beschrijving van hoe effectieve samenwerking tot stand kan komen, is in de praktijk meer complex en blijkt niet altijd op te gaan. Dit kan, terugkijkend naar de ontwikkelingen in dit project, meerdere oorzaken hebben. Capaciteitsgebrek is een vaker voorkomend obstakel. Het vergt een investering om mensen bij elkaar te brengen en te werken aan de onderlinge relaties. Daar kan of wil men niet per definitie tijd voor vrijmaken. Daarnaast blijkt dat een gebrek aan voorlichting en correctie van gedrag dat buiten de kaders van het project valt tot conflicten over irrelevant of misplaatst gedrag leidt. Ook door inactiviteit – wanneer er binnen de opgezette structuur nauwelijks iets van de grond komt – wordt er onvoldoende meerwaarde ervaren en de kans groot is dat de groep uiteen valt. Het is in dat kader belangrijk gebleken om aan te sluiten bij de (online) media die reeds in gebruik is bij studenten om dat (gefilterd) te kunnen benutten voor informatieverzameling. Tot slot kunnen verschillen van inzicht, zoals over het belang en het ontwikkelen van sociale controle en de kracht van sociale media, er toe leiden dat partijen niet dichterbij elkaar komen er geen basis ontstaat voor samenwerking.

Wanneer partijen elkaar wel vinden zijn de opbrengsten vaak verrassend groot, positief en aanstekelijk. Het meest essentiële in het verduurzamen van die samenwerking is dat partijen elkaar blijven motiveren, stimuleren en vertrouwen om in gezamenlijkheid bij te dragen. Feedback over de collectieve inzet, het delen van resultaten en het ervaren van successen lijken in dit project te hebben bijgedragen aan het voortzetten van gemotiveerde samenwerking. De samenwerking die binnen kaders gehouden en iteratief - herhalend - wordt uitgevoerd heeft reële perspectief op een verbeterde veiligheid.

Een nieuwe manier van werken – van intra-organisatieel naar inter-organisatieel – leidt inherent tot spanningen. De nadruk komt dan te liggen op samenwerkend leren, van en met elkaar. In de praktijk betekende dit dat er buiten de gebaande paden werd georganiseerd en verantwoord. Deze werkwijze breder toepassen sluit beter aan bij de huidige maatschappelijke behoefte om gezamenlijk bij te dragen aan een impact op veiligheid. Het zal ook de veiligheidspartners dwingen om zich op een andere manier te organiseren ten opzichte van elkaar en de bewoners.

7.4 Aanbevelingen

Dit rapport sluit af met een aantal aanbevelingen voor praktische doorvertalingen van onze bevindingen.

Aanbeveling 1: Pas communities voor veiligheid op alle grootschalige studentencomplexen toe.

Communities voor veiligheid zijn lokale samenwerkingsverbanden tussen politie, gemeente, bewoners en woningbouwcorporaties rondom veiligheid. In effect ontstaan er met communities voor veiligheid zorgzame netwerken die studenten tegelijkertijd alerter en weerbaarder maken tegen objectieve en ervaren criminaliteit. Tevens zorgen de intensievere contacten tussen gemeente, politie, woningbouw en bewoners voor een effectieve samenwerking tussen de partijen onderling en bewoners. Er is een aannemelijk verband tussen een sterke community op de complexen en een verhoogde objectieve en ervaren veiligheid; bovendien is het woongenot op deze complexen groter.

Het huidige rapport is een resultaat van een pilot om de moeilijk te vatten veiligheidsproblemen rondom studentencomplexen het hoofd te bieden. We menen dat communities voor veiligheid in hun opzet aan die vraag voldoen en bovendien een aantal voordelen bieden voor de onderlinge samenwerking. De positieve uitkomst van dit proces vraagt om continuering van deze inzet. Concrete aandachtspunten waar met communities voor veiligheid een verbetering kan worden verwacht zijn:

- Promoten van alertheid bij bewoners op veiligheidsrisico's en betrokken medebewoners, die samen de weerbaarheid tegen criminaliteit versterken.
- Alle bewonersgemeenschappen hebben een contactpersoon cq. coördinator voor veiligheidszaken die de koppeling met instanties laagdrempeliger en functioneler maken.
- Gemeenten hebben goed zicht op ontwikkelingen in de veiligheid op studentencomplexen en een serie gevalideerde instrumenten om de sociale controle en de veiligheid te vergroten.
- De rolverdeling tussen politie, gemeente, woningbouwcorporaties en bewoners zorgt voor een positieve en constructieve verhouding tussen deze partners.
- Communities voor veiligheid benutten dezelfde online platforms die studenten gebruiken om onder andere veiligheidsinformatie te delen met elkaar.
- Studenten leren en inspireren elkaar in het leuk maken van veiligheid en sociale controle.
- De kosten van communities voor veiligheid zijn minimaal, die bestaan vooral uit een paar keer per jaar een goed gesprek hebben met bewoners en open te staan voor gelijkwaardige samenwerking.

Bij de opening van het academisch jaar kan jaarlijks een begin worden gemaakt van deze gezamenlijke missie.

Aanbeveling 2: Pas communities voor veiligheid breder toe

Communities voor veiligheid passen in de ontwikkeling van moderne veiligheid/zorg dienstverlening waar samenwerking de norm en het uitsluitend zelfstandig functioneren van organisaties steeds meer een obstakel betreft voor goede dienstverlening. De toepassing van de methode van communities

voor veiligheid is breder dan voor studentencomplexen. Communities voor veiligheid zijn op meer beleidsterreinen mogelijk, te weten daar waar sociale controle onvoldoende in staat is om onrust, overlast en criminaliteit weg te houden. Andere grootschalige wooncomplexen, buurten in verval, (winkel)gebieden die kwetsbaar zijn voor ondermijnende criminaliteit kunnen geschikt zijn voor samenwerking tussen bewoners en ondernemers en de gemeente, politie en andere partijen om de sociale controle te vergroten en problemen te signaleren. Laagdrempelig zorg, overlast-aanpak en de zorg-veiligheid combinaties zoals de jeugdaanpak, top-x aanpak en de aanpak van radicalisering zijn eveneens interessante werkterreinen om sociale controle een deel van uit te laten maken door mensen meer in hun communities uit hun leefomgeving te plaatsen. Het toepassen van deze werkwijze past zowel in een gebiedsgerichte als themagerichte aanpak.

Aanbeveling 3: Manage de transformatie van de veiligheid

De veranderingen in de werkwijze passen in een breder maatschappelijk kader waar gecentraliseerde structuren voor handhaving vervangen worden door gedecentraliseerde en zelforganiserende systemen. Werken volgens het gedachtegoed van New Public Governance – een netwerkbenadering waarbij professionals elkaar aanspreken op persoonlijke en professionele drijfveren en ambities in een inter-organisatorische samenwerking met maatschappelijke meerwaarde als gewenst gezamenlijk resultaat – waarvan communities voor veiligheid een uitwerking betreft, zal steeds dieper ingrijpen in de betrokken organisaties. Het managen van de transitie kan op verschillende manieren worden begeleid.

Ten eerste zal een sterkere nadruk op een samenwerkingsproces gevolgen hebben voor de betrokken organisaties die nader uitgewerkt dienen te worden. De werkwijze vraagt onder andere om meer decentralisatie en persoonlijk initiatief, samenwerking op basis van vertrouwen en aansturing op gewenste uitkomsten. Dat wat in deze pilot door enthousiaste kartrekkers is gedaan kan pas op grotere schaal worden verwezenlijkt als organisaties bereid zijn om de huidige werkwijze van beleidscyclus, inputs en outputs los te laten en de gewenste uitkomsten vorm te geven met partners en bewoners. Ten tweede is het raadzaam om medewerkers te informeren over de nieuwe trends en hen vaardigheden en kennis aan te bieden die van belang zijn in deze manier van werken. Het gaat om groepsbegeleidingstechnieken (hosting), problemen oplossen op een innovatieve manier en concepten over de versterking van de sociale controle voor het terugdringen van negatieve elementen in de samenleving. Tot slot doen de partijen die betrokken zijn bij de veiligheid er goed aan om voor te sorteren op de maatschappelijke impact die van hen verwacht wordt en hoe zij dit gezamenlijk gaan organiseren. Vragen als: 'hoe verandert de opvatting over veiligheid en welke capaciteit hebben wij om die te leveren?' helpen organisaties om tot gezamenlijke antwoorden te komen voor een nieuw tijdperk met nieuwe uitdagingen. Experimenten als waar dit rapport de weerslag van is, dragen mogelijk verder bij aan rijke en richtinggevende inzichten over de veiligheid.

BIJLAGE 1: INSTRUCTIE VOOR COÖRDINATOR EN BEWONERSCOMMISSIE



Bezoekadres
Oranje-Vrijstaatplein 2
1093 NG Amsterdam

Postbus 94801
1090 GV Amsterdam
Telefoon 14 020
oost.amsterdam.nl

Aan de verantwoordelijke voor **Veiligheid** van dit wooncomplex

Meeste veiligheidsproblemen hebben deze elementen:

- Objectieve criminaliteit, jij en/of omwonenden hebben iets meegemaakt
- Fysieke kenmerken in de omgeving zoals duister en weinig overzicht (door bebouwing, bosjes of rommel) dat het potentiële criminelen makkelijk maakt te verstoppen of slachtoffers te verrassen
- Gebrek aan sociale controle. Sociale controle zorgt ervoor dat wat buurtbewoners een belangrijk vinden ook gebeurt en zorgt voor onderling vertrouwen en prettige sfeer.

Maak je je druk om overlast of veiligheid? Begin met bewoners, woningbouw, gemeente en politie te informeren dat je iets wil doen. Om een community te vormen:

- Bewoners signaleren en werken aan activiteiten waarmee ze een sociale norm stellen;
- Politie en brandweer geven voorlichting over veilig gedrag en volgen spoedeisende zaken op;
- De gemeente faciliteert initiatieven (ook door individuen advies en contacten te bieden voor het opzetten van initiatieven) waar nodig en mogelijk, beheert de openbare ruimte en organiseert preventieve acties.

Neem dus bij problemen contact op met verschillende partijen en kom gezamenlijk tot een aanpak waar iedereen iets bijdraagt aan een veilige en fijne buurt. Succes!

1. Contacten

Gemeente Amsterdam Stadsdeel Oost

- Veiligheidscoördinator: veiligheidsbeleid (acties behalve onmiddellijk ingrijpen). Preventieve acties zoals schouw, overzicht en coördinatie bij samenwerking
Anita Hohenstein
A.hohenstein@amsterdam.nl
06 - 3062 1650
- Team veiligheid Stadsdeel Oost inclusief de veiligheidscoördinatoren
teamveiligheid@oost.amsterdam.nl
- Gebiedsmakelaar: voor advies en ondersteuning voor burgers die iets willen: ook voor andere contacten binnen de gemeente, zoals Beheer Openbare Ruimte (BOR), verlichting Lied Nolet en Broer Soolsma

B.soolsma@amsterdam.nl; 020 - 253 5414
L.Nolet@amsterdam.nl; 06 - 20 73 6677

Politie

Wijkagenten: voor het doormailen van chats en advies/voorlichting over veilig gedrag
 Watergraafsmeer
 Bart Dignum en Arjen Akkermans
Bart.dignum@politie.nl; arjen.akkermans@politie.nl

Woningcorporaties

Meldingen over de woningcomplexen en contacten andere bewonerscommissies

- De key
 Sandro van Dalen, gebiedsbeheerder
sandro.vandalen@dekey.nl
 06 523 664 74; 020 621 4333

Cor van de Kastele
 Beheerder complex Wenckebachweg
Cor.vandekastele@dekey.nl; 06 - 5578 1469

2. Instrumenten

Whatsapp of Facebook groep: je bent (of werkt nauw samen met) coördinator

- Je corrigeert personen die niet-relevante of irritante apps sturen (deze app is voor het melden van verdacht of ernstig overlastgevend gedrag volgens de SAAR methode).
- Je voegt leden toe, uitnodigen van nieuwe leden kan iedereen doen
- Je hebt contact met politie over incidenten (je mailt de wijkagent de relevante chats/facebook meldingen) en trends (wat speelt er in de buurt op het punt van veiligheid).

Voorlichting

Jaarlijkse voorlichting aan bewoners organiseren, vooral nieuwe. Met gemeente, politie en brandweer.

Events

Zorgen voor gezamenlijke gebeurtenissen helpt een groep te vormen met gedeelde waarden en onderlinge zorg. Denk aan belangrijke data zoals begin en eind vakanties, feestdagen om buurtgerelateerde activiteiten te organiseren en breed uit te nodigen.

Coördinatie

Ga je weg als coördinator? Doe dan een korte overdracht met overblijvende bestuursleden. Zoek iemand die het leuk vindt om contact met politie en gemeente enerzijds en bewoners en ondernemers anderzijds te stroomlijnen. Dan is er altijd een coördinator.



BIJLAGE 2: INSTRUCTIE BEWONERS EN OF ANDERE DEELNEMERS

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Oost



Sociale veiligheid

Waarborg de veiligheid in je buurt in samenwerking met gemeente en politie!

Rolverdeling

Bewoners en ondernemers/medewerkers zijn veel op de locatie en signaleren afwijkend, verdacht of ernstig overlast gevend gedrag. Politie reageert op concrete incidenten. Gemeente ondersteunt het proces en een leefbare openbare ruimte. Door middel van initiatieven als Buurtveilig-Appgroepen kom je met elkaar in contact en kun je met elkaar de veiligheid verbeteren. Wist je dat bijna 90% van de aanhoudingen in Amsterdam door een melding van een oplettende burger plaatsvindt?

Hoe werkt het?

Door middel van het signaleren en het melden van verdacht of strafbaar gedrag kunnen burgers de opsporingsdiensten helpen om de veiligheid in de wijk te waarborgen.

De SAAR-methode

- **Signaleer:** verdacht gedrag. Of ernstig overlastgevend gedrag.
- **Alarmeer:** politie. Bij verdacht gedrag 112; bij ernstige overlast eventueel ook.
- **App:** vermeld in de app-groep feitelijk: incident, adres (waar het plaatsvond) en signalement verdachten inclusief waar ze naartoe gaan/gingen.
- **Registreer:** als de chat afgelopen is, zet de coördinator de resultaten door naar de wijkagent.

Waar moet ik de signalementen melden?

- Strafbaar gedrag en spoedeisende hulp; Politie via 112
- Overlast en niet spoedeisende hulp; Politie via 0900 8844
- Openbare ruimte meldingen (bv. Defecte straatverlichting); Gemeente via 14020 of buiten beter app: www.buitenbeter.nl
- Nieuwe leden toevoegen; Groepscoördinator via de WhatsApp groep

Nice to know

De volgende meldingen kwamen het vaakst aan het licht in WhatsApp- en Facebookgroepen:

Effectieve communicatie

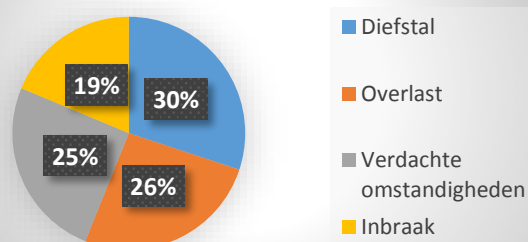
Wel:

- Meldingen verdachte situaties;
- Melden dat 112/0900-8844 is gebeld;
- Vervolgberichten over de verdachte situatie.

Niet:

- “Oh wat leuk dat jij hier ook op zit”
- “Van wie is die troep hier op de hoek?”
- Discussies/vragen
- Niet feitelijke meldingen: “Jongens staan raar te doen daar.”

Categorieën meldingen



Literatuurverwijzingen

- Akkermans, M., & Vollaard, B. (2015). *Effect van het WhatsApp-project in Tilburg op het aantal woninginbraken — een evaluatie*. Tilburg: Tilburg University.
- CBS (2009). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2008: ontwikkelingen en samenhangen*. Meppel: Boom juridische uitgevers. Verkregen van: <https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/kennis/media-theek/PDF/74667.PDF>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2013). *Business Research Methods* (12e editie). New York: McGraw-Hill.
- Geels, F. W., & Kemp, R. (2000). *Transities vanuit sociotechnisch perspectief: achtergrondrapport voor het vierde Nationaal Milieubeleidsplan (NMP-4)*. Den Haag: Ministerie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). *Management of organizational behavior: utilizing human resources*. (4^e editie). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hays, R. A., & Kogl, A. M. (2007). Neighborhood attachment, social capital building, and political participation: a case study of low- and moderate- income residents of Waterloo, Iowa. *Journal of Urban Affairs*, 29, 181-205.
- Huygen, A., Van Marissing, E., & Boutellier, J. C. J. (2012). *Conditie voor zelforganisatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Lester, D. L., Parnell, J. A., & Carraher, S. (2003). Organizational Life Cycle: A Five-Stage Empirical Scale. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11, 339-354.
- Leidemeijer, K. (2012). *Buurtparticipatie en leefbaarheid*. Amsterdam: Rigo Research en Advies B.V. Verkregen van: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2012/09/28/buurtparticipatie-en-leefbaarheid/buurtparticipatie-en-leefbaarheid.pdf>.
- Maton, K. I., & Brodsky, A. E. (2011). Empowering Community Settings: Theory, Research and Action. In M. S. Aber, K. I. Maton, & E. Seidman (Eds.), *Empowering settings and voices for social Change* (p. 38–64). New York: Oxford University Press.
- Osborne, S. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8, 377-387.
- Sampson, R. J., & Raudenbush, S. W. (1999). Systematic Social Observation of Public Spaces: A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods. *American Journal of Sociology*, 105, 603-651.
- Sampson, R. J., McAdam, D., MacIndoe, H., & Weffer-Elizondo, S. (2005). Civil Society Reconsidered: The Durable Nature and Community Structure of Collective Civic Action. *American journal of sociology*, 111, 673-714.
- Stöpler, L. (2017). *Rapportage subjectieve veiligheid Duivendrecht*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Tuckman, B. W. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological bulletin*, 63, 384-399.
- Van Baardewijk, J., Van den Brink, G. J. M., & Van Os, P. (2007). *Meer heterdaadkracht. Aanhoudend in de buurt. Onderzoeksrapport over de rol van burgers bij directe opsporing*. Apeldoorn: Politieacademie. Verkregen van: [https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/kennis/media-theek/PDF/42929%20\(cover\).pdf](https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/kennis/media-theek/PDF/42929%20(cover).pdf).

Van der Zwaard, J., & Specht, M. (2013). *Betrokken bewoners, betrouwbare overheid. Literatuurstudie voor de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Rotterdams Talent.

Van Marissing, E. (2008). *Buurten bij beleidsmakers. Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg-naoorlogse stadswijken in Nederland*. Utrecht: Royal Dutch Geographical Society, Faculty of Geosciences, Utrecht University.

Van Stokkom, B., & Toenders, N. (2010). *De sociale cohesie voorbij: actieve burgers in achterstandswijken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Van Twist, M. J. W., Van der Steen, M., & Wendt, A. (2014). *Gewoon, in Amsterdam-West. Een zoektocht naar het bijzondere van alledaagse participatiepraktijken*. Den Haag: NSOB.

Verkregen van: <http://www.nsob.nl/wp-content/uploads/2015/08/Gewoon-in-Amsterdam-West.-Een-zoektocht-naar-het-bijzondere.-prof.dr.-M.J.W.-van-Twist-et-al.-2014.pdf>.

Verdoolaege, S., Van Vliet, P., Wildeboer, M., & Straathof, A. (2014). *Onderzoek Pilot Bewonersgestuurde Wijkontwikkeling. Monitoring en Evaluatie. Eindrapportage december 2014*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. Verkregen van: <http://www.hva.nl/binaries/content/assets/subsites/kc-mr/publicaties/hva-eindrapportage-bgw-december-2014.pdf>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press. Verkregen van: <https://www.wrr.nl/onderwerpen/vertrouwen-in-burgers/documenten/rapporten/2012/05/22/vertrouwen-in-burgers>

Wilson, J. Q., & Kelling, G. L. (1982). Broken windows: The Police and Neighborhood Safety. *Atlantic Monthly*, 249, 29-38.