

## Straatafspraken en straatburgerschap

# Rotterdams opbouwwerk in hogere versnelling

Het was geen nieuws in de politieke strijd in Rotterdam, maar de stad investeerde de afgelopen jaren miljoenen in opbouwwerk. Het college van Leefbaar Rotterdam, CDA en VVD startte het programma Mensen maken de Stad dat onder het vorige college, met PvdA en Groen Links, in de steigers werd gezet onder de naam 'stadsetiquette'.



Voor MO/Samenlevingsopbouw organiseerde Anne van Veenen een rondetafelgesprek met een groep opbouwwerkers die meedoen aan Mensen maken de Stad (MMS). Ter introductie gaat Johan Janssens, directeur van Opzoomer Mee, in op achtergronden en opzet van het nieuwe Rotterdamse programma voor samenlevingsopbouw.

### Werken op verschillende niveaus

"Mensen maken de Stad beoogt drie dingen", zegt Johan Janssens, samen met gemeentelijk adviseur René Diekstra ontwerper van het programma. "Activiteiten in de straat om sociale contacten te bevorderen, straatafspraken over leefregels en afspraken met diensten over de zorg voor de straat. In een straatagenda leggen bewoners en instellingen een streefniveau voor de straat vast."

Het programma heeft twee 'motoren', zo

licht hij toe. Een al tien jaar bestaande krachtbron is het opzoomen, waarbij bewoners vooral op eigen kracht activiteiten organiseren, gestimuleerd met enige faciliteiten zoals een straatbudget, uitdagingen van stedelijke campagnes en enige opbouwwerksupport.

Tweede motor is de gerichte inzet van opbouwwerk in straten waar niet 'vanzelf' activiteiten ontstaan, omdat het onveilig is of omdat mensen hun handen vol hebben aan hun eigen problemen. Voor het werk in deze straten ontwikkelde MMS een nieuwe werkmethode. Start is een 'straatdiagnose' gebaseerd op huis aan huis gesprekken met minimaal een kwart van de bewoners, gevolgd door de vorming van een 'gangmakersgroep' en het maken van een 'straatagenda'.

De doelen van een straatagenda zijn gebaseerd op de 'straatladder'. Deze ladder kent negen ontwikkelingsfasen en gaat van

agressie, vermijding en onverschilligheid (-2, -1, 0) via actief contact maken (+2) en samen straatactiviteiten organiseren (+4) naar leefregels afspreken en in standhouden (+5), samen zorgen voor de straat (+6) en zelfbeheer (+7).

Opbouwwerkers in Rotterdam spreken inmiddels over 'straten die van een 0 niveau (onverschilligheid) naar niveau 3 (meedoen aan straatactiviteiten)' zijn gebracht. Beleidsmakers formuleren in het kielzog 'targets' en 'resultaatsverplichtingen' voor samenlevingsopbouw'. De ontwikkeling en invoering van het programma ging de afgelopen jaren met horten en stoten. Het programma vereist een samenspel van een groot aantal actoren. Op centraal niveau het college van B en W, het ambtelijk projectbureau Sociale Integratie (programmaleiding), betrokken diensten en de stichting Opzoomer Mee

(ontwikkeling, coaching en mede-uitvoerder), Decentraal de deelgemeenten (regie en cofinanciering), welzijnsinstellingen (uitvoering en ontwikkeling), woningcorporaties, diensten en politie (partners bij uitvoering en leveranciers van diensten bij straatafspraken). Spin in het web zijn de 'productieleiders' (ondergebracht bij Opzoomer Mee) die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en aansturing in de zes deelgemeenten die op het moment meedoen aan het programma.

Eerste hobbel bij de invoering van MMS vormden de bezuinigingen op het welzijnswerk in de afgelopen collegeperiode. Deelgemeenten en instellingen konden en wilden geen capaciteit vrijmaken voor een nieuw project terwijl op bestaande activiteiten werd bezuinigd. Dit resulteerde in (voortdurende) onderhandelingen over extra budget tussen stadsbestuur en deelraden. Ingrijpend was de inhoudelijke kritiek van instellingen, deelgemeenten en corporaties op de aanvankelijke opzet van het programma. Uitgangspunt was dat het maken van afspraken over het samenleven in de straat pas mogelijk wordt als een minimale sociale samenhang aanwezig is, bij voorbeeld als resultaat van opzoameracties. Paradoxaal gevolg hiervan was dat de extra investeringen in de sociale structuur terecht zouden komen in straten waar al enige sociale samenhang aanwezig is en niet in straten in onveilige buurten.

De discussie over een aanpak in straten zonder sociaal initiatief had een opmerkelijk resultaat, aldus Johan Janssens. "Het leidde tot een herontdekking van de kracht van het opzoomen". Straatactiviteiten (van straatfeestjes, barbecues tot schoonmaakacties) leiden tot sociale contacten, tot 'kennen en gekend worden' en leggen een basis voor het sociale verkeer in een straat. Ook zonder dat dit expliciet wordt gemaakt in gedragsregels leiden sociale contacten tot enige sociale controle en zorg voor elkaar. De toegevoegde waarde van straatafspraken is dat mensen elkaar makkelijker kunnen aanspreken."

Meest ingrijpende wijziging voor het programma is dat het maken van afspraken niet wordt beperkt tot gedrags- en leefregels in het onderlinge sociale verkeer (zoals in het concept van stadsetiquette), maar ook het domein van sociale activitei-

ten in een straat omvat (zoals opzoomen). Typische straatafspraken in een straat op niveau 1 zijn: we groeten elkaar, we verwelkomen nieuwe bewoners en we organiseren drie maal per jaar een straatactiviteit. Vaak wordt daaraan een vierde afspraak toegevoegd met een hogere ambitie zoals: we houden de straat schoon. Straten kiezen zelf een eigen streefniveau, benadrukt de Opzoomer directeur. Ze kunnen kiezen voor een hogere ambitie, met afspraken met diensten over het onderhoud. Roteb en gemeentewerken ontwikkelen daartoe een menu 'schon en heel'.

## Simultaan werken op verschillende niveaus

De nieuwe straataanpak is intensief. Voor de startfase (die in een gemiddelde straat in drie à vier maanden afgerond moet kunnen worden) met sociale diagnose, vorming van een gangmakersgroep en een straatagenda staat 300 uur opbouwwerk (of wel één opbouwwerker per vier straten op jaarbasis). Vervolgens is voor de 'realisatiefase' twee maal zestig uur gereserveerd (één opbouwwerker per tien straten). "MMS vraagt legers opbouwwerkers", constateert Johan Janssens. Hij spreekt van 'gigantische investeringen in opbouwwerk' van een omvang die hij niet eerder meemaakte<sup>5</sup>. Aan werkbijeenkomsten voor medewerkers van MMS (de zogenaamde 'timmerdagen') doen vijftig à zestig opbouwwerkers mee. Opzoomer Mee organiseert ook introductieprogramma's voor nieuwe werkers, interventiegroepen en coaching. MMS is een doelgericht programma dat werkt met omschreven werkmethodeken. De werkwijze voor de sociale diagnose is vastgelegd in een protocol met een vragenlijst voor interviews met bewoners en functionarissen. De verwerking van de lijsten gebeurt centraal en de computer berekent op basis van de gegevens de score op de straatladder. De sociale diagnose geeft ook een beeld van (on)veiligheid (waar en wat), kwesties die spelen in een straat, aanwezige talenten en een inschatting van het type straatagenda dat gemaakt kan worden. Ook ten aanzien van het sociale verkeer in de straat wordt gevraagd naar spe-

cifieke gegevens zoals: wie moet wie leren kennen in de straat en waartoe. De sociale diagnose wordt eerst gepresenteerd aan collega's en moet handvatten bieden voor de volgende stap, het vinden van gangmakers en het maken van een straatagenda. Ook de straatkeuring waarbij bewoners en functionarissen periodiek een schouw doen en een rapportcijfer geven voor de straat, is beschreven in een protocol. Om het methodisch werken te bevorderen zijn vijf werkprocessen benoemd om een straat te laten klimmen op de straatladder. Deze hebben betrekking op de contacten en samenwerking in de straat, de gangmakers en de motor van het straatnetwerk, de communicatie, de support en faciliteiten van de omgeving, en de evaluatie<sup>6</sup>.

Uit de ervaringen met het werken aan MMS blijkt, aldus Johan Janssens, dat opbouwwerkers de neiging hebben om vooral te kijken naar een gangmakersgroep en de rest van het straatnetwerk en de communicatie soms uit het oog verliezen. Effect daarvan kan zijn dat een klein groepje initiatiefnemers de toon zet en de norm stelt en het daardoor een barrière vormt voor andere bewoners om mee te doen. Hij schetst het voorbeeld van een initiatief om de entree van een flatgebouw schoon te houden. De hal is bezaaid met reclamefolders en huis aan huisbladen. Een groepje bewoners ergert zich hieraan, maar wijst het voorstel van de opbouwwerker om een prullenbak neer te zetten af omdat ze vinden dat bewoners het papier zelf horen mee te nemen in plaats van het weg te gooien in de hal. Deze regel blijkt echter niet effectief, het gangmakersgroepje wordt kleiner en de mogelijkheid om andere bewoners te betrekken via een klein stapje (gooi het in de prullenbak) blijft onbenut.

De casus biedt uiteraard ook materiaal voor een discussie over de positie van de opbouwwerker: gaat hij mee met een groepje bewoners, of maakt hij een eigen analyse van de situatie; blijft hij simultaan op verschillende niveaus werken van initiatiefnemers en van de andere bewoners van een straat?

Johan Janssens ziet MMS als een diepte-investering in samenlevingsopbouw en in het opbouwwerk. Het programma biedt veel kansen aan de oude en een nieuwe generatie opbouwwerkers. "We zijn nog maar net begonnen."

# Opbouwwerkers over Mensen maken de Stad

## Deelnemers aan het rondetafelgesprek zijn:

- Omar El Khader, opbouwwerker Delphi, sinds anderhalf jaar werkzaam voor MMS in Middelland; hij heeft een bestuurskundige achtergrond, werkte eerder bij de Nationale Jeugdtraid en in het onderwijs;
- Thessa Bakker, vijf jaar werkzaam als basisopbouwwerker Delphi in Middelland met deeltaak binnen MMS (twee straten in productie- en drie in realisatiefase); achtergrond in kunst en cultuurwetenschappen.
- Ligia Lima, vijf jaar werkzaam als basisopbouwwerker Delphi in Middelland, bezig met vier straten; is gestart als vrijwilliger en volgt opleiding CMV.
- Addie Bergwerff, opbouwwerker bij Opzoomer Mee voor MMS in Pendrecht, gefinancierd door woningcorporatie de Nieuwe Unie; werkervaring in diverse functies als sociaal begeleider stadsvernieuwing, opbouwwerker en bij adviesbureau.
- Mounaim Abdelkhalki, sinds anderhalf jaar opbouwwerker Charlois Welzijn voor MMS in Zuidwijk en Pendrecht; opbouwwerk achtergrond in onder meer Schilderswijk en bij De wijk is van ons allemaal.

## Wie maakt de keuze van de straten en wat zijn de eerste stappen?

**Omar:** Delphi Opbouwwerk legt straten voor aan de deelgemeente die vervolgens overlegt met andere wijkpartners. Het gaat om straten waar geen of weinig initiatief is. Straten met sloop en nieuwbouw vallen af in Delfshaven.

**Addie:** In Charlois speelt de woningcorporatie een belangrijke rol bij het aanbrengen van de straten. Ze doen ook een deel van de financiering.

**Omar:** Je begint met een straatonderzoek, de 'sociale diagnose', met interviews met een kwart van de huishoudens. Huis aan huis aanbellen. Daar gaat heel wat werk in zitten.

**Thessa:** Zeker als Omar aanbelt, want die zit zo een uur bij iemand thuis.

**Omar:** Het kan ook in een kwartier, maar mensen hebben vaak hele verhalen. Meestal word je binnen gevraagd, vooral in de winter. Het interview doe je aan de hand van een vragenlijst waarin je alles noteert. De

resultaten van de straatinterviews combineren we met gegevens van politie, corporatie en diensten. Dat geeft een breed beeld vanuit verschillende gezichtspunten. Je stelt ook de vraag of mensen mee willen doen aan activiteiten.

**Thessa:** (citeert uit de vragenlijst): "Vindt u het een goede zaak als bewoners met elkaar de komende drie à vier maanden gaan proberen het wonen en leven in de straat (nog verder) te verbeteren?" (gelach) Volgende vragen zijn: "Wilt u hier aan mee doen?"; "Waar bent u goed in?"; "Kent u andere bewoners die ergens goed in zijn en waar de straat van kan profiteren?" (noteer naam, adres en telefoonnummer).

**Omar:** Als je denkt dat de vragen nogal gestuurd zijn stel je de vraag gewoon anders. Je wilt het gesprek open houden en mensen niet ergens naar toe praten.

**Thessa:** Als mensen zeggen dat ze mee willen doen, denk ik wel: is dat een echt ja.

**Addie:** De straatdiagnose bevat ook een

score van de straat op de straatladder. Die berekenen we niet zelf, maar dat doet de computer op basis van de gegevens uit de enquête. Interessante uitkomst is dat professionals straten vaak lager inschatten dan bewoners. De buitenwacht kijkt dus vaak negatiever tegen een straat aan dan de bewoners zelf.

Voorbeeld is een flatgebouw in Pendrecht dat een negatief imago heeft en wordt beschouwd als een soort verloren gebied waar van alles instroomt. Inschatting vooraf van professionals was niveau 0 of hooguit 1. Wat blijkt? Veel mensen wonen er naar hun zin, ze waarderen de rust, ze zijn vriendelijk en houden de deur voor elkaar open als je binnenkomt met de kindervagen. Er zijn wel allerlei problemen en veel mensen kennen elkaar niet, maar de overheersende sfeer is; we laten elkaar in onze waarde. Als je doorvraagt zeggen mensen wel: het zou wel goed zijn als er meer verband is en je samen een beetje zou zorgen voor de flat.

**Omar:** De beleving van mensen van hun straat is vaak vrij positief. Veel mensen willen alleen verhuizen als het nodig is en dan liefst naar een straatje om de hoek. Ook mensen die geen hoog rapportcijfer geven blijken toch trots op hun straat en zeggen dat ze het fijn vinden om er te wonen.

**Addie:** Dat bewoners vaak positief over hun straat denken vind ik een belangrijke bevinding. Veel buurten in Pendrecht en Zuidwijk zijn erg negatief in beeld geweest, maar dat blijkt toch een onderwaardering van deze buurten. Veel mensen voelen wel dat er negatief naar hen wordt gekeken. In de Herkingenbuurt staan nieuwe koopwoningen, met aan de randen oudere flatgebouwen. De nieuwbouwwoningen vormen een soort negatieve spiegel naar de flats. De



Deelnemers aan het rondetafelgesprek: van links naar rechts: Mouniam Abdelkhaliki, Omar El Khader, Thessa Bakker, Addie Bergwerff en Ligia Lima

flatbewoners zeggen: de nieuwe bewoners zien ons als paupers. Ze weten helemaal niet of dat zo is, want er zijn geen contacten, maar het wordt wel zo gevoeld.

**Thessa:** Het blijkt ook dat er vaak grote verschillen in waardering zijn tussen opbouwwerkers en anderen functionarissen. Wij gaven zelf als opbouwwerkers de straten ook een score om een beeld te krijgen hoe onze wijk in elkaar zit. Dat legden we voor aan deelgemeente, corporatie en politie. De politie kijkt naar meldingen van huiselijk geweld, straatroof en fietsendiefstal en komt op grond daarvan tot heel andere scores dan het opbouwwerk dat kijkt naar sociale activiteiten in een straat.

**Mounaim:** We vragen mensen ook een rapportcijfer te geven voor de straat. Dat is een mooie vraag die ik vaak als eerste stel. Je krijgt dan gelijk een gesprek. Als ze een 6 geven vraag je: waarom geen onvoldoende?

**Thessa:** Je moet wel doorvragen. Bewoners die hun straat een 8 geven blijken dat af te zetten tegen een smalle straat verderop zonder groen. Als ze positief zijn over de sociale contacten in de straat blijkt bij doorvragen dat die contacten eigenlijk beperkt zijn tot moeders met kleine kinderen.

#### *Hoe kom je tot een straatagenda en een initiatiefgroep?*

**Thessa:** Bewoners komen vaak met voorstellen voor meer sociale contacten. Zaken die ook veel worden genoemd zijn slechte verlichting, verkeer dat te hard rijdt, geen groen.

**Addie:** En: mensen die vuilnis uit het raam gooien. De straatdiagnose wil ook zo precies mogelijk vaststellen waar en hoe mensen overlast van elkaar ondervinden. Ik ben voorzichtig om door te vragen want je

maakt dan mensen al snel tot verklikker, maar soms komen mensen zelf met namen. **Thessa:** Verlichting en groen zijn dingen die je direct kunt aanpakken. Daarmee kun je verbindingen leggen tussen bewoners.

Daardoor gaan ze zich sterker voelen en zijn ze misschien eerder geneigd om tegen jou te vertellen welke problemen ze hebben met andere mensen in de straat.

**Addie:** Het is ook een kwestie van timing. Je moet als instellingen en corporatie een soort bodem leggen met concrete fysieke verbeteringen. Dat kan een lokkertje zijn voor volgende stappen.

**Mounaim:** Als mensen fysieke zaken noemen moet je doorvragen wat er aan de hand is. Is slechte verlichting de oorzaak van onveiligheid of speelt er meer?

**Omar:** Het ligt ook aan de tijd van het jaar waarmee je start. Straks in mei kun je bezig gaan met planten. Mensen komen dan naar buiten. Je maakt zo de straat mooier en mensen komen met elkaar in contact. Je combineert twee doelen.

**Ligia:** Je betreft gelijk ook de kinderen bij hun straat. Kinderen zijn heel belangrijk, dat bindt enorm.

**Omar:** De resultaten van de sociale diagnoses presenteren we ook aan de bewoners. Soms in een bijeenkomst, soms via posters of met een foto van een vuilcontainer die er niet uit ziet. We nodigen de mensen die aangegeven hebben dat ze willen helpen uit om kennis te maken met elkaar. De begingroep waarmee je dingen gaat opzetten kan variëren van twee tot acht mensen.

**Thessa:** Je kunt ook met acht beginnen en er twee overhouden. **Omar:** Het is niet zo dat alles valt of staat met de beginnersgroep, je hoopt dat er meer mensen meedoen maar het moet nog

blijken hoe dat werkt.

**Addie:** En de lijst van alle mensen die je gesproken hebt zit nog steeds in je achterhoofd.

**Thessa:** Soms is eerst het opbouwwerk het gangmakersgroepje dat een aantal mensen betreft bij activiteiten.

**Omar:** Het verschilt per straat hoe lang dat duurt voordat je een straatagenda en een gangmakersgroepje hebt. Bij de afronding van de startfase heb je als opbouwwerker een plek in de straat en kennen de mensen je, van jong tot oud. Verder moeten mensen weten waar het over gaat en moet er draagvlak zijn voor de straatagenda.

**Thessa:** Dat is ook een gevoelskwestie. Soms voel je dat je nog nergens bent.

#### *Welke straatafspraken worden gemaakt? Hoe werken gedragsregels?*

**Mounaim:** Een straatagenda in een beginnende straat heeft bijna altijd drie basisafspraken: we groeten elkaar, we verwelkomen nieuwe bewoners en we doen twee keer per jaar mee aan een straatactiviteit. Verder nog een ambitieuze afspraak, over het schoonhouden van de straat bij voorbeeld.

**Thessa:** In straten waar al activiteiten zijn maak je andere afspraken. Bijvoorbeeld over een groenplan en het zoeken van geld daarvoor. Soms is de agenda een hele lijst met allerlei plannen voor het onderhoud en de verbetering van de straat.

**Mounaim:** Je krijgt standaard twee borden met de afspraken om in de straat te plaatsen. **Thessa:** Soms willen mensen die borden niet in de straat.

**Omar:** We plaatsen meestal één bord op een opvallende plek, in de looprichting van een winkelstraat bij voorbeeld. De afspraken

gaan over de sociale omgang en over de omgang van bewoners en instellingen. Bij voorbeeld: 'We houden de straat schoon en zorgen samen met de Roteb dat de straat schoon blijft.' Als mensen dat ondertekenen vinden ze het vaak heel logisch maar ze vinden het wel goed dat het nog eens straatbreed onder de aandacht wordt gebracht. Ze hopen dat iedereen zich er aan houdt, zonder de illusie te hebben dat dit ook gebeurt.

**Mounaim:** Het belang van zo'n afspraak is dat je elkaar daar op kunt aanpreken. Soms staat dat ook in de afspraak.

**Omar:** Bewoners kunnen elkaar bijvoorbeeld aanspreken op het verkeerd aanbieden van huisvuil en het zetten van de vuilniszak naast de container.

**Thessa:** Je kunt in drie, vier maanden tijd wel komen tot zo'n afspraak maar dan hebben mensen nog niet geleerd om het ook daadwerkelijk te doen. De fase daarna en de sociale begeleiding bij het vervolg is daarom van groot belang. In de startfase heb je al wel ontmoetingen georganiseerd en kennen mensen elkaar een beetje. Dat maakt het makkelijker om elkaar aan te spreken. Op de Rotterdamse Stratendag werd geoefend in het aanspreken van elkaar met rollenspelletjes. Je zou met straatgroepen ook met acteurs moeten werken.

**Addie:** Ik ben ook op zoek naar methoden om vaardigheden van mensen te vergroten om elkaar aan te spreken.

**Mounaim:** Trainingen met rollenspelletjes werken. Met een clubje bewoners en jongeren heb ik na een ruzie in een straat een keer geoefend met het elkaar aanspreken. We speelden de situatie na en keerden vervolgens de rollen van bewoners en jongeren om. Jaren later kwam een jongen naar me toe en zei: 'Wat we toen gedaan hebben werkte'.

**Ligia:** In twee straten in Middelrand hebben we kindagenda's gemaakt. We zijn begonnen met het organiseren van activiteiten met de kinderen en daarna maakten we concrete afspraken over hoe je de straat schoon houdt, zoals: 'We gooien geen chipzakjes op straat.' De kinderen formuleerden hun eigen agendapunten. Er is een aparte vragenlijst

voor straatinterviews met kinderen.

**Mounaim:** In Oud Charlois organiseerden we met kinderen een tentoonstelling voor ouders en andere volwassenen. De kinderen gaven regels aan waaraan ze zich wilden houden en vroegen iets terug van de bewoners.

**Ligia:** Het is voor kinderen moeilijk om elkaar aan te spreken, maar door de afspraken zijn ze zich wel bewuster van hun gedrag. Je kunt ook een ruil afspreken met volwassenen.

**Mounaim:** Belangrijk in het vervolg is dat je contact blijft houden als opbouwwerker **Omar:** Als de agenda is opgesteld begint het eigenlijk pas.

**Addie:** Het is lastig als je als opbouwwerker alleen een rol hebt in de startfase. Bewoners vragen me of ik nu al weer weg moet en vragen zich af hoe het verder moet. Dat geeft veel onrust. Mensen hebben net een groep gevormd.

**Omar:** In het begin bestaat in veel straten nog geen houding van het zelf dingen organiseren. Bewoners leunen nog sterk op jou. Ze leren gaandeweg hoe je iets aanpakt maar je kunt ze niet na drie maanden helemaal los laten.

**Thessa:** Zelfs in straten met een lange traditie van activiteiten is vaak een derde nodig om een vergadering te beleggen. Het wordt ook bij straatfeesten erg gewaardeerd als iemand van buiten de straat komt kijken.

**Addie:** Er zijn ook grote sociale verschillen in straten. Je hebt een groepje dat gemotiveerd is om wat te doen en dat zichzelf als gangmaker beschouwt. Maar er zijn ook mensen die thuis zitten, nauwelijks de taal machtig zijn, een zwakke gezondheid hebben of weinig zelfvertrouwen. Het is al lastig om als professional contact te krijgen met deze mensen, laat staan voor een bewonersgroep. Er is steeds het risico dat een gangmakersgroep geïsoleerd raakt.

**Mounaim:** Wij kregen ouderen niet naar buiten. Ze wilden niet meedoen aan activiteiten, maar misschien willen ze wel wat meer contact met anderen. Kinderen hebben toen olieballen langs gebracht bij oudere bewoners. Dat is geen grote activiteit, maar zo voelen ouderen zich toch betrokken.

*Welke afspraken worden gemaakt met diensten?*

**Addie:** Afspraken maken met instanties is vaak een enorm probleem, zelfs als het gaat om de opdrachtgever. Ze geven wel aan dat ze het belangrijk vinden, maar daarna valt het vaak stil. Een schouw met een groepje gangmakers (we noemen ze 'galerij-contactpersonen') leverde een lijst op met actiepunten: kapotte lampen, naambordjes die ontbreken enzovoort. En er lag achter een deur van een berging een drol. Die zou onmiddellijk worden opgeruimd. Vijf weken later lag die er nog.

Afspraak is ook dat een kapotte ruit snel wordt gerepareerd om het basisniveau van het onderhoud op orde te houden, snel te reageren en lik op stuk te geven. Maar het gebeurt gewoon niet. Het lukt instanties vaak niet om buiten hun eigen systematiek te treden en samen met bewoners de schouders er onder te zetten om dingen in gang te zetten. Een goedkoop contract met een glaszetter betekent dat er een langere wachttijd is voor reparaties. De corporatie signaleert een kapotte ruit met een sticker, maar dan duurt het nog weken voordat er een nieuwe in zit. De reparatie van een intercom kan weken duren, met als gevolg dat het deurslot wordt geforceerd. Of de deur van het portiek blijft open staan omdat de bel het niet doet.

**Omar:** Allerlei instanties hebben getekend voor MMS en je hoopt dat het een gezamenlijke aanpak wordt. Dat is ook heel belangrijk om het wantrouwen van bewoners naar de diensten weg te nemen. In Middelrand kunnen we van geluk spreken dat de inzet van de woningcorporatie heel goed is.

**Mounaim:** Dat geldt ook voor Zuidwijk. **Addie:** Ook het interventieteam reageert goed op signalen over probleemsituaties. **Thessa:** We kijken ook uit met wie we afspraken maken. Als we vooraf inschatten dat een partij zich niet aan de afspraken gaat houden beginnen we er gewoon niet aan. We hebben veel contact, ook los van MMS, met de politie over overlast van jongerengroepen. Ze proberen daar zo goed mogelijk op te reageren, maar ze hebben een beperkte capaciteit en kunnen niet in iedere straat extra surveilleren. Daarom vragen wij dat ook niet. We houden goed contact maar nemen geen extra inzet op in de straatagenda's.

**Omar:** In Middelrand kun je jongeren niet doorverwijzen naar faciliteiten in de wijk. **Thessa:** Sinds kort is er een halve jongeren-

'We gooien geen chipzakjes op straat'

werker. Er zijn ook jongerengroepen waarmee wij als opbouwwerkers niets kunnen omdat ze agressief zijn, niet uit de buurt komen of bekenden zijn van de politie. Ik ga ook niet om elf uur 's avonds de straat op. Ik vind het bewonderenswaardig als een opbouwwerker dat wel doet, maar ik begin er niet aan. Als uit de sociale diagnose blijkt dat jongerengroepen een probleem vormen kunnen we daar in het kader van MMS niet veel mee.

**Addie:** Dat geldt voor meer problemen. Maar je kunt wel partners zoeken in je omgeving om een probleem op te pakken.

*Is Mensen maken de Stad een effectief programma? Kun je als opbouwwerker uit de voeten met de prestatieafspraken, effectmetingen en omschreven werkmethoden van het programma?*

**Addie:** Ik vind MMS een goed programma omdat je echt terug gaat naar bewoners en de relaties tussen bewoners. Je merkt dat mensen daar ook behoefte aan hebben. Belangrijk is ook dat het over grenzen van generaties en van etniciteiten heen gaat. Niet in vertegenwoordigende zin, maar in het organiseren van een bijdrage van mensen: wat is er aan de hand en wie kan wat doen. Dat gaat voort op het opzoemen, maar met dit verschil dat je in MMS als opbouwwerker veel meer zelf het initiatief neemt en het proces organiseert. Het blijkt dat in veel straten niet vanzelf bewonersinitiatieven ontstaan. Mensen geven vaak aan dat veel problemen in een straat te maken hebben met gedrag van bewoners en met gebrek aan onderlinge communicatie. Daar zijn ze zich zeer van bewust. Maar ze weten vaak niet hoe je met anderen in contact kunt komen om problemen aan te pakken. Dat organiseer je als opbouwwerker. Dat je binnen MMS in een voorgeschreven structuur kunt werken is handig.

**Thessa:** We hebben wel binnen het programma een eigen speelruimte moeten bevechten. Het gaat al mis bij de moenters. Daar staat een kwartier voor en je zit er vaak een uur.

**Addie:** Zo'n normering heeft zijn nut. Al was het alleen maar aan te kunnen aangeven hoe tegenstrijdig het tegelijkertijd is.

**Thessa:** Het is voor het opbouwwerk een grote omschakeling om te werken met een genormeerde tijdsinzet en met allerlei metingen. Ik heb een haat-liefde verhouding met MMS. Aan de ene kant is het goed dat opbouwwerk afgerekend wordt op de tijd die je ergens in steekt. Maar in het begin



stelde het projectbureau MMS zich erg stug op. Het devies was: leveren, leveren! Dat gaat ten koste van de kwaliteit. Soms heeft een straat meer tijd nodig en zijn nieuwe ingangen nodig.

**Addie:** Dat kun je dan duidelijk maken: er staat driehonderd uur voor de startfase maar dat gaat niet.

**Thessa:** Dat kan nu inderdaad. Een discussie over de tijd die nodig is voor een bepaalde taak is in het opbouwwerk inderdaad ook wel goed.

**Addie:** In Charlois wordt in principe na de startfase de begeleiding overgedragen naar het reguliere wijkopbouwwerk. We moeten er nog goed naar kijken of dat in de praktijk ook kan.

**Thessa:** Veronderstelling daarbij is dat bij de aflevering van een agenda een kant en klare straatgroep aanwezig is die nog maar een beetje ondersteuning nodig heeft. Dat is vaak niet het geval.

**Mounaim:** Het is inderdaad een onrealistisch beeld. MMS was aanvankelijk bedoeld voor straten waar het eigenlijk wel goed gaat en die een extra push nodig hebben.

Naderhand is de opzet veranderd en is gezegd: we gaan aan de slag in straten waar nog geen initiatief is.

**Addie:** Dat werd geëist vanuit de opdrachtgevers die zeiden dat de maatschappelijke relevantie hoger is in straten die lager op de ladder staan.

**Omar:** In Middelland doet het reguliere opbouwwerk mee in alle fasen van MMS, maar als je dan na een jaar negen straten af hebt wordt de vraag of het wijkopbouwwerk wel al die straten kan onderhouden.

**Thessa:** Ik had voor MMS al vier straatgroepen met eens per maand een vergadering, activiteiten in de verschillende straten en zo

voort. Het is gewoon niet te behappen, maar dat signaal is nu wel duidelijk doorgekomen.

**Thessa:** De straatkeuring vind ik erg goed. Ik was in het begin wantrouwend. Ik dacht: bewoners willen natuurlijk de premie opstrijken die een straat krijgt die meedoet en ze zullen dus sowieso een positief oordeel geven. Maar het blijkt dat bewoners de keuring heel serieus nemen, ook omdat het door mensen van MMS zelf werd uitgevoerd, samen met gastbegeleiders van corporaties en diensten. Voor de straat werkt het heel goed. Je krijgt als straat een bak geld en het is goed dat je moet verantwoorden hoe je bezig bent: wat heb je gedaan en heb je geprobeerd ook andere groepen te betrekken. Het houdt bewoners scherp en vergroot het besef van het doel van het project.

**Omar:** Bewoners zijn ook kritisch naar zichzelf.

**Thessa:** En wij worden als opbouwwerkers ook beoordeeld.

**Mounaim:** In Zuidwijk is de keuring gecombineerd met een extern onderzoek naar de effecten van MMS. Dat is objectiever dan wanneer de keuring plaats vindt door de productieleider van MMS. De onderzoekers hebben ook meer tijd voor individuele gesprekken.

**Ligia:** Het leuke van MMS is dat je veel kansen krijgt om in een straat te onderzoeken wat er aan de hand is. Je krijgt ook een relatie met de straat als werker. En je hebt veel geld om mee te werken. Dat maakt het makkelijker. Na een jaar hebben we nu een hele leuke club bewoners in de Van der Poelstraat. Dat is geweldig. Ze zijn ook buiten de straat in de wijk actief geworden en dat vergroot hun motivatie omdat ze zien

dat zij niet de enige actieve bewoners zijn. Dan zie je dat zo'n project impact heeft. Vanuit het basisopbouwwerk hadden we nooit de tijd gehad om zo intensief te werken in een straat.

**Omar:** Je komt bij mensen thuis, in hun leef-situatie. Dat geeft een meerwaarde aan MMS. Je kunt bewoners informeren over de mogelijkheden van het zorgnetwerk, van thuiszorg en dergelijke. Je ziet ook de kwaliteiten van mensen. We zijn een bewoner tegen gekomen die nu mee doet in een kunstproject. Ik zie MMS als integraal opbouwwerk dat in een projectjasje is gestoken.

Anne van Veenen

Anne van Veenen is partner in IGG Voogt & van Veenen en oud directeur opbouwwerk te Rotterdam

<sup>1</sup> Het programma Mensen maken de Stad kent targets (die zijn te herleiden naar de straatladder):

- Groei in het aantal straten met een activiteitencultuur rond 'kennen en gekend worden' Target: van 900 straten in 2002 naar 1.600 straten in 2006.
- Invoering in een deel van deze straten van straatafspraken (straatagenda's) tussen bewoners onderling m.b.t. onderlinge omgang, gedrag op straat en Schoon & Heel. Target: van 0 straten in 2002 naar 250 straten in 2006 (het betreft 250 straten van alle straten die ook een activiteitencultuur hebben).
- Invoering in een deel van deze straten met straatafspraken afspraken van duurzame samenwerking tussen straten, instellingen en diensten op basis van straatafspraken (straatagenda's) van bewoners. Target: van 0 straten naar 150 straten (het betreft 150 straten van alle straten die straatafspraken hebben).

Het is niet voor het eerst dat de sociale impact van opzoomen wordt (her)ontdekt. Eerder werd de relevantie van sociale activiteiten in de straat onderkend vanuit het veiligheidsbeleid. Via Mensen maken de Stad krijgt opzoomen een plaats in het beleid voor sociale integratie.

Het meerjaren budget van de deelgemeente Delfshaven voor 50 straten in 2005 en 2006 met startfase en realisatiefase (sociale begeleiding, werkbudgetten en straatbudgetten) bedraagt totaal euro 1.29 mln. (bijdrage stad 1,12 mln./ deelgemeente 0,17 mln.). De resultaatafspraken met deelgemeente Delfshaven:

'Er worden minimaal 40 straten opgeleverd met een straatagenda (resultaatsverplichting).

### Dag Rotterdamse Straten

Zeshonderd straatvertegenwoordiger worden op de Dag van de Rotterdamse Straten in het World Trade Center in het zonnetje gezet. De mijlpaal wordt gevierd dat bewoners in zestienduizend straten straatactiviteiten organiseren en in tweehonderd straten straatafspraken maakten.

'We bouwen aan contact, betrokkenheid en vertrouwen', zegt René Diekstra in zijn openingstoespraak. De gemeenteadviseur betoogt dat 'aanspreken' en 'afspreken' sleutelwoorden zijn. Bewoners uit 125 straten gaan daarop in workshops oefenen met rollenspelletjes hoe je op een vriendelijke manier tegen iemand zegt dat hij zijn vuilniszak in de container moet zetten en niet er naast.

Ook zijn er, een week voor de gemeenteraadsverkiezingen, discussies met lijsttrekkers die allemaal willen dat Mensen maken de Stad de komende jaren doorgaat. Over het nut van barbecues in de straat zijn de meningen verdeeld. Op de vraag wat de politiek kan doen om straten te ondersteunen komt een reeks suggesties: een hek om een speelplaats, geen betaalbare woningen slopen, blijvende ondersteuning voor straatgroepen. Een bewoner van het Adrianaplein (Oude Westen) vraagt Marco Pastors (Leefbaar Rotterdam) niet steeds met de vinger te wijzen naar bepaalde groepen.

Jan Willem Duivendak presenteert een tussenbalans van een onderzoek naar de effecten van Mensen maken de Stad, getiteld 'Ruimte maken voor straatburgerschap' (gemeente Rotterdam, 2006). Hij merkt op dat een groep mensen die nu actief is in de straat in de toekomst in veel buurten niet meer welkom is omdat ze geen werk hebben of te weinig inkomen.

Ter afsluiting zetten de bewoners zich aan lange tafels in de grote hal van het WTC voor een diner met muziek en dans. Ze ontvangen een speciale speld 'Straatburger van Rotterdam'.

Na afloop kunnen vertegenwoordigers van tweehonderd straten die straatafspraken tekenden zich melden voor de premie (het straatbudget).

Zie ook: [www.opzoormee.nl](http://www.opzoormee.nl)

ting). Van deze 40 straten heeft minimaal 30 als startniveau -1, 0 of 1 (in deze straten zijn bewoners niet of nauwelijks actief).

Teneinde dit resultaat te halen worden 50 straten in productie genomen. Het einddoel is dat elke straat (waar dat mogelijk is) terecht komt op niveau 5. Tussentijds kan die ambitie (in nader overleg) worden bijgesteld. Het bereiken van 'slechts' niveau 3 (meedoen aan straatactiviteiten) brengt de eenmalige premie van 400.000 euro niet in gevaar.

En: 'Op basis van de sociale diagnose wordt bepaald welk ambitieniveau haalbaar is en welke interventies worden gepleegd. In veel gevallen zal voor straten op niveau -1, 0 of 1 de stap naar niveau 5 niet in één keer gezet kunnen worden. In zo'n geval zal eerst de stap naar niveau 3 worden gezet, met een daarbij behorende straatagenda (drie regels gericht op vriendelijkheid en elkaar leren kennen en één afspraak gericht op gedrag in of zorg voor de straat). Daarna werkt de straat (waar mogelijk) toe naar niveau 5 met een bijbehorende straatagenda (minimaal drie regels over omgang/respect of zorg voor de straat en zo mogelijk afspraken met gemeentelijke instellingen en diensten). In straten waar geen straatagenda behaald kan worden, zal vanuit de reguliere middelen van de deelgemeente c.q. betrokken instel-

lingen en diensten naar een passende afronding gezocht worden.'

Uit: Agendapost Invoering Mensen Maken de Stad van de deelraad Delfshaven d.d. 27/1/2005

<sup>1</sup> Werkprocessen van Mensen maken de Stad (De Hand van MMS):

- 1) het vinden, toerusten en onderhouden van knooppunten in de straten (de gangmakers of motor in het straatnetwerk),
- 2) het van de grond trekken en onderhouden van contacten, uitwisseling en samenwerking tussen bewoners door middel van uiteenlopende initiatieven en activiteiten (de basis van het straatnetwerk),
- 3) het zo breed mogelijk in de straat bekend en zichtbaar maken wat er gebeurt en wat is afgesproken (de nieuwsvoorziening in het straatnetwerk),
- 4) het vaststellen welke faciliteiten initiatieven van bewoners nodig hebben en welke bedreigende factoren aangepakt moeten worden (faciliteren en beschermen van het straatnetwerk),
- 5) de beoordeling/waardering van wat wel/minder goed gaat of gebeurt in de straat en het straatnetwerk (kwaliteitsmeting van de straat en het straatnetwerk).

Uit: Straataanpak Mensen maken de Stad, Verslag ontwikkelingsfase, Gemeente Rotterdam, juni 2004 -