

Leefbaarheid en
Veiligheid in de
Rivierenbuurt

Amsterdam, september 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners
C.J.M. van der Sprong
P.M. de Savornin Lohman

Inhoud

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding tot het onderzoek	1
1.2 Werkwijze	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Buurtposten in de Rivierenbuurt: reacties van sleutelpersonen	4
2.1 Omvang en problematiek van de Rivierenbuurt	4
2.2 Doelstelling van de buurtposten	5
2.2.1 Bereikbaarheid en toegankelijkheid	5
2.2.2 Zichtbaarheid en herkenbaarheid	6
2.2.3 Samenwerking tussen de verschillende organisaties	7
2.3 Participatiemodel versus winkel van de overheid	8
2.4 Financiering van de buurtposten	8
3 Plan van Aanpak	9
3.1 Traject 1: Op korte termijn te nemen initiatieven ter bevordering van Leefbaarheid en Veiligheid	9
3.2 Traject 2: Werkgroep Leefbaarheid en Veiligheid Rivierenbuurt	11

Bijlage

Enkele algemene aanwijzingen voor het opzetten van buurtposten

1 Inleiding

1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Na de verkiezingen voor de stadsdeelraad Rivierenbuurt, voorjaar 1994, hebben De Vereniging de Rivierenbuurt en de PvdA, die samen het Dagelijks Bestuur vormen van het stadsdeel, overeenstemming bereikt over een programma-akkoord.

In dit programma-akkoord schrijven de beide partijen dat het tot stand brengen van een volwaardige participatie en het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid hoofdtaken zijn van het Dagelijks Bestuur (DB). Voor beide taken is een coördinerend portefeuillehouder aangewezen. Tevens is het DB van plan voor zowel leefbaarheid en veiligheid als participatie een coördinator aan te stellen.

Onder participatie wordt onder meer verstaan het **vergroten van buurtcohesie** en versteviging van de relatie tussen de lokale politiek en de bewoners. Hiertoe zullen in een vroeg stadium van de beleidsontwikkeling participatieprocedures en participatievoorstellen worden opgesteld. Het doel is 'een **toegankelijke overheid**, waarbij de stadsdeelraad weet wat er onder de bevolking speelt'.

In het kader van de toegankelijkheid en aanspreekbaarheid van de overheid is tenslotte het initiatief voor de inrichting van een **dienstencentrum** in het stadsdeelkantoor van belang. Hierover staat in het programma-akkoord: "Het stadsdeelkantoor moet goed **bereikbaar** (vet red.) zijn en burgers moeten snel en vriendelijk geholpen worden. De komende periode zal in de benedenhal van het Stadsdeelkantoor een dienstencentrum kunnen worden ingericht. Alle afdelingen die veelvuldig contact met het publiek hebben, verhuizen naar het dienstencentrum. Bij het centrum kunnen ook spreekruimtes worden gerealiseerd. Het verstrekken van de diverse vergunningen wordt op elkaar afgestemd en er komt een systeem waarbij mensen direct naar de behandelend ambtenaar worden doorverwezen."

Onder de noemer Leefbaarheid en Veiligheid schrijft het Dagelijks Bestuur: "Het opzetten van drie extra buurtposten naast de reeds bestaande buurtpost aan het Meerhuizenplein kan daarbij een middel zijn¹. De Deelraadorganisatie en een aantal in het stadsdeel actieve organisaties zoals de politie en de woningbouwverenigingen kunnen door middel van deze vooruitgeschoven posten in de wijk hun **aanspreekbaarheid** nog vergroten. ... Gedacht wordt aan het onderbrengen van een deel van de reiniging onder regie van een buurtconciërge, eventuele toezichthouders, stadswachten of politiesurveillanten onder regie van de politie, en woon-

1 In 1992 is door het stadsdeel in de Noordoosthoek van de Rivierenbuurt een leefbaarheidsproject gestart. Hoofddoelstelling van het project is het verbeteren van de veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving in de Noordoosthoek door het ontwikkelen van flexibel, buurtgericht beheer. Subdoelstellingen zijn: de dienstverlening van het stadsdeel dichterbij de bewoners brengen, de bestaande dienst/hulpverlening beter afstemmen, de eigen verantwoordelijkheid/initiatief van de bewoners vergroten, de communicatie tussen de bewoners verbeteren en de (sociale) veiligheid vergroten. Dit werd vertaald in:

- de inrichting van een WoonInformatieCentrum (WIC) en de aanstelling van een buurtmanager,
- het instellen van een BuurtOnderhoudsPloeg (BOP) en de aanstelling van een buurtopzichter en
- de aanstelling van een woonconsulent.

De ervaringen die in de Noordoosthoek zijn opgedaan, zijn volgens de betrokkenen op het stadsdeelkantoor in grote lijnen positief. Dit vormde mede aanleiding te bezien in hoeverre een dergelijke aanpak, in aangepaste vorm, toepasbaar is voor het overige deel van de Rivierenbuurt.

consulenten onder regie van de woningbouwverenigingen."

In het programma-akkoord wordt verder het voornemen geuit om de buurtonderhoudsploeg van de Noordoosthoek ook in de overige delen van de Rivierenbuurt in te zetten.

Samengevat formuleert het Dagelijks Bestuur als hoofddoelstelling van buurtposten:

Buurtposten dienen de aanwezigheid, zichtbaarheid, bereikbaarheid, toegankelijkheid en dienstverlening van de overheid in de buurt te verbeteren en/of te vergroten en daarmee de onveiligheidsgevoelens van de bewoners te verminderen.

Nevendoelen zijn voor het Dagelijks Bestuur:

- een bijdrage leveren aan de werkgelegenheid (uitbreiding van de BOP en het instellen van toezichthouders/stadswachten/surveillanten),
- verbetering van de samenwerking tussen de woningbouwverenigingen, politie en de stadsdeelorganisatie.

Aan onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Someren en Partners (DSP) is gevraagd het idee van de buurtposten verder uit te werken tot een plan van aanpak, dat wil zeggen in kaart te brengen welke doelen met buurtposten kunnen worden nagestreefd en aan te geven in welke vorm en met deelname van welke instanties de beoogde doelen kunnen worden gerealiseerd.

1.2 Werkwijze

Bureau DSP heeft (in september 1994) interviews gehouden met een aantal sleutelpersonen in de Rivierenbuurt. Doel van de interviews was na te gaan of de door het Dagelijks Bestuur geformuleerde ideeën over een buurtpost gedragen werden door de betrokkenen. Tevens werd doorgepraat over de mogelijke participatie van de betrokkenen in een dergelijke buurtpost en over de organisatorische randvoorwaarden waaraan een buurtpost zou moeten voldoen.

Gesproken is met vertegenwoordigers van de volgende organisaties/afdelingen van organisaties.

- Portefeuillehouder Veiligheid en Leefbaarheid: dhr. P. Polderman.
- Sector Onderwijs en Welzijn: mw. B. Bijl (beleidsmedewerker).
- Sector Algemene Zaken: dhr. G.J. Kalff (hoofd).
- Sector Wonen en Werken: mw. B. Kleynen (hoofd stafbureau, plv hoofd sector).
- Sector Stadsdeelwerken: dhr. J. Oldekamp (hoofd).
- Politie Rivierenbuurt: dhr. C. Schröder (chef wijkteam).
- Stichting Welzijn Rivierenbuurt: dhr. J. de Jong (directeur).
- Woningbedrijf Amstel: mw. R. Nelemaat (hoofd afd. bewonerszaken) en mw. G. Schimmel (verhuurmedewerker voor rayon Zuid).
- Woningbouwvereniging Het Oosten: dhr. J. Franke (hoofd van de Dienst Sociaal Beheer) en dhr. T. Kaandorp (medewerker Dienst Sociaal Beheer).
- Woningbouwvereniging Amsterdam Zuid: dhr. R. Wagena (rayonchef rayon B).
- WijkOpbouwOrgaan Rivierenbuurt: mw. I. de Wilde (opbouwwerker, lid Werkgroep Sociale Vernieuwing Rivierenbuurt).
- Werkgroep Sociale Vernieuwing Rivierenbuurt: dhr. B. Romeny (voorzitter dagelijks bestuur wijkcentrum, lid Werkgroep Sociale Vernieuwing Rivierenbuurt).

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven we de resultaten van de gesprekken met bovengenoemde personen. Op basis van deze uitkomsten doen we in hoofdstuk 3 een voorstel voor het verdere traject.

2 Buurtposten in de Rivierenbuurt: reacties van sleutelpersonen

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van de interviews. Achtereenvolgens komen aan bod: omvang en problematiek van de Rivierenbuurt (2.1), doelstellingen van de buurtposten (2.2), participatiemodel of winkel van de overheid (2.3), financiering van de buurtposten (2.4).

2.1 Omvang en problematiek van de Rivierenbuurt²

Omvang van de Rivierenbuurt

De Rivierenbuurt is de een van de kleinste stadsdelen van Amsterdam. Er leven circa 28.000 inwoners. Het stadsdeelkantoor ligt redelijk centraal in het stadsdeel. De maximale afstand van het kantoor tot de rand van het stadsdeel bedraagt ongeveer 1 kilometer.

Problematiek op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

Tijdens de consultatieronde bleek dat de Rivierenbuurt in de ogen van de geïnterviewden gunstig afstak tegenover de andere wijken in Amsterdam. Omvangrijke problemen op het gebied van bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningen, de criminaliteit en de sociale cohesie die onder meer in De Pijp of de binnenstad van Amsterdam voorkomen zijn er in de Rivierenbuurt niet. Toch vraagt een aantal zaken aandacht:

- Het gevoel van onveiligheid bij bewoners is manifest aanwezig, dit ondanks de vrij lage criminaliteitscijfers in de buurt.
- In de Rivierenbuurt wonen relatief veel ouderen. Deze leven soms in isolement en eenzaamheid. Het ingezette beleid om ouderen langer zelfstandig te laten wonen vraagt aandacht van verschillende organisaties.
- Verkeersoverlast. De buurt wordt doorsneden door enkele grote verkeersaders/uitvalswegen. Tevens is er veel parkeeroverlast (fout parkeren).
- De kwaliteit van de openbare ruimte is slecht. De stadsvernieuwing in de stad in de jaren zeventig en tachtig heeft tot een achterstand in het onderhoud van de openbare ruimte in de Rivierenbuurt geleid.
- Er zijn weinig ontplooiingsmogelijkheden voor jongeren in de buurt. Dit gaat gepaard met overlast van groepen jongeren rond scholen en pleintjes.

Tussen de verschillende buurten binnen de Rivierenbuurt zijn geen grote onderlinge verschillen. De geïnterviewden spreken van accentverschillen.

De Noordoosthoek kent relatief de meeste problemen³. Door het stadsvernieuwingsprogramma zijn in deze buurt de grootste tekortkomingen aan de openbare ruimte en het woningonderhoud weggewerkt. Vanuit de Stichting Welzijn, de politie en het WijkOpbouwOrgaan (WOO) wordt erop gewezen dat de sociale cohesie nog steeds zorg vereist. Dit in verband met het relatief grote aantal werklozen, ouderen en allochtonen in de Noordoosthoek.

2 Het viel buiten het kader van de opdracht om gedetailleerd de aard en omvang van de problemen in de Rivierenbuurt te onderzoeken. Hier volgt een beschrijving van hetgeen de sleutelpersonen naar voren brachten.

3 Vertegenwoordigers van de woningcorporaties wijzen erop dat in vergelijking met de rest van Amsterdam de Noordoosthoek een redelijk goede buurt is.

De problematiek van de IJsselbuurt komt het dichtste in de buurt van de Noord-oosthoek. Het gebied rond de Maasstraat heeft geen specifieke problemen⁴. Het belangrijkste probleem in de Scheldebuurt is de parkeeroverlast bij grote evenementen in de RAI. De buurt ten zuiden van de Kennedylaan kent geen in het oog springende problemen.

Voor de meeste geïnterviewden is de grootte van het stadsdeel gecombineerd met de aard en omvang van de problematiek een belangrijke reden om het nut van buurtposten voor de hele Rivierenbuurt te betwijfelen of het hele idee af te wijzen. Een grote meerderheid van de geïnterviewden wees hierop. Het betrof hier de vertegenwoordigers van de woningcorporaties, leden van het stadsdeelkantoor en het WOO.

2.2 Doelstellingen van de buurtposten

Alle geïnterviewden staan in principe positief tegenover de doelstellingen die het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel met de buurtposten wil realiseren. Zij menen evenwel dat buurtposten niet noodzakelijk zijn om deze doelstellingen te verwezenlijken, deze kunnen ook door een goed functionerend stadsdeelkantoor en in overleg met de wijkorganisaties bewerkstelligd worden. In deze paragraaf werken we dit uit.

Vooraf wijzen we erop dat de onduidelijkheid over de invulling van de buurtposten bij een aantal geïnterviewden de beeldvorming negatief bepaalde. Wellicht dat als het idee 'buurtpost' concreter wordt ingevuld, de houding positiever wordt.

2.2.1 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Verschillende geïnterviewden geven aan dat het functioneren van het stadsdeel ten aanzien van deze punten verbeteringen behoeft. Het betreft daarbij niet alleen een klacht van bewoners. Ook verschillende geïnteresseerden van het stadsdeel zelf zijn deze mening toegedaan. De geïnterviewden hebben de opvatting dat in de Rivierenbuurt een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid goed vanuit het stadsdeelkantoor te organiseren moet zijn. De inrichting van een dienstencentrum kan hiervoor een belangrijke stap zijn. Wat betreft het vergroten van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het stadsdeel op het gebied van leefbaarheid en veiligheid worden twee alternatieven genoemd, die beide uitgaan van het streven dat burgers voor zoveel mogelijk aspecten van leefbaarheid en veiligheid bij één loket terecht moeten kunnen.

De eerste suggestie is het instellen van een speciale telefoonlijn voor vragen en klachten. Degene die de telefoon opneemt zorgt dat de vraag/klacht zo snel mogelijk bij de betrokken ambtenaar terechtkomt. Bewoners zouden hierbij zo spoedig mogelijk teruggebeld moeten worden of schriftelijk bericht moeten krijgen. Het tweede alternatief is het inrichten van een help-desk of balie. Hierbij dient vermeden te worden deze balie een extra schijf wordt in het contact tussen overheid en burger. Dit betekent dat degene die de balie bemenst degene is die het contact met de bewoner onderhoudt. Deze 'trouble-shooter' zal dus zelf contact met de verantwoordelijke ambtenaar of dienst moeten opnemen, de klacht of vraag

⁴ Vanuit het WOO wordt er op gewezen dat voor deze buurt een renovatieprogramma op de agenda staat en dat daarbij rekening dient te worden gehouden met de overlast en onrust die dit voor ouderen oplevert.

uitwerken en aan de bewoner vertellen wat de uitkomsten zijn.

Bij de bespreking van het idee van een help-desk/balie kwamen tijdens de interviews de volgende onderling samenhangende punten van discussie naar voren:

- Het aantal in te richten balies. Sommigen vonden dat volstaan kan worden met een balie in het stadsdeelkantoor als onderdeel van het dienstencentrum. Anderen wezen op de grote sociale afstand tussen sommige bewoners en het stadsdeelkantoor en verwachten dat deze bewoners wel bij een balie in hun buurt zullen binnenlopen.
- De openingstijden van de balies. De ideale situatie is volgens de geïnterviewden dat de balie dezelfde openingstijden heeft als de winkels in Rivierenbuurt. Wel twijfelen sommigen of dit haalbaar is. Tijdens de gesprekken verschilden de meningen over de vanuit het oogpunt van bereikbaarheid en toegankelijkheid vereiste openingstijden. Een dagdeel per dag lijkt het minimum.
- Het nut van spreekuren. Gemengde ervaringen over de spreekuren in het WIC zorgen voor terughoudendheid bij sommige geïnterviewden over de behoefte aan spreekuren. Het spreekuur van de buurtopzichter draait goed. Spreekuren van de politie, het 'Wegwijsproject' en het ouderenproject (in het WoonInformatie-Centrum) werden echter opgeheven vanwege gebrek aan belangstelling. Het spreekuur van de afdeling Bouw en Woningtoezicht (Sector Wonen en Werken) op het stadsdeelkantoor is een voorbeeld dat ook daar spreekuren goed bezocht kunnen worden.
- De participanten in een balie. De meningen hierover liggen in het verlengde van de opvattingen over de participanten in een buurtpost, zie 2.3.

Tijdens de interviews bleek dat de woningcorporaties en de politie redelijk tevreden zijn over hun eigen bereikbaarheid. De politie is 24-uur per dag bereikbaar. De corporaties hebben, naast goede telefonische bereikbaarheid, bijvoorbeeld gezorgd voor een buurtklachtencoördinator met spreekuur in WIC (Woningbedrijf Amstel), contacten via bewonerscommissie en klachtenprocedures. Vanuit de corporaties is er dus niet veel animo om hun bereikbaarheid verder te vergroten door (bijvoorbeeld met een spreekuur) te participeren in een buurtpost⁵. De politie ziet wel een verdere vergroting van de bereikbaarheid via een buurtpost. Dit met het oog op het vroegtijdig opvangen van signalen uit de buurt.

2.2.2 Zichtbaarheid en herkenbaarheid

Alle geïnterviewden hechten grote waarde aan een goed zichtbare en herkenbare aanwezigheid van de overheid in de buurt. De twee aanvullingen die het stadsdeel daarbij voor ogen staan (buurtonderhoudsploeg en toezichthouders/stadswachten) worden dan ook positief beoordeeld.

Buurtonderhoudsploeg

Alle betrokkenen die bekend zijn met de BuurtOnderhoudsPloeg (BOP) in het Leefbaarheidsproject zijn van mening dat dit een waardevol initiatief is. Een aantal geïnterviewden twijfelt of binnen de Noordoosthoek ook op lange termijn voldoende werk is voor de BOP. Uitbreiding van de werkzaamheden van de BOP naar ander delen van de Rivierenbuurt ligt voor de hand. Het is daarbij nodig dat de BOP uitgebreid wordt en nagedacht wordt over de organisatorische inbedding van de BOP in de stadsdeelorganisatie.

⁵ Dit met uitzondering van Woningbouwvereniging Amsterdam-Zuid, die iets dergelijks wel in overweging zou willen nemen.

Indien de BOP voor de hele Rivierenbuurt gaat werken, stellen verschillende geïnterviewden de voorwaarde dat de leden van de BOP voor buurtbewoners herkenbaar blijven, dat wil zeggen dat leden van de BOP in hoofdzaak in dezelfde delen van de Rivierenbuurt werken. Zij wijzen er tevens op dat voor de zichtbaarheid en herkenbaarheid de BOP niet per definitie aan een buurtpost gekoppeld hoeft te worden. Vanuit de Sector Stadsdeelwerken, waar de BOP organisatorisch is ondergebracht, wordt tevens opgemerkt dat de onderbrenging van diverse Buurt-opruimploegen in verschillende buurtposten ten koste kan gaan van de efficiency.

Toezichthouders

Bij het Mirandabad heeft het wijkteam van politie sinds enkele jaren in de zomermaanden een toezichthoudersproject. Ongeveer 12 jongeren van 16-18 jaar houden in en rond het bad toezicht. Stadsdeel en politie overleggen op dit moment over de mogelijkheden dit project uit te breiden naar het gehele jaar en naar andere delen van de buurt. Hierbij wordt onder meer gedacht aan:

- de overname van de taken van de parkeerwachten RAI;
- surveilleren in de Maasstraat, Rijnstraat en Scheldestraat;
- surveilleren tijdens incidentele buurtactiviteiten en grotere manifestaties waarin de buurt betrokken is;
- surveilleren op plaatsen waar jongeren zich verzamelen en overlast veroorzaken.

Deze taken zouden ingebed moeten worden in een breder traject waarin toeleiding naar de arbeidsmarkt het uiteindelijke doel is. De geïnterviewden zijn enthousiast over een dergelijk project. Hierbij telt voor sommigen het motief om een bijdrage te leveren aan meer werkgelegenheid zwaar mee.

2.2.3 Samenwerking tussen de verschillende organisaties

Alle geïnterviewden vinden een goede samenwerking tussen de verschillende organisaties van groot belang. Zo wijst bijvoorbeeld de politie erop dat zij door de bezuinigingen meer hulpverlenende taken moeten verrichten en dat dan een goede samenwerking met de welzijnsorganisaties in de buurt essentieel is. De politie ziet in deze samenwerking ook een mogelijkheid tot een snellere signalering van problemen en ontwikkelingen in de buurt. Dit is in de ogen van de politie een belangrijk doel van de buurtposten.

De samenwerking tussen politie en stadsdeelorganisatie beoordelen betrokkenen als goed. De communicatie tussen stadsdeelorganisatie en bewoners kan volgens de Werkgroep Sociale Vernieuwing Rivierenbuurt beter.

Verschiedende gesprekspartners wijzen erop dat alleen het bij elkaar brengen van mensen op uitvoerend niveau niet tot betere samenwerking leidt. Voor een goede samenwerking is het essentieel dat de achterliggende organisaties/sectoren deze samenwerking expliciet ondersteunen en dat er een goede coördinatie is tussen de verschillende uitvoerende onderdelen.

De woningbouwverenigingen Het Oosten en Amstel willen graag bij concrete zaken betrokken blijven en hierover meedenken, maar plaatsen vraagtekens bij het nut van structurele samenwerking met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid dat de hele Rivierenbuurt betreft. Deze aarzeling vloeit hoofdzakelijk voort uit het relatief geringe woningbezit dat ze in de wijk hebben.

2.3 Participatiemodel versus winkel van de overheid

De geïnterviewden zijn vrijwel eensluidend in hun opvatting dat het voorgestelde model door de portefeuillehouder Leefbaarheid en Veiligheid, een 'winkel' van de overheid met deelname van politie en woningcorporaties te beperkt van opzet is. Gesteld wordt dat het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid zonder participatie van bewoners, wijkopbouwwerk en welzijnsorganisaties niet mogelijk is. In deze visie zijn het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners, het vergroten van het zelfregulerend vermogen van de buurt en het bijdragen aan de ontwikkeling van sociale verbanden en netwerken belangrijke aspecten van het vergroten van de leefbaarheid. Hierbij wordt erop gewezen dat veel van de klachten in het WIC een sociale achtergrond hebben.

Deze redenering koppelt de behoefte en wens tot participatie in de buurt aan de buurtposten. Dit in tegenstelling tot het voorgestelde model waarin de bewonersparticipatie via de bestaande kanalen van ondermeer het wijkopbouwwerk blijft gereguleerd. In deze laatste visie is een buurtpost in hoofdzaak een vooruitgeschoven post van professionele beheerders van de openbare ruimte en woningen. Vanuit onder meer het Wijkopbouworgaan wordt aangedrongen op heldere keuzes ten aanzien van de rol die bewoners zullen spelen in de aanpak. Onduidelijkheid hierover heeft nadelig gewerkt voor het WIC.

2.4 Financiering van buurtposten

De volgende organisaties/bronnen kunnen in meer of mindere mate en afhankelijk van de invulling van de buurtposten aan de inrichting bijdragen:

- de centrale stad in het kader van Integraal Veiligheidsbeleid;
- woningbouwverenigingen in het kader van de uitvoeringsovereenkomst die het stadsdeel en de corporaties begin 1995 sluiten;
- de RAI, gezien moet worden of de RAI bewogen kan worden de middelen die nu aan een particulier bewakingsbedrijf worden betaald voor het verminderen van de parkeeroverlast aan het stadsdeel te betalen voor dezelfde dienstverlening;
- het stadsdeel zelf.

Over geen van deze bronnen bestaat momenteel duidelijkheid welke bijdrage zij kunnen leveren.

De geïnterviewden vanuit de stadsdeelorganisatie en het WOO vragen om meer duidelijkheid over de bijdrage vanuit het stadsdeel. Indien het om een reallokatie van bestaande middelen gaat is meer inzicht gewenst in welke budgetten worden verminderd. De woningbouwcorporaties zijn ten principale bereid mee te denken over hun mogelijke bijdrage. Als mogelijke beperking wijzen ze op het relatief geringe aantal woningen dat de corporaties in de Rivierenbuurt beheren. Het bezit van Woningbedrijf Amstel is bovendien geconcentreerd in de Noordoosthoek. Woningbouwvereniging Het Oosten wijst erop dat er momenteel al part-time huismeesters worden aangesteld.

Aan het einde van deze paragraaf constateren wij dat de meeste geïnterviewden op dit moment in ieder geval zware twijfels hebben bij het voorstel voor buurtposten. Alleen de politie schaaft zich er al helemaal achter. Desalniettemin wil een grote meerderheid van de geïnterviewden betrokken blijven bij de verdere ontwikkeling van het idee en onderzoeken op welke manier de doelstellingen van het stadsdeelbestuur het beste gerealiseerd kunnen worden.

3 Plan van Aanpak

Op basis van de uitkomsten van de gespreksronde vinden wij het voorbarig op korte termijn met de inrichting van buurtposten te starten. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn:

- de onbekendheid met de wensen en behoeften van bewoners op het gebied van leefbaarheid en veiligheid;
- de nog niet afgesloten discussie over de gewenste participanten in een buurtpost en omtrent het na te streven model (participatiemodel versus winkel);
- de onduidelijkheid over de concrete invulling van een buurtpost;
- de onzekerheid over de financiën.

Daarnaast is het de vraag of het aantal van drie extra buurtposten voor de Rivierenbuurt nodig is om de genoemde doelstellingen te verwezenlijken.

Als alternatief schetsen wij daarom twee in de tijd parallel lopende trajecten:

- 1 een samenhangend geheel van activiteiten, gebaseerd op de door het Dagelijks Bestuur nagestreefde doelstellingen, waarmee reeds op korte termijn kan worden gestart en
- 2 een traject waarin - in een werkgroep - wordt bepaald welk aanvullend beleid in de Rivierenbuurt nodig is op het gebied van Leefbaarheid en veiligheid.

3.1 Traject 1: Op korte termijn te nemen initiatieven ter bevordering van Leefbaarheid en Veiligheid

Uit de interviews komt naar voren dat het instellen van buurtposten op dit moment prematuur lijkt. Dit betekent echter niet, dat niet op korte termijn een aantal activiteiten kan worden ondernomen die een breed draagvlak hebben onder de geïnterviewde personen en organisaties en die al op kleine schaal beproefd zijn en positief beoordeeld worden. Het betreft dan met name de uitbreiding van het werkgebied van de BOP, het opzetten van een breder toezichthoudersproject en het handhaven van buurtprojecten gericht op jongeren. Daarnaast kan op korte termijn iets gedaan worden aan de verbetering van de bereikbaarheid van het stadsdeel wat betreft klachten en vragen van de bewoners op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. In het onderstaande doen wij voor de verschillende onderdelen suggesties voor een tijdspad en welke sector/organisatie aanspreekbaar is op de uitvoering.

1 Uitbreiding activiteiten van de BOP

Het BOP kan uitgebreid worden en betrokken worden bij het initiatief van de Sector Staddeelwerken (SDW) om vanaf dit najaar via een gezamenlijke aanpak van de verschillende afdelingen een buurt op te knappen. Gedurende een dergelijke gecoördineerde actie zouden de BOP en een buurtopzichter (inclusief spreekuur) in een buurt geïntroduceerd kunnen worden. De uitbreiding van de BOP is nodig omdat de inzet van de BOP in andere delen van de buurt niet mag leiden tot een achteruitgang van de situatie in de noordoost-hoek.

Indien het initiatief van de sector Stadsdeelwerken vertraging oploopt stellen wij voor toch met de introductie van de BOP en buurtopzichters in de overige delen van de Rivierenbuurt te starten.

Verantwoordelijk voor uitvoering: sector SDW.

Periode: oktober-december 1994.

2 Project Toezichthouders: uitbreiding Miranda experiment, overleg RAI

Het project 'toezichthouders Mirandabad' zou verder uitgebreid kunnen worden. Concrete taken waarvoor de toezichthouders kunnen worden ingezet zijn:

- parkeerwachten, met name bij de RAI;
- surveillance in de winkelstraten, op plaatsen waar jongeren voor overlast zorgen, in en bij het zwembad en tijdens grote activiteiten.

In dit project zou, meer dan nu het geval is, aandacht besteed moeten worden aan het vergroten van de kansen van deze jongeren op de arbeidsmarkt. In overleg met de politie en de jongeren, moeten trajecten voor de jongeren geformuleerd worden. Hierbij kan bijvoorbeeld aan scholing en stages worden gedacht.

Wij stellen voor op korte termijn overleg met de RAI te starten over de mogelijkheid de financiën, die zij nu aan een particulier bedrijf betalen om de parkeeroverlast te beperken, aan te wenden voor het uitbreiden van de toezichthoudersploeg in de Rivierenbuurt.

Verantwoordelijk voor uitvoering: portefeuillehouder Leefbaarheid en Veiligheid in samenwerking met politie.

Projecttrekker: de nieuw aan te stellen coördinator Leefbaarheid

Periode: oktober-december 1994 (voorbereiding; uitvoering in 1995).

3 Handhaven buurtgerichte jongerenprojecten

De aanwezigheid van bepaalde groepen jongeren rond scholen en pleinen in de buurt is een belangrijke bron van onveiligheidsgevoelens voor veel (m.n. wat oudere) buurtbewoners. Het in de Rivierenbuurt lopende buurtsportproject, dat inspeliend op deze problematiek is opgezet, wordt positief gewaardeerd. Dit project dient dan ook gehandhaafd te worden.

Verantwoordelijke: Sector welzijn

4 Inrichten Informatie- en Klachtenlijn door het Stadsdeel

Om de bereikbaarheid van het stadsdeel en de afhandeling van klachten te verbeteren stellen we voor een aparte telefoonlijn te openen. Dit zou een eerste invulling van de één-loketgedachte kunnen zijn. Bij deze informatie- en klachtenlijn moeten bewoners terecht kunnen met alle vragen, klachten en ideeën die betrekking hebben op leefbaarheid en veiligheid in de Rivierenbuurt. De telefonist neemt de klacht of opmerking op en spreekt deze door met de betrokken ambtenaren of verwijst indien nodig door naar andere relevante instanties buiten het stadsdeelskantoor.

De telefoon zou gedurende winkelopeningstijden opgenomen moeten worden. Aan de bellers moet de garantie kunnen worden gegeven dat zij binnen 24 uur de gevraagde informatie krijgen, geïnformeerd worden over de afhandeling van hun klacht of dat iemand langs komt om ter plekke poolshoogte te nemen.

Bezien moet worden of voor degenen die deze telefoon opnemen ondersteunende training aangaande de omgang met klanten en het functioneren van de stadsdeelorganisatie nodig is.

De opening van een dergelijke lijn moet ondersteund worden met een uitgebreide voorlichtingscampagne in de buurt.

Het verdient aanbeveling om het functioneren van een informatie- en klachtenlijn op het terrein van leefbaarheid en veiligheid al vrij snel, bijvoorbeeld na drie maanden, te evalueren. Niet alleen kunnen dan eventuele verbeteringen snel worden uitgevoerd, de uitkomsten kunnen tevens gebruikt worden bij de beslissing omtrent de inrichting van een 'help-desk'/balie in het dienstencentrum.

5 Inrichting Dienstencentrum

De discussie over de invulling van een dienstencentrum in het stadsdeelkantoor verkeert nog in een pril stadium. Wij stellen voor om de toegankelijkheid en dienstverlening van het stadsdeelkantoor snel een impuls te geven door aan de inrichting van het dienstencentrum prioriteit te geven. Idealiter wordt de verdere planontwikkeling omtrent het aanvullend beleid op het gebied van Leefbaarheid en Veiligheid (zie traject 2) afgestemd met de planontwikkeling rond het Dienstencentrum. Hierbij dient in ieder geval bekeken te worden of en hoe een help-desk/balie voor leefbaarheid en veiligheid een nuttige functie kan vervullen binnen het dienstencentrum, of dat er buiten het stadsdeelkantoor dergelijke balies worden ingericht. De eerste gegevens over het functioneren van de informatie- en klachtentelefoon kunnen hierbij aanvullende informatie opleveren.

Verantwoordelijk voor de uitvoering: portefeuillehouder Leefbaarheid/Veiligheid en portefeuillehouder Participatie

Trekker: de nieuw aan te stellen coördinator Participatie

Periode: oktober-december 1994.

3.2 Traject 2: Werkgroep Leefbaarheid en Veiligheid Rivierenbuurt

In traject 1 is een aantal min of meer eigenstandige projecten geschetst die - los van eventuele buurtposten - op korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Een niet opgelost punt is de vraag of de bovenbeschreven activiteiten niet in een meer geïntegreerd kader zouden moeten plaatsvinden. Ook is niet gezegd dat hiermee afdoende is gedaan aan het onderwerp leefbaarheid en veiligheid: wellicht zijn bij nadere beschouwing nog andere activiteiten in de buurt mogelijk of nodig. En -last but not least-: de discussie over de vraag of er (op termijn) buurtposten moeten komen, hoe deze worden ingericht en hoeveel van dergelijke posten nodig zijn, is nog niet afgerond.

Om deze vragen te beantwoorden zou een werkgroep Leefbaarheid en Veiligheid ingesteld moeten worden, met de volgende deelnemers:

- de portefeuillehouder Leefbaarheid en Veiligheid (voorzitter)
- de portefeuillehouder Participatie;
- vanuit het stadsdeelkantoor: vertegenwoordigers van de sectoren Algemene Zaken, Stadsdeelwerken, Wonen en Werken, Onderwijs en Welzijn;
- hoofd van het wijkteam van de politie Rivierenbuurt;
- directeur van de Stichting Welzijn Rivierenbuurt;
- vertegenwoordiger van het Wijkopbouworgaan;
- vertegenwoordiger van de Werkgroep Sociale Vernieuwing;
- vertegenwoordiger van de woningcorporatie Amsterdam-Zuid (de 'trekker' van Sociale Vernieuwing voor de Rivierenbuurt).

Deze werkgroep heeft tot taak om te bezien welk aanvullend beleid op het gebied van Leefbaarheid en Veiligheid in de Rivierenbuurt noodzakelijk is. Thema's waarover de werkgroep in ieder geval overeenstemming zou moeten bereiken zijn:

- moeten de 'losse' projecten (uit traject 1) in meer met elkaar geïntegreerd worden, en zo ja op welke wijze moet dat gestalte krijgen?
- welke andere activiteiten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid zouden in de Rivierenbuurt ontplooid kunnen/moeten worden?
- moeten er nu wel of niet buurtposten komen? volgens welk model moeten deze georganiseerd zijn? (participatiemodel versus winkel)

Wij stellen voor de werkgroep een duidelijk omschreven taakstelling mee te geven, en het traject ook af te perken in de tijd. Van belang lijkt ons dat de werkgroep ook haar licht opsteekt bij andere gemeenten of Amsterdamse buurten. De werkgroep zou medio 1995 met een advies kunnen komen omtrent het aanvullend beleid op het gebied van veiligheid en leefbaarheid en met een definitieve beslissing over het 'buurtpostenvraagstuk'.

Bijlage

Enkele algemene aanwijzingen bij het opzetten van een buurtpost

Doelstellingen

- Zorg voor een duidelijke keuze van de doelstellingen van de buurtpost. Houdt bij de formulering van de doelstellingen rekening met de reikwijdte van de mogelijkheden van de lokale overheid. Maak aan de burger duidelijk wat men wel maar ook wat men niet kan verwachten van de overheid.

Bewonersparticipatie

- Bepaal van tevoren welke rol bewoners al dan niet spelen in de buurtpost: is de buurtpost (mede) **van** hen of is de buurtpost er (alleen) **voor** hen?
- Stel hoe dan ook veilig dat de stem van bewoners gehoord wordt en gehoord blijft worden. Is het niet via directe bewonersparticipatie, dan bijvoorbeeld via regelmatige interne evaluatie en tevredenheidsonderzoek bij de klanten.
- Reageer direct op signalen uit de buurt, laat deze niet onbenut voor het verbeteren van het functioneren van de buurtpost.

Organisatie

- Zet een structureel overleg op met alle voor de buurtpost betrokken partijen.
- Leg van tevoren duidelijk vast de taken en bevoegdheden van de participerende organisaties zijn, zowel ten bate van de interne werkverdeling als ten bate van de externe profilering.
- Zorg voor een, niet voor misverstanden vatbare, taakomschrijving van het personeel van de buurtpost en zorg zij adequaat geschoold zijn.

Lokatie

- Kies voor een goed bereikbare lokatie, bijvoorbeeld in een van de winkelstraten.
- Richt de buurtpost zo in dat mensen gemakkelijk binnenstappen, zorg voor een gastvrije sfeer, pas de openingstijden aan de wensen van de betrokken partijen aan.

Introductie bij bewoners

- Zet een op de doelgroepen toegespitste voorlichtingscampagne op.
- Geef de opening een feestelijk karakter, waardoor de bewoners van de buurt weten dat zij vanaf dat moment bij de buurtpost terecht kunnen.
- Zorg dat vóór de opening van de buurtpost een Activiteitenplan voor de eerste 3-6 maanden gereed is. Probeer hierin aan te sluiten bij reeds bestaande initiatieven. Leg hierin vast wie voor welke activiteiten verantwoordelijk is, welke resultaten nagestreefd worden en stel een planning op.