

Rotterdamse straten op de agenda

De ontwikkelingsfase van Mensen maken de Stad

Dr. Freek de Meere
Drs. Esther Plemper
Drs. Astrid Huygen

M.m.v.
Drs. Willem Melief
Drs. Henk Jan van Daal

Juni 2006

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Mensen maken de Stad	5
1.3	Het onderzoek	8
1.4	Leeswijzer	9
2	Contact en ontmoeting	11
2.1	Inleiding	11
2.2	De basis van het straatnetwerk	11
	2.2.1 Inleiding	11
	2.2.2 Straatportretten	12
	2.2.3 Presentatie straatportretten	13
2.3	Het straatnetwerk versterken	14
	2.3.1 Inleiding	14
	2.3.2 Oude Westen	15
	2.3.3 Spangen	17
	2.3.4 Tarwewijk	19
2.4	Afsluiting	21
3	Knooppunten in het straatnetwerk	23
3.1	Inleiding	23
3.2	Gangmakerbijeenkomsten	23
	3.2.1 Inleiding	23
	3.2.2 Oude Westen	24
	3.2.3 Spangen	26
	3.2.4 Tarwewijk	28
3.3	Contacten met instellingen en diensten	29
	3.3.1 Inleiding	29
	3.3.2 Oude Westen	29
	3.3.3 Spangen	30
	3.3.4 Tarwewijk	30
3.4	Afsluiting	30

4	De nieuwsvoorziening	31
4.1	Inleiding	31
4.2	Oude Westen	31
4.3	Spangen	32
4.4	Tarwewijk	32
4.5	Afsluiting	33
5	De straatagenda's	35
5.1	Inleiding	35
5.2	Oude Westen	35
5.3	Spangen	37
5.4	Tarwewijk	37
5.5	Afsluiting	38
6	De keuringen	39
6.1	Inleiding	39
6.2	De gang van zaken	39
6.3	Afsluiting	41
7	Coaching en werkoverleg	43
7.1	Inleiding	43
7.2	De gang van zaken	43
7.3	Afsluiting	45
8	Sterke punten en punten ter verbetering	47
9	Samenvatting	49
Bijlage 1	Gegevens per deelgemeente	53
Bijlage 2	Typeringen straatagenda's	55
Bijlage 3	Voorbeeld straatportret: Mathenesserstraat	59
Bijlage 4	Voorbeeld straatagenda: Wuysterstraat	63

1 Inleiding

1.1 Inleiding

De straataanpak *Mensen maken de Stad* is een onderdeel van het collegeprogramma van de stad Rotterdam. In samenhang met andere onderdelen van dat programma, zoals het veiligheidsbeleid, richt het zich op het bevorderen van sociale samenhang en actief burgerschap. *Mensen maken de Stad* is meer dan een motto: het is ook een werkmethode. In 2003-2004 werd deze methode in een beperkt aantal straten ontwikkeld en uitgetest. Tijdens deze ontwikkelingsfase hebben rapporteurs van het Verwey-Jonker Instituut tal van ervaringen vastgelegd. De voorliggende rapportage doet daar op beknopte wijze verslag van. De gegevens zijn te zien als hulpmiddel om de methode uit te dragen. Hieronder zetten we kort de werkwijze van *Mensen maken de Stad* uiteen. Vervolgens gaan we naar de opzet van de rapportage, waarna een leeswijzer volgt.

1.2 *Mensen maken de Stad*

De methode *Mensen maken de Stad* combineert bestaande initiatieven zoals *Opzoomeren* en *Stadsetiquette* tot een krachtiger benadering van sociale cohesie en actief burgerschap, op het niveau van de straat. De *straatladder* is een belangrijk instrument in de methodiek. De ladder maakt het mogelijk de uitgangssituatie van een straat in beeld te brengen, realistische ambities te formuleren en geschikte interventies te bepalen. Essentieel in *Mensen maken de Stad* is de stap van trede 4 naar

trede 5 (of hoger) op de straatladder. Dat is de stap van een activiteitscultuur in een straat (die is gericht op het 'kennen en gekend') naar een verantwoordelijkheidscultuur. Deze specifieke stap combineert daadwerkelijk het Opzoomeren met interventies zoals Stadsetiquette.

In de interventies van Mensen maken de Stad gaat het erom dat bewoners (jong en oud) zelf voor hun straat bepalen of en wat zij met elkaar aan activiteiten ondernemen en welke verantwoordelijkheid zij voor elkaar en voor hun straat willen dragen. Anders gezegd: het gaat erom dat bewoners een actief straatnetwerk opbouwen en consolideren, passend bij hun ambities. De straat moet daarbij kunnen rekenen op ondersteuning van gemeente, welzijnsinstellingen, corporaties en andere instellingen. In de deelnemende straten werd gedurende de actieperiode toegewerkt naar een straatagenda. De straatagenda bevat de ambities van bewoners: de afspraken die bewoners met elkaar hebben gemaakt over onderlinge omgang, gedrag op straat en zorg voor de eigen straat. Daarnaast bevat de straatagenda ook ondersteunende en aanvullende afspraken tussen bewoners en instellingen, diensten en bestuur. Een straatagenda wordt actief ondersteund door eenderde van de bewoners en bekrachtigd door de deelgemeente. De agenda is geen eindproduct van Mensen maken de Stad, maar fungeert als 'afgesproken' leidraad en houvast om ambities te realiseren. De straat zelf krijgt daartoe de beschikking over een straatbudget dat naar eigen inzicht ingezet kan worden.

In 2003-2004 is Mensen maken de Stad als methode verder ontwikkeld en uitgetest. Dit gebeurde in twaalf straten. Deze straten zijn door partijen en functionarissen uit de wijk (dagelijks bestuurder, opbouwwerker, wijkagent, jongerenwerker) voorgedragen. Deze straten bevinden zich in het Oude Westen (Centrumgebied), Tarwewijk (deelgemeente Charlois), Spangen (deelgemeente Delfshaven) en Crooswijk (deelgemeente Kralingen/Crooswijk). In elke wijk namen drie straten deel met ten opzichte van elkaar een verschillende startpositie op de straatladder. Gedurende de ontwikkelingsfase is elke straat in staat gesteld zelf hoger op de ladder te komen. Met uitzonde-

ring van de straten in Kralingen/Crooswijk¹ is de ontwikkelingsfase nu afgerond.

Deelgemeenten en wijken waar de ontwikkelingsfase is afgerond

Deelgemeente	Wijk	Straten	Diagnose positie straatladder
Centrum	Oude Westen	• Mosblok	Trede 0 of 1
		• Josephplein	Trede 1 of 2
		• Drievriendenstraat e.o	Trede 3 of 4
Delfshaven	Spangen	• Multatulistraat (deels)	Trede 0
		• Multatulistraat (deels)	Trede 1
		• Taandersplein	Trede 2 of 3
Charlois	Tarwewijk	• Bonaventurastraat (deels)	Trede 0 of 1
		• Heenvlietstraat	Trede 4
		• Wuysterstraat	Trede 5

De interventie in elke straat tijdens de ontwikkelingsfase was gebaseerd op de startnotitie methodiek Mensen maken de Stad. In deze startnotitie vervult de zogenaamde 'Hand' van Mensen maken de Stad een belangrijke rol. Deze 'hand' bestaat uit vijf samenhangende werkprocessen (of motoren) die in een straat gestart of versterkt moeten worden, willen bewoners hun straat hoger op de straatladder krijgen.

1. Een werkproces om contacten tussen bewoners te maken en te onderhouden.
2. Een werkproces om gangmakers toe te rusten, het netwerk in stand te houden en uit te breiden en contacten te maken met instellingen en diensten.
3. Een werkproces waarbij in de straat bekend wordt gemaakt wat men doet en bereikt.
4. Een werkproces waarbij steeds wordt vastgesteld hoe moet worden omgegaan met storende en bedreigende factoren.

¹ De ontwikkelingsfase in Kralingen/Crooswijk is rond zomer van 2004 afgerond. Deze rapportage is daarom alleen gebaseerd op de deelnemende straten in het Centrumgebied en de deelgemeenten Delfshaven en Charlois.

5. Een werkproces waarbij alle bewoners worden betrokken bij de beoordeling en waardering van wat er gebeurt in de straat.

Om interventies met behulp van de 'Hand' uit te kunnen voeren werd in elke wijk een uitvoeringsorganisatie opgetuigd.

- De sociale ondersteuning van straten is verzorgd door duo's (of kleine teams zoals in het Oude Westen) vanuit het opbouwwerk en het jeugdwerk. Deze duo's en teams hebben als nadrukkelijke opdracht om zowel volwassenen als jongeren te bereiken.
- Onder leiding van een wijkcoördinator of beheercoördinator is de benodigde inzet van diensten en instellingen gerealiseerd om de straat op maat te bedienen.
- Een deelgemeentelijke stuurgroep onder leiding van een dagelijks bestuurder heeft toegezien op de voortgang en heeft zich ingezet om voorkomende fricties voortvarend op te lossen.
- Het gemeentelijke project Sociale Integratie voorzag via een 'steunpunt' (onder gebracht bij Opzoomer Mee) in de benodigde faciliteiten voor de ontwikkelingsfase, zoals in projectleiding en coaching.

Voor de uitvoeringsorganisatie hebben alle betrokkenen een protocol getekend. In dit protocol is ieders taak en verantwoordelijkheid genoemd. In bijlage 1 staan de gegevens van onder andere de betrokkenen vermeld.

1.3 Het onderzoek

Rapporteurs van het Verwey-Jonker Instituut hebben tijdens de ontwikkelingsfase activiteiten en bijeenkomsten bijgewoond. Daarvan zijn diverse verslagen gemaakt. Dit is gebeurd vanaf oktober 2003 tot april 2004. In dit rapport geven we op basis van die verslagen een antwoord op de vraag op welke wijze de betrokkenen vorm geven aan de uitvoering van de vijf werkprocessen in de straataanpak van Mensen maken de Stad. Ook zijn we gevraagd af te sluiten met de sterke punten en de verbeterpunten die de betrokkenen noemen. Deze oordelen zijn afkomstig uit interviews, waarover apart per wijk in keurings-

verslagen een verslag is gemaakt. Deze zijn verkrijgbaar bij de projectleiding van Mensen maken de Stad.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage doen we verslag volgens de structurering ('Hand') die is aangebracht in de methodiek van de straataanpak. We maken bijvoorbeeld geen organisatorische analyse en geen sociale kaart, maar beschrijven ervaringen binnen de gegeven methodiek. In de navolgende vijf hoofdstukken wordt elk werkproces van de 'Hand' van Mensen maken de Stad in een apart hoofdstuk behandeld. De grootte van de hoofdstukken kan variëren, afhankelijk van het beschikbare materiaal. Daarna volgt een apart hoofdstuk waar de gang van zaken tijdens het werkoverleg en de coaching wordt beschreven. We sluiten af met de door betrokkenen genoemde sterke punten van het werkprogramma en een samenvatting.

2 Contact en ontmoeting

2.1 Inleiding

Het eerste werkproces is erop gericht om onderlinge contacten tussen bewoners te maken en/of te onderhouden, ofwel om de basis van het straatnetwerk te leggen of te versterken. We behandelen in aparte paragrafen achtereenvolgens de activiteiten die het straatnetwerk hielpen construeren en de activiteiten om dat te versterken.

2.2 De basis van het straatnetwerk

2.2.1 Inleiding

We beginnen de beschrijving van dit werkproces met de interviews voor het maken van de straatportretten (zie bijlage 2 voor een voorbeeld). Het vervaardigen van straatportretten is eigenlijk een voorgaande stap in de straataanpak (zie het eerste hoofdstuk). Toch rekenen we deze activiteit tot het eerste werkproces, vanwege het belang ervan. Vervolgens kijken we naar de presentatie van de straatportretten.

2.2.2 Straatportretten

De eerste stap in de aanpak van Mensen maken de Stad bestaat uit het opstellen van een straatdiagnose. Daartoe zijn in elke straat interviews gehouden en straatportretten opgesteld. In elke wijk heeft de B&A Groep in juni 2003 bewoners uit één van de drie deelnemende straten geïnterviewd. Vervolgens is een beschrijving van de straat gemaakt. De opbouwwerkers en jongerenwerkers hebben in de periode juni - september interviews gehouden met bewoners uit de andere twee straten. Ook zijn extra interviews afgenomen in de straten die de B&A Groep al had bezocht. De meeste interviews werden gehouden in juni en juli 2003, maar in een enkel geval vond het gesprek - vanwege de vakantieperiode - na de zomer plaats. De werkers gingen willekeurig huis aan huis op bezoek en spraken bewoners aan op straat. Ze interviewden daarnaast gericht bewoners van wie men wist dat ze actief waren voor de buurt. Het interviewen had tot doel een portret te maken van de straat en de bewoners. Het vervaardigen van het straatportret heeft naast dit 'diagnostische' karakter ook een activerend doel: het is niet alleen de onderlegger voor, maar ook de start van de interventie door en met bewoners.

	Aantal interviews per straat	Aantal huishoudens
Oude Westen		
Drievriendendwarsstraat	38	103
Mosblok	21	108
Plein Josephlaan/Josephstraat	38	135
Spangen		
Mathenesserstraat	22	69
Multatulistraat	23	114
Taandersplein	12	146
Tarwewijk		
Bonaventurastraat	12	106
Heenvlietstraat	19	70
Wuysterstraat	16	91
Totaal	201	942

In totaal zijn 201 interviews gehouden. Er werd onder andere gevraagd naar problemen, klachten en wensen over de leefomgeving, maar ook naar het aantal contacten dat bewoners met elkaar hadden. Met die informatie is te bepalen welke positie de straat op de straatladder inneemt. Ook werden tijdens de interviews de talenten van bewoners geïnventariseerd. Gekeken is welke bewoners een actieve bijdrage willen leveren om het onderlinge contact en de leefbaarheid in de straat te verbeteren.

De interviewgegevens zijn geanalyseerd en vergeleken met de gegevens van de Rotterdamse bevolkingsstatistiek. Uit de vergelijking met de bevolkingsdata blijkt dat de geïnterviewden niet op alle kenmerken representatief zijn voor de bevolking van de straat. Verhoudingsgewijs zijn er bijvoorbeeld in enkele straten relatief veel autochtone of mannelijke straatbewoners geïnterviewd. Dit is terug te zien in de samenstelling van de uiteindelijke groep gangmakers. De interviews hadden namelijk ook tot doel om te checken of de bewoners potentiële gangmakers waren. Het blijkt dan ook dat veel van de later actief geworden gangmakers zijn geïnterviewd, met uitzondering van vooral het Josephplein en het Mosblok in het Oude Westen.

2.2.3 Presentatie straatportretten

In september 2003 werden in het Oude Westen de resultaten van de straatportretten gepresenteerd. Dit gebeurde tijdens bijeenkomsten waarvoor alle bewoners van de straten werden uitgenodigd. Het uitnodigen gebeurde via persoonlijk contact en via flyers. Hierbij zijn ook gangmakers geworven. Er werden meteen vervolgbijeenkomsten aangekondigd.

In de *Tarwewijk* werden koffieterrassen in elke straat georganiseerd: een informeel samenzijn op straat. De bewoners waren uitgenodigd met de aankondiging dat het ging om een project dat de straat op een hoger plan wilde brengen. Er werd benadrukt dat de inzet van de bewoners van de straat daarbij beslissend zou zijn. Voorafgaand was door persoonlijke uitnodigingen in de straat en via aanbellen geprobeerd om de opkomst van bewoners zo hoog mogelijk te krijgen. Door de werkers is per straat één tot twee dagen besteed aan het uitnodigen van mensen. Bewoners zijn aangespoord om actief

als gangmakers mee te gaan doen. De terrasbijeenkomst bleek goed te werken. Bij de Bonaventurastraat moest men naar binnen uitwijken vanwege het slechte weer. Er kwamen vijftien mensen opdagen. In de Wuysterstraat kwamen twintig personen. In *Spangen* zijn de straten na elkaar gestart. In de Multatulistraat werden na de zomer degenen die uit de interviews naar voren kwamen als potentiële gangmakers, persoonlijk benaderd voor een gangmakerbijeenkomst in september. In de Matheneserstraat is dit begin oktober gebeurd. Op het Taandersplein hebben de werkers vanaf half januari 2004 een groep van ongeveer acht bewoners bij de gangmakerbijeenkomsten betrokken.

2.3 Het straatnetwerk versterken

2.3.1 Inleiding

Om het straatwerk te versterken waren veel activiteiten gericht op het betrekken van meer bewoners bij de interventies van Mensen maken de Stad. Deze activiteiten werden meestal in de bijeenkomsten van gangmakers bedacht en voorbereid (zie volgende hoofdstuk). De activiteiten werden door de werkers benut om de zelfwerkzaamheid en het gebruik van eigen talenten van de actieve bewoners te bevorderen. Ook is geprobeerd met de activiteiten meer gangmakers te mobiliseren.

De activiteiten hadden vaak een feestelijk karakter, bijvoorbeeld rond het suikerfeest of de kerst. Ook waren er activiteiten met een schoonmaak karakter of werd er een plantdag georganiseerd om de straat op te fleuren. Veel activiteiten besteedden aandacht aan de jeugd.

In de meeste straten werd tijdens een speciale finaledag de straatagenda feestelijk gepresenteerd, voorzien van handtekeningen van bewoners en diensten, instellingen en bestuur. Voor alle wijken geldt dat de activiteiten vaak plaatsvonden bij slecht weer. Het koude en natte weer heeft volgens betrokkenen zeker parten gespeeld bij de soms geringe opkomst van bewoners. De eerste poging in eind januari om op het Mosblok in het Oude Westen een finaledag te houden is om deze reden

zelfs afgelast. Vanwege de vele activiteiten behandelen we de drie wijken apart.

2.3.2 Oude Westen

Er zijn in de straten diverse activiteiten gehouden, waarbij op het Mosblok en op het Josephplein veel werk is gemaakt van activiteiten met kinderen. Zo werd in oktober op het Mosblok een bijeenkomst georganiseerd met kinderen om een kinderraad op te richten. Hiermee zijn de werkers later niet verder gegaan, omdat op een tweede bijeenkomst geen kinderen aanwezig waren. Op het Mosblok is ook een schoonmaakactie gehouden. Op een tweede activiteit op 28 november kwamen ongeveer 35 volwassenen en 80 kinderen af. Er werd een kerstboom geplaatst waarin de bewoners wenskaarten hebben gehangen. Op de finaledag van het Mosblok op 20 maart waren er op het binnenterrein activiteiten voor kinderen, zoals een 'Ren je rot'-quiz over de buurt en het uitdelen van ballonnen. Het weer was opnieuw slecht: er stond die middag een zware storm. Er waren naar schatting vijftien tot twintig kinderen aanwezig. De werkers waren van tevoren langs gegaan bij de bewoners en hebben steun voor de straatagenda verzameld. Voor iedere bewoner was er een roos en de uitnodiging om aanwezig te zijn bij de officiële ondertekening van de straatagenda om 17.00 uur bij de Marokkaanse vereniging. Bij deze tekening van de straatagenda waren uiteindelijk rond de twintig bewoners aanwezig, waaronder de gangmakers. Ook waren aanwezig: de portefeuillehouder Welzijn van de Centrumraad, haar ambtenaar, de Nieuwe Unie, de werkers en een reguliere opbouwwerker. De portefeuillehouder heeft een toespraak gehouden en vervolgens mochten de bewoners het woord voeren. Ze vertelden over hun ervaringen en verwachtingen over het binnenterrein en de straatagenda. Ook kwamen er nieuwe bewoners die zich wilden inzetten. Verder verzorgde de Marokkaanse Vereniging hapjes en drankjes. De straatagenda werd getekend door de portefeuillehouder, de Nieuwe Unie en een aantal gangmakers.

De activiteiten op het Josephplein werden vooral bezocht door kinderen. Er waren behalve een paar gangmakers vrijwel geen volwassen bewoners. Op de finaledag van het Josephplein op 2 maart kwamen vier gangmakers en vijf andere bewoners, die slechts kort aanwezig waren of alleen even kwamen kijken. Er

waren 150 kinderen aanwezig, velen niet direct van het plein, maar uit de wijdere omgeving. Voor de kinderen waren er allerlei activiteiten, vaak met als thema het plein en hoe je je gedraagt op het plein. Een ambtenaar van de deelgemeente, de wijkcoördinator, de buurtagent, een medewerker van Mensen maken de Stad en een reguliere opbouwwerker waren aanwezig. De aanwezige bewoners tekenden de straatagenda. De Centrumraad kon op de finaledag - tot teleurstelling van bewoners - nog niet tekenen, omdat er nog geen besluitvorming had plaatsgevonden in het dagelijks bestuur. Om die reden tekenden op die dag ook de instellingen en diensten niet. De ondertekening door de portefeuillehouder van de Centrumraad heeft alsnog plaatsgevonden op 17 maart. Bij een feestelijke ontmoeting met taart, koffie en thee op het kantoor van de Actiegroep Het Oude Westen waren de zes gangmakers, de portefeuillehouder, de betreffende ambtenaar, een vertegenwoordiger van het Wijkveiligheidspunt en een medewerker van Mensen maken de Stad aanwezig. Het bezoek van de burgemeester aan de bewoners van het Josephplein op 10 maart - in het bijzijn van vier gangmakers - was een belangrijk moment. De bewoners hadden voorbereid welke punten ze aan hem wilden doorgeven. Ze konden hun klachten rondom de drugsoverlast, de hondenpoep en de scooters kwijt. De burgemeester werd getraakteerd op Marokkaanse thee en pasteitjes. Dit bezoek versnelde de toch al voorgenomen ondertekening van de straatagenda door de Centrumraad op 17 maart.

In de Drievriendendwarsstraat werden de activiteiten druk bezocht. Op de finaledag op 5 februari zorgden de Turkse mannelijke bewoners van de straat voor de barbecue ter gelegenheid van het slachtfeest. De andere bewoners verzorgden drankjes en andere hapjes. Ondanks het natte en koude weer kwamen er ongeveer dertig bewoners en tien jongeren. Ook de projectleider Sociale Integratie van de Bestuursdienst was aanwezig, evenals een projectleider van Mensen Maken de Stad, de wijkcoördinator, de portefeuillehouder, de betrokken ambtenaar, de buurtagent en twee reguliere opbouwwerkers. Ook twee vertegenwoordigers van De Nieuwe Unie waren van de partij. Er werden toespraken gehouden en de Opzoomerbus bood onderdak en muziek aan de jongeren uit de buurt. De straatagenda werd ondertekend door bewoners en De Nieuwe Unie. Ook hier kon de Centrumraad nog niet tekenen, omdat er geen besluitvorming had plaatsgevonden. Niettemin plaatste de

portefeuillehouder een paraaf. Na het bezoek aan het Josephplein kwam de burgemeester op 10 maart op bezoek bij de bewoners in de Drievriendendwarsstraat. Hij werd onthaald op zoete Turkse hapjes en thee. De Nieuwe Unie interviewde de bewoners voor haar blad en er werd een foto gemaakt van de gangmakers in de straat.

2.3.3 Spangen

In september werd het pleintje aan de Multatulistraat met ongeveer 25 kinderen schoongemaakt. Op een koude zondag op 17 december werd er op hetzelfde pleintje een feestje gehouden, met hapjes en drankjes. Behalve een paar gangmakers kwamen hier weinig volwassenen op af. Wel waren er veel kinderen. In de Multatulistraat werd geen afsluitende finaledag gehouden. Op grond van de geringe belangstelling besloten werkers en de twee gangmakers om eind januari geen finaledag te organiseren, maar met een straatagenda langs de huizen te gaan om handtekeningen te verzamelen. Dat leverde in beperkte mate resultaat op. Uiteindelijk tekenden dertien huishoudens. Verschillende mensen waren niet thuis, deden niet open of wilden geen handtekening zetten.

Na het verzoek van de gangmakers van de Mathenesserstraat om te Opzoomeren hebben de werkers op een dag in oktober een feestelijke plantdag georganiseerd. De plantdag vond plaats op een zondag en werd zeer druk bezocht: 95 procent van de bewoners kwam opdagen. Op het feest werden plantjes geplant en er werd getrakteerd op thee en koekjes. De werkers kwamen door deze activiteit in gesprek met bewoners die ze anders niet spraken. Er werd via folders en flyers geprobeerd half oktober een kinderbijeenkomst te organiseren. Er kwamen echter onvoldoende kinderen bij elkaar om deze bijeenkomst door te laten gaan.

Bij de Mathenesserstraat zijn met de kinderen bijeenkomsten geweest op het binnenterrein. Aan elf kinderen tussen de vier en tien jaar is gevraagd tekeningen te maken over de straat en over wat ze graag veranderd zouden willen zien. Dat bleek de troep op straat en de junkies te zijn. Aan acht oudere kinderen, tussen tien en zestien jaar, is gevraagd op te schrijven wat ze slecht of goed vonden aan de straat en waaraan ze zelf zouden willen meewerken. Er is een voorstel gedaan om tot een

taakverdeling te komen. Wanneer de jongeren helpen met opruimen, zou een feest, disco of voetbalwedstrijd worden gehouden.

De finaledag van de Mathenesserstraat vond plaats op een koude, natte en winderige zondagmiddag op 8 februari. Voor de kinderen werden er spelletjes en een playbackshow georganiseerd. Er werden ballonnen opgelaten met briefjes eraan. Er waren drankjes en snoep voor de kinderen. Er werd informatie gegeven over het schoonhouden van de straat en de huizen. Er was een klein onverwarmd tentje. Hierop kwamen tussen de dertig en veertig kinderen af en vier tot zes bewoners. Ook de portefeuillehouder, de buurtagent, de Roteb, stadstoezicht en het opbouwwerk waren aanwezig. De straatagenda werd getekend door twee bewoners namens de straat, de portefeuillehouder en vertegenwoordigers van de aanwezige instellingen. Het WBR was afwezig.

Het suikerfeest op het Taandersplein op zondag 30 november werd druk bezocht, zowel door kinderen als volwassenen. Er waren sport- en spelactiviteiten en een playbackshow voor kinderen en hennaworkshops voor vrouwen. Wel deed zich een incident voor. De Marokkaanse vereniging zou vrijwilligers leveren om te helpen bij het feest. Dit bleken echter mannen te zijn die het aan het plein gelegen buurthuis binnen wilden gaan terwijl daar de activiteiten voor vrouwen werden gehouden.

De finaledag op het Taandersplein op 22 februari was druk bezocht. Het weer was redelijk goed met af en toe een zonnetje. Veel kinderen waren afgekomen op het voetbal in de pannakooi, waardoor het een geschreeuw van belang was. In de verwarmde tent werden activiteiten voor volwassenen en kinderen georganiseerd, zoals een optreden van een clown en een muziekgroep. Ook was er een hapje en een drankje voor iedereen. De gangmakers waren duidelijk aanwezig en enthousiast. Er waren dertig tot veertig volwassen bewoners. Ook aanwezig was een projectleider van Mensen maken de Stad, de portefeuillehouder, de Roteb, stadstoezicht, de woningcorporatie WBR, sport en recreatie en reguliere opbouwwerkers en jongerenwerkers. Vooraan stond een bord met de straatagenda waarop bewoners hun handtekening konden zetten.

Op de voorgevel van enkele afgebrande, leegstaande panden was een groot bord aangebracht waarop te lezen stond dat het een schande was dat er niets aan werd gedaan. Dit kwam ook de portefeuillehouder onder ogen die zei na te zullen gaan of er iets aan kon worden gedaan.

De functionarissen die hun handtekening onder de straatagenda zetten, werden aangekondigd door de werkers en kweten zich onder applaus van hun taak. De buurtagent tekende niet, maar was wel oplettend toeschouwer. De portefeuillehouder hield een toespraakje waarin hij het belang van het tekenen van de straatagenda aangaf. Hij benadrukte dat de organisaties die getekend hadden, aangesproken kunnen worden op wat ze hebben beloofd.

2.3.4 Tarwewijk

In de Heenvlietstraat en Wuysterstraat vonden veel feesten plaats, zoals de viering van Halloween, kerstviering, een kinderschminkactie en de finaledagen. Sommige activiteiten behoorden tot de tradities van deze straat, maar werden nu geplaatst in het kader van Mensen maken de Stad. Vooral in de Heenvlietstraat kwamen meer mensen op de activiteiten af dan voorheen.

In de Heenvlietstraat en de Wuysterstraat werden drie grotere straatvergaderingen belegd. Alle bewoners van de straat waren welkom. Voor deze bijeenkomsten werden de mensen niet alleen schriftelijk of mondeling uitgenodigd, maar ze werden ook vlak voor de vergadering benaderd. De werkers belden bij elk huis in de straat aan. Op de algemene straatvergaderingen waren tussen de tien en twintig bewoners aanwezig.

De algemene straatvergaderingen waren vooral inhoudelijk van karakter. Daarin werd de essentie van Mensen maken de Stad met de bewoners doorgenomen. Dat gold vooral voor de eerste twee straatvergaderingen. Er werd gesproken over de problemen en de verbeterpunten in de straat, zowel wat betreft bewoners onderling als diensten en instellingen. Tijdens de laatste vergadering in beide straten is veel aandacht besteed aan het voorbereiden van de finaledag en het activiteitenplan na de finale.

Hoewel de meeste aanwezigen op de straatvergaderingen elkaar al kenden, werd een uitgebreid kennismakingsrondje gehouden. Alle aanwezigen schudden elkaar de hand en introduceerden zichzelf met het huisnummer erbij. Een onderdeel van de bijeenkomst hield in dat gangmakers aan andere bewoners vertelden wat de bedoeling was of wat er moest gebeuren. Dat optreden door de gangmakers werd voorbereid in de gangmakerbijeenkomst of in een persoonlijk gesprek tussen een werker en de gangmaker. De bedoeling was dat gangmakers op belangrijke punten het woord zouden voeren. De werker zorgde meestal voor verduidelijking. In de eerste twee bijeenkomsten werd gebruik gemaakt van de zogeheten vissenkomp methode, met een binnen- en buitenkring om problemen en mogelijke oplossingen te inventariseren. Daarbij werden minder uitgesproken bewoners in de binnenkring gezet die als eerste het woord kregen, terwijl de bewoners in de buitenkring observeerden en luisterden. In tweede instantie kreeg de buitenkring de mogelijkheid te reageren en aanvullingen naar voren te brengen. De werkers of bewoners notuleerden belangrijke punten en resultaten van de discussie. In de tweede bijeenkomst werd rollenspel toegepast om te laten zien wat escalerend en constructief werkt bij het met elkaar omgaan en het anderen aanspreken op ongewenst gedrag. De werkers en enkele bewoners namen deel aan de rollenspellen. Niet iedereen oefende in de rollenspellen mee.

Op de finaledag in de Heenvlietstraat kwamen de bewoners in groten getale opdagen ondanks het zeer slechte weer. Er was een verwarmde tent. 80 tot 100 bewoners namen deel aan activiteiten als: potten- en pannenparade, hoedenshow, kruiwagenrace en de quiz 'Ken uw straat'. Tussen de bedrijven door werd er druk gedanst op muziek van een diskjockey. Ook de werkers traden op als muzikant, een van hen uitgedost als een rock musicus. Het hoogtepunt was de presentatie door kinderen van de straatagenda die door bijna honderd bewoners was getekend. De portefeuillehouder van de deelgemeente Charlois en vertegenwoordigers van betrokken diensten tekenden eveneens de agenda. Na het slot in discosfeer werd er een Chinese maaltijd genuttigd.

In de Wuysterstraat namen tussen vijftien en twintig bewoners deel aan de finaledag. De finale begon met het optreden van een *brass band*. Er waren activiteiten voor kinderen, zoals

schminkacties en een poppenkast, en er was een quiz. De straatagenda werd door 85 bewoners getekend. Tegelijk met de finaledag vond om de hoek een bingomarathon plaats die ook bewoners trok. Bewoners uit omliggende straten kwamen eveneens een kijkje nemen. Er waren veel vertegenwoordigers van diensten en instellingen, waaronder een tiental lokale politici.

In de Bonaventurastraat kwamen wegens gebrek aan animo bij de bewoners geen activiteiten van de grond. Zelfs een ultieme poging met kinderen uit de straat leverde in december nauwelijks wat op.

2.4 Afsluiting

Het eerste werkproces is erop gericht de basis te leggen van het straatnetwerk en/of deze te versterken. Straatactiviteiten en straatbijeenkomsten zijn hierbij de belangrijkste methoden. Er is aparte aandacht om de jeugd bij dergelijke activiteiten te betrekken. Voor de basis van het straatnetwerk zijn ook de bewonersinterviews belangrijk, evenals de presentatie van de straatportretten aan de bewoners.

3 Knooppunten in het straat- netwerk

3.1 Inleiding

Het tweede werkproces is erop gericht om gangmakers te werven en toe te rusten. Het doel is om het netwerk bij elkaar te houden en uit te breiden, en contacten te leggen met instellingen en diensten. Gangmakers zijn bewoners die, in ieder geval gedurende de periode die nodig is om te komen tot een straatagenda, het voortouw nemen in hun straat. Men noemt ze ook wel de knooppunten of de motor in het straatnetwerk. Hier staan we stil bij de verdere werving van de gangmakers en de opzet van de zogenaamde gangmakerbijeenkomsten waarin de gangmakers werden toegerust. Vervolgens kijken we naar de contacten met instellingen en diensten.

3.2 Gangmakerbijeenkomsten

3.2.1 Inleiding

De gangmakerbijeenkomsten vonden plaats per straat. Deze bijeenkomsten zijn georganiseerd door de werkers. Zij hielden geregeld, doorgaans 's avonds, bijeenkomsten met actieve bewoners die zich wilden inzetten voor de straat. Het werven, behouden en motiveren van gangmakers was een continu proces. De rekrutering gebeurde door bewoners die bekend stonden als

actieve bewoners of als vrijwilligers bij het opbouwwerk persoonlijk te benaderen, of via persoonlijke contacten van de werkers, bijvoorbeeld oud-klasgenoten. Ook het stimuleren van gangmakers om andere bewoners te betrekken, was onderdeel van dat proces.

In de eerste gangmakerbijeenkomsten hielden de werkers zich samen met de gangmakers bezig met het doornemen van de essentiële punten van Mensen maken de Stad, maar ook met het proces van groepsvorming onder de gangmakers. Het geschatte niveau van de straat op de straatladder bepaalde ook de inhoud van de bijeenkomsten. Straten die laag op de ladder stonden spraken (aanvankelijk) vooral over het versterken van onderling contact en vertrouwen. Straten die hoger op de ladder stonden spraken sneller over straatregels en de straatagenda.

In alle straten kwamen de problemen aan de orde die spelen in de straat. Werkers hielpen bij het komen tot inzicht wat bewoners daar zelf aan konden doen en waar inzet van instellingen en diensten bij nodig was. Hierdoor ontstond vaak geleidelijk een straatagenda. Ook het contact met instellingen en diensten kwam hieruit voort, alsook ideeën voor straatactiviteiten.

De bijeenkomsten werden voorgezeten door de werkers aan de hand van een agenda en tijdpad. De werkers waren geïnstrueerd via notities van de projectleiding over het opsporen van talenten en het werken met gangmakers (bijvoorbeeld het uitzetten van een eerste bijeenkomst).

3.2.2 Oude Westen

In het Oude Westen werden de gangmakerbijeenkomsten gehouden vanaf oktober. Er vonden per straat vier tot zes bijeenkomsten plaats. Voorafgaand aan de bijeenkomsten hielden de werkers vaak een belronde om de gangmakers aan de bijeenkomst te herinneren en hun duidelijk te maken dat hun aanwezigheid gewenst was. Ook het bedanken van de bewoners voor hun aanwezigheid en inbreng na afloop van de bijeenkomsten was een gebruikte techniek. Bovendien gingen werkers er achteraan als een gangmaker niet aanwezig was op een bijeenkomst. Deze werd dan gestimuleerd om de volgende keer wel te komen. Hetzelfde deed men bij gangmakers die wilden afhaken.

In de Drievriendendwarsstraat was vanaf het begin een actieve groep van ongeveer tien bewoners betrokken. Deze straat 'opzomerde' al sinds langere tijd. Zij kwamen doorgaans naar de bijeenkomsten. In deze straat was ook het snelst een straatagenda gereed: in januari. Naarmate het proces vorderde en het vaststellen van de straatagenda onderwerp was van de bijeenkomsten, werd de frequentie opgevoerd.

Op het Josephplein en het Mosblok werd in januari en februari wekelijks of tweewekelijks vergaderd. Op het Mosblok liepen de vergaderingen door tot begin maart. Op het Josephplein waren de bijeenkomsten aanvankelijk wisselend wat betreft samenstelling. Er had zich nog geen vaste groep van actieve bewoners gevormd; sommige bewoners kwamen een enkele keer. Hierdoor begon het proces van kennismaken met elkaar en kennis nemen van Mensen maken de Stad een paar keer opnieuw. Na een paar bijeenkomsten vormde zich een vaste groep van zes gangmakers. Op het Mosblok vormde zich een groep van vier gangmakers. Op de laatste bijeenkomsten op het Josephplein en het Mosblok was de opkomst minder. De bewoners van het Josephplein waren teleurgesteld in de rol van de diensten en instellingen rondom de straatagenda en de opkomst van bewoners op de finaledag. Dit heeft zich hersteld na het bezoek van de burgemeester aan de straat op 10 maart en het bezoek van de dagelijks bestuurder van de Centrumraad op 17 maart.

De gangmakergroepen in het Oude Westen zijn divers van samenstelling. Op het Mosblok zijn de vrouwen in de meerderheid, in de andere straten is dit gemengd. In een aantal straten is de groep overwegend autochtoon, zoals in de Drievriendendwarsstaat. In andere straten zijn de autochtone bewoners juist in de minderheid, zoals op het Josephplein en het Mosblok. Op de gangmakerbijeenkomsten van het Josephplein werden doorgaans de kleine kinderen meegenomen die zich intussen vermaakten in de speltheek.

De gangmakerbijeenkomsten in het Oude Westen werden altijd gehouden aan de hand van een vooraf opgestelde agenda. Meestal waren twee werkers aanwezig. De één was voorzitter, de ander ondersteunde en schreef bijvoorbeeld punten op flapovers. De werkers opereerden vaak in wisselende samenstellingen, maar na verloop van tijd gingen de werkers zich uit

overwegingen van efficiency specialiseren op één of twee straten.

In het begin domineerde een agendapunt als: hoe gaat het in de straat? Later werd een onderwerp als een activiteit organiseren en voorbereiden, prominenter. Vanaf december waren de onderwerpen finaledag en straatagenda terugkerende thema's. In februari en maart kwam daar het vervolg bij, zoals de activiteiten na de finaledag en de afspraken van de straatagenda.

Het onderwerp 'hoe gaat het in de straat?' leidde tot lange gesprekken op de bijeenkomsten van het Josephplein en het Mosblok. De bewoners ergerden zich aan de drugsoverlast, het vuil op straat, de hondenpoep, de scooters en aan verkeerd geplaatste speeltoestellen. Ze hebben kleine kinderen en willen dat die veilig kunnen leven. Ook uitten ze soms het idee: als wij het niet doen, wie doet het dan? In de gangmakerbijeenkomsten probeerden de werkers geleidelijk de stap te maken naar de straatagenda door de klachten en problemen en de mogelijke aanpak hiervan te inventariseren. Dit gebeurde in alle straten. In de Drievriendendwarsstraat ging dat zoals gezegd snel, men kende elkaar al langer en beter. Hier werd ook al spoedig een straatcommissie gevormd.

3.2.3 Spangen

In Spangen vonden de meeste gangmakerbijeenkomsten in de *Multatulistraat* en de *Mathenesserstraat* plaats voordat de monitoring door het Verwey-Jonker Instituut begon. Door navraag kon van de gang van zaken alsnog verslag worden gedaan.

De werkers hielden er bij de bijeenkomsten rekening mee dat het vergadertijdstip mede bepaalt of er mannen of vrouwen komen. Op avondbijeenkomsten kwamen overwegend mannen, op bijeenkomsten overdag vrouwen.

In de *Multatulistraat* werden op basis van de interviews tien bewoners benaderd om deel te nemen aan de eerste gangmakerbijeenkomst in september. Vier bewoners kwamen opdagen, twee autochtonen en twee allochtonen. Voor de tweede bijeenkomst werd huis aan huis aangebeld en kwamen tien

mensen opdagen. De eerste twee bijeenkomsten werden vooral gevuld met klachten van bewoners. Er werd niet gesproken over constructieve oplossingen. Op een derde bijeenkomst omstreeks half oktober waren vier mensen aanwezig. In die bijeenkomst stond op de agenda: een omstreden café in de straat dat voor overlast zorgde. Andere agendapunten waren (gevaarlijke) speeltoestellen en vuil/afval op straat. Er werd besloten om een handtekeningactie te organiseren om gevaarlijke speeltoestellen door de deelgemeente te laten weghalen. Op een bijeenkomst half januari waren twee gangmakers aanwezig. Deze waren teleurgesteld in de afwezigheid van de andere bewoners.

In de *Mathenesserstraat* gingen de gangmakerbijeenkomsten begin oktober van start. Vier tot vijf allochtone vrouwen vormden uiteindelijk de kern. De bijeenkomsten werden gevuld met het bespreken van klachten van bewoners, maar al spoedig ontstond ook het initiatief om zelf iets te doen. Dat werd de al genoemde plantactie die een groot succes werd. De vrouwen waren heel betrokken. De werkers hadden verwacht dat meer bewoners zich als gangmakers bij hen zouden aansluiten, maar dat is niet gebeurd. Volgens een van de werkers hebben de vrouwen daardoor ook het idee dat zij weinig draagvlak hebben en neigen zij er soms toe om af te haken. De verwachtingen van gangmakers over de inzet van medebewoners was een terugkerend gesprekspunt.

Op het *Taandersplein* werd een andere weg bewandeld. Voorafgaand aan de gangmakerbijeenkomsten werd door werkers, samen met instellingen en de Marokkaanse Vereniging Spangen, aan een plan voor een suikerfeest gewerkt. Dat feest werd op 30 november gehouden. Vanaf 21 januari zijn verschillende gangmakerbijeenkomsten gehouden op het Taandersplein. Er werden bewoners benaderd die in de interviews geïnteresseerd bleken, evenals bewoners die al jarenlang actief waren in de wijk via Opzoomeren, de ouderraad op school en het project Euromaatjes. De gangmakerbijeenkomsten werden gehouden met een groep van zeven tot acht bewoners. Het betrof een al jaren actief autochtoon echtpaar en verschillende allochtone bewoners. De groep gangmakers kon al snel een koers uitzetten over wat er door bewoners en instellingen/diensten aan problemen (vuil, leegstaande afgebrande panden, speeltoestellen en nalatigheden woningbouwcorporatie) gedaan moest worden.

3.2.4 Tarwewijk

Zowel in de Heenvlietstraat als de Wuysterstraat in de Tarwewijk bestaat de gangmakergroep uit acht à tien actieve personen van wie er minimaal vier, maar meestal meer op de gangmakerbijeenkomsten aanwezig waren, soms met een aanhang van kleine kinderen. In de Heenvlietstraat ontstond het idee om een tweede enquête te houden onder de bewoners, zodat men een nog beter inzicht zou krijgen in verschillende klachten en wensen van de bewoners. Deze enquête was uitgezet toen de monitoring van het project door het Verwey-Jonker Instituut eind oktober startte. Vanaf dat moment hadden de gangmakerbijeenkomsten het karakter van projectgroepen. Hoewel ze vaak gezellig verliepen, werden vooral zakelijke discussies gevoerd over hoe Mensen maken de Stad verder te vervolgen in de straat. Ze werden ook gebruikt voor het plannen en oplossen van allerlei praktische zaken. De frequentie van de gangmakerbijeenkomsten liep vooral in de Heenvlietstraat snel op. In de laatste maand voor de finale kwam men wekelijks bij elkaar, omdat er rond de finale veel zaken geregeld moesten worden. In de Wuysterstraat lag de frequentie wat lager.

In de Bonaventurastraat ontstond op de eerste gangmakerbijeenkomst het nodige rumoer. Een actieve bewoner (die een deel van de bewoners vertegenwoordigde) noemde de allochtone bewoners als de oorzaak van alle ellende in de straat. Er werden beledigingen en racistische opmerkingen gemaakt. Op de volgende gangmakerbijeenkomsten kwam bijna niemand meer opdagen, ondanks een persoonlijke benadering van de bewoners. Er werd nog wel in navolging van de Heenvlietstraat een tweede enquête gehouden. Dit leverde de nodige respons op. Vanwege het uitblijven van gangmakers is in overleg met de projectleiding van Mensen maken de Stad besloten het proces in de Bonaventurastraat voor de ontwikkelingsfase tijdelijk stop te zetten. Op termijn zal het proces weer opgepakt worden met een minder ambitieuze benadering en over een langere tijd.

De gangmakerbijeenkomsten in de Heenvlietstraat en de Wuysterstraat werden afgewisseld met drie grotere straatvergaderingen waarop alle bewoners van de straat welkom waren (zie hoofdstuk 2). Voor beide typen bijeenkomsten werden de mensen niet alleen schriftelijk of mondeling uitgenodigd, maar ook vlak voor de vergadering benaderd.

3.3 Contacten met instellingen en diensten

3.3.1 Inleiding

Het tweede werkproces is erop gericht om contacten te maken tussen de straat en de instellingen en diensten. We lopen hieronder de gang van zaken langs binnen de verschillende wijken. Op deze plek beschrijven we de eerste contacten, terwijl in we in hoofdstuk 5, bij het vierde werkproces, daarop verder ingaan.

3.3.2 Oude Westen

In het Oude Westen zorgden de werkers ervoor dat de bewoners direct in gesprek raakten met de diensten en instellingen - en andersom. Op het Josephplein werd een bewonersbijeenkomst georganiseerd met de buurtagent en de wijkcoördinator en werd er een bewonersbijeenkomst gehouden met woningcorporatie De Nieuwe Unie en de buurtagent. In de Drievriendendwarsstraat werden bijeenkomsten gehouden met de wijkcoördinator van de gemeente en met De Nieuwe Unie. De bijeenkomsten trokken relatief veel bewoners, meer dan de vaste kern van gangmakers. Er kwamen zestien tot twintig personen op het Josephplein en rond de 22 bewoners in de Drievriendendwarsstraat. Op de bijeenkomsten konden bewoners hun klachten kwijt bij de politie over overlast, zoals drugsoverlast, hondenpoep en scooters. De politie kon op zijn beurt de bewoners informeren over het zogenaamde wijkveiligheidspunt en het feit dat bewoners alles kunnen melden bij de politie. Ook konden bewoners praten over het onderhoud van de woningen, de portieken, de overlast van andere bewoners en junks met de woningcorporatie. De woningcorporatie noteerde de klachten. Het gaf de mogelijkheid tot direct contact tussen burgers en instellingen en overheid en was een voorbereiding op de afspraken uit de straatagenda. Ook wezen de instellingen en diensten de bewoners op hun mogelijkheid, zeker als groep van vaste gangmakers, om de medebewoners erop te wijzen zich te houden aan de afspraken en regels uit de straatagenda.

3.3.3 Spangen

Op het Taandersplein in Spangen werd voor de laatste gangmakerbijeenkomst een medewerker van woningbouwvereniging WBR uitgenodigd. Deze deed de toezegging wekelijks spreekuren voor bewoners te houden. Hij vertelde in de bijeenkomst dat het WBR strenger gaat optreden naar overlast veroorzakende bewoners met waarschuwingen via gele en rode stickers en waarschuwingen of sancties via brieven.

Begin januari hebben de werkers vruchtbare overleggen met Roteb, het wijkkantoor en het WBR. De werkers maakten de medewerker van Roteb duidelijk dat vervuiling een hevig discussiepunt is bij de bewoners. Roteb gaf aan zich in te zetten voor verdere medewerking, ook aan de finaledagen. De werkers geven klachten van bewoners - bijvoorbeeld over speeltoestellen - door. Het WBR zegde zijn medewerking toe, onder andere door aan te bieden posters met straatagenda's in portieken op te hangen. De werkers probeerden bepaalde zaken voor elkaar te krijgen voor de finaledagen, maar ook dat ze de straatagenda mee zouden ondertekenen.

3.3.4 Tarwewijk

In Tarwewijk werd voor een gangmakerbijeenkomst in de Heenvlietstraat de beheercoördinator van de Tarwewijk uitgenodigd. Hij besprak met de bewoners hun voorstellen en wensen over de herinrichting van de straat. Afgesproken werd dat de beheercoördinator de voorstellen en wensen aan de deskundigen zou voorleggen. In de andere straten vonden geen rechtstreekse contacten met instellingen en diensten plaats.

3.4 Afsluiting

Het tweede werkproces is erop gericht om gangmakers toe te rusten, het netwerk in stand te houden en uit te breiden en contacten te maken met instellingen en diensten. Naar het toerusten van de gangmakers en naar het versterken van het netwerk gaat veel aandacht uit. In deze fase heeft het onderdeel contact maken met instellingen en diensten relatief minder aandacht gekregen. Pas later is dat geïntensiveerd (zie hoofdstuk 5).

4 De nieuwsvoorziening

4.1 Inleiding

In het derde werkproces, de nieuwsvoorziening, wordt bekend gemaakt aan de straatbewoners wat wordt gedaan in de straat en wat er is bereikt in de andere werkprocessen. Om bewoners mee te laten doen en bewust te maken van wat er gaande is en wat dat betekent voor de mogelijkheden van bewoners, zijn informatie en communicatie van belang. Zowel de werkers als de gangmakers informeerden andere bewoners over het project. De werkers hebben zich overal ingespannen om langs de deuren te gaan, veel aan te bellen en mensen aan te spreken.

4.2 Oude Westen

In alle straten werden flyers huis aan huis verspreid om de bewoners te informeren over Mensen maken de Stad, de activiteiten en de bijeenkomsten. De gangmakers brachten ze zelf rond. Op het Mosblok werd een nieuwsbrief verspreid. Er stonden stukjes in over Mensen maken de Stad en een foto van de gangmakers en de werkers. De nieuwsbrief zal ook in de toekomst twee keer per jaar verschijnen. De werkers waren actief om de bewoners ook persoonlijk te informeren over het project, de bijeenkomsten en activiteiten en de mogelijkheid om mee te doen. Ook de gangmakers van het Josephplein en het Mosblok hebben getracht hun burens en andere bewoners te interesseren. Zij ervoeren wel interesse, maar toch kwamen de mensen niet. Redenen die gegeven worden zijn: ze hebben geen

tijd of spreken de Nederlandse taal niet, ze vinden vergaderen eng, ze zijn het niet gewend, ze hebben weinig vertrouwen in de diensten en instellingen en sommige bewoners willen direct resultaat zien. Op het Mosblok werden grote borden met tekst aan de balkons gehangen om de bewoners te wijzen op de finaledag (die vanwege het slechte weer werd uitgesteld) en op de regels van het prettig omgaan met elkaar. Ook op het Josephplein zijn dergelijke borden opgehangen. De straatagenda's zijn op het Josephplein in de portieken gehangen.

4.3 Spangen

In elk van de drie straten werd op verschillende manieren informatie aan bewoners verschaft. Allereerst was er sprake van brieven en flyers, die vaak huis aan huis werden verspreid. Omdat de werkers er vanuit gingen dat deze informatie niet door iedereen (kan) worden gelezen, is ook door persoonlijke communicatie informatie overgedragen. Verschillende keren is huis aan huis aangebeld om te vertellen dat er een gangmaker- of feestelijke bijeenkomst in de straat zou worden gehouden. Bij de informatieoverdracht zijn ook anderen ingeschakeld, zoals gangmakers ('vertel het je burens en neem ze mee'). In enkele gevallen werd met grote spandoeken of borden in de portieken gewerkt. Zo werd de portefeuillehouder ingelicht over de verloederde afgebrande panden door een groot bord voor het pand te hangen.

4.4 Tarwewijk

De werkers verspreidden huis aan huis brieven, besluitenlijsten, programma's van bijeenkomsten en activiteiten en later de straatagenda. Daarnaast werden de belangrijkste communicatiepunten ook op posters gezet, die op geschikte punten in de straat werden opgehangen. Omdat de ervaring leert dat veel mensen niet goed lezen en dat veel van de geschreven communicatie niet overkomt, werd veelvuldig gebruik gemaakt van mondelinge communicatie; aanwezigheid in de straten, persoonlijke uitnodigingen, gesprekje aan de deur na aanbellen en telefoontjes. De jongerenwerker werkte met de kinderen aan een eigen krant, waardoor men met informatie bezig was en de

ouders bij het bekijken van de producten van de kinderen geconfronteerd werden met de informatie.

4.5 Afsluiting

In het derde werkproces wordt bekend gemaakt in de straat wat wordt gedaan en bereikt. In alle straten werd schriftelijk en mondeling geïnformeerd, met de nadruk op de laatste. Schriftelijke informatie werd slechts als ondersteuning gebruikt. Werkers hebben voor de mondelinge uitnodigingen soms gangmakers ingeschakeld.

5 De straatagenda's

5.1 Inleiding

In het vierde werkproces wordt steeds vastgesteld hoe moet worden omgegaan met storende en bedreigende factoren. Dit onderdeel is vooral rond het opstellen van de straatagenda's manifest geworden, omdat deelgemeente, diensten en instellingen daar een bijdrage aan leveren. Bovendien kwam de vraag aan de orde hoe straten gefaciliteerd worden om zelf verantwoordelijkheden op zich te nemen. Dit wordt uiteindelijk vastgesteld in een straatagenda. Elke straatagenda kenmerkt zich door een aantal onderlinge afspraken over de zorg voor de straat en de ondersteuning die diensten en instellingen daarbij zullen leveren. De straatagenda bevat ook afspraken over de wijze waarop deze wordt onderhouden (organiseren van diverse activiteiten) en wordt gecontroleerd. Ten slotte wordt geformuleerd op welke ondersteuning de straat moet kunnen rekenen. Hieronder wordt per wijk vermeld hoe de straatagenda's zijn afgestemd met diensten en instellingen. Een korte typering van de gerealiseerde straatportretten is opgenomen in bijlage 3. In bijlage 4 is een voorbeeld van een complete straatagenda opgenomen.

5.2 Oude Westen

In het *Oude Westen* werkten de werkers voorstellen voor de straatagenda's uit in samenspraak met de bewoners, of aan de hand van klachten van bewoners en de door hen gevonden

oplossingen. Dit betekende dat er vele versies van conceptagenda's werden gemaakt die werden besproken in de gangmaker-bijeenkomsten en werden voorgelegd aan de betrokken diensten en instellingen. Ook de projectleiding bekeek de straatagenda's. Iedereen bleef letten op haalbaarheid, werkbaarheid en concreetheid. De agenda's moesten niet te veel een opsomming worden, niet te complex, maar een klein rijtje zijn waarop men elkaar kan aanspreken. De agenda's zijn een eerste stap en kunnen worden aangepast.

De agenda's zijn afgestemd met de diensten en instellingen. Dit proces verliep langzamer of anders dan het proces met de bewoners. De werkers moesten dan ook veel overleg voeren: met politie, scholen, De Nieuwe Unie, de wijkcoördinator. Dit was nodig om het belang van de straatagenda duidelijk te maken en de instellingen en diensten te wijzen op hun rol in het geheel. De afstemming met de Centrumraad verliep via de wijkcoördinator. De besluitvorming binnen de Centrumraad kon niet op tijd plaatsvinden om de straatagenda's te tekenen. Hierdoor werd de straatagenda van de Drievriendendwarsstraat voorzien van een paraaf en werd de straatagenda van het Josephplein pas na de finaledag getekend. Op het Mosblok tekende de portefeuillehouder de straatagenda op de finaledag van 20 maart. De afstemming met De Nieuwe Unie vond plaats via de werkers. De Nieuwe Unie tekende de agenda voor de Drievriendendwarsstraat en het Mosblok. Andere instellingen en diensten tekenden niet, de Centrumraad tekende als opdrachtgever voor hen.

In elke straat ziet het straatcomité toe op de naleving van de afspraken. Het comité zal regelmatig activiteiten organiseren om de contacten en de straatagenda te onderhouden. Voor het Mosblok wordt expliciet vermeld dat er ten minste twee keer per jaar activiteiten worden georganiseerd. In de Drievriendendwarsstraat en het Mosblok wordt de straatagenda over een jaar besproken om te zien wat het heeft opgeleverd en of er extra maatregelen nodig zijn. Voor het Josephplein is een termijn van drie maanden gesteld.

5.3 Spangen

De in de bijeenkomsten geconstateerde problemen en daar eventueel gezochte oplossingen onder bewoners, waren voor de werkers in *Spangen* het uitgangspunt bij het maken van concept straatagenda's. Naast deze functionarissen zijn bij de precieze formulering van de oplossingen deelgemeente en diensten betrokken. Deelgemeente en instellingen moesten zich akkoord verklaren. Soms werden amendementen aangebracht, bijvoorbeeld vanuit deelgemeente Delfshaven vanwege de toezegging van het aantal uren ondersteuning, en vanuit woningbouwvereniging WBR.

Op de slotbijeenkomst op het Taandersplein en in de Mathenesserstraat hebben de in de documenten genoemde partijen handtekeningen gezet. In enkele gevallen is niet getekend, hoewel dat wel de bedoeling was. In de Mathenesserstraat werd niet getekend door het op de finaledag afwezige WBR, hoewel er bij de corporatie geen bezwaar bestond. Op de finaledag van het Taandersplein werd de straatagenda niet getekend door de buurtagent vanwege instructies van de leiding. De buurtagent tekende wel in de Mathenesserstraat. In de Multatulistraat hebben de werkers op grond van klachten van bewoners een straatagenda opgesteld, maar deze is niet meer besproken. De Multatulistraat kende geen finaledag. Hier zijn huis aan huis handtekeningen van bewoners verzameld. Nadien is de straatagenda ook bekrachtigd door de deelgemeente.

In alle straten is afgesproken dat bewoners de vinger aan de pols zullen houden en dat na een periode wordt nagaan of de afspraken zijn nagekomen.

5.4 Tarwewijk

In de Heenvlietstraat besloten de gangmakers huis aan huis zelf een tweede en aanvullende enquête te houden, om een goede straatagenda op te kunnen stellen. De uitkomsten werden in de algemene straatvergaderingen besproken en aangevuld, wat resulteerde in de uiteindelijk op de straatagenda opgenomen punten. In de Wuysterstraat werd geen bewonersenquête gehouden, maar kwamen de punten in straatvergaderingen

tevoorschijn. De werkers brachten daarbij in wat zij op grond van hun kennis over de straat en de bewoners wisten. In straatvergaderingen werd in beide straten in rollenspelen aanschouwelijk gemaakt hoe de regels gehandhaafd kunnen worden en hoe men elkaar kan aanspreken op het overtreeden ervan.

Het overleg over de afspraken voor de agenda met de deelgemeente en diensten liep grotendeels indirect via de werkers en de stuurgroep met één uitzondering. Er vond een overleg plaats van de gangmakers in de Heenvlietstraat met de beheercoördinator van hun wijk over een gewenste herinrichting van de straat. De wens over de herinrichting werd nog niet ingewilligd, maar er werd afgesproken op welke termijn de deelgemeente een plan voor de herinrichting zou voorleggen aan de bewoners. De inhoudelijke formulering van de punten in de agenda is afkomstig van de bewoners. Het maken van afspraken op straatniveau over de andere punten in de straatagenda is voor instellingen, diensten en bestuur een novum. Men kan er soms moeilijk op inspelen en meent dan dat een en ander voor de hele wijk of buurt goed geregeld is en ook de betrokken straat ten goede zal komen.

5.5 Afsluiting

In het vierde werkproces wordt steeds vastgesteld hoe moet worden omgegaan met storende en bedreigende factoren. Het gaat er hier om tot een straatagenda te komen, inclusief de afspraken die daarvoor nodig zijn met diensten en instellingen. In de bijeenkomsten moesten de werkers met de bewoners de stap maken van klagen en het formuleren van problemen naar het op papier zetten van afspraken. De werkers hebben de inhoud van de straatagenda's met de betrokken instellingen en diensten afgestemd. De straatagenda's zijn getekend op de finaledagen door bewoners en zoveel mogelijk door deelgemeente, betrokken diensten en instellingen.

6 De keuringen

6.1 Inleiding

Het laatste werkproces is een proces waarbij bewoners worden betrokken bij de beoordeling en waardering van wat er is gebeurd in de straat. Er is gekozen voor de opzet als die van de Rotterdamse Project Garage, waarvan er al tientallen zijn gehouden in Rotterdam. Het wordt een garage genoemd, omdat het gezien moet worden als een plaats waar auto's, of in dit geval projecten, worden beoordeeld op hun functioneren. Vervolgens, wanneer daar reden toe is, worden ze voorzien van een reparatieadvies. We schetsen hieronder de algemene opzet en de gang van zaken per wijk. Er zijn per wijk aparte verslagen van de keuringsbijeenkomsten beschikbaar.

6.2 De gang van zaken

Er zijn per wijk keuringsbijeenkomsten georganiseerd. Deze werden voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter. Daarnaast waren telkens twee 'keurmeesters' aanwezig. De keurmeesters verzamelen informatie om vervolgens adviezen te kunnen geven. Ter voorbereiding op de feitelijke keuring heeft het Verwey-Jonker Instituut interviews gehouden met de betrokken bewoners (gangmakers), de opbouw- en jongerenwerkers en functionarissen van betrokken instanties. Deze interviewverslagen hadden de 'keurmeesters' voorafgaand aan de keuring tot hun beschikking. Ook waren voor hen de concept procesverslagen beschikbaar over de gang van zaken rond

Mensen maken de Stad. Vanuit de wijken waren een aantal bewoners van elke straat, projectleiders van Mensen maken de Stad, de deelgemeente, de opbouwwerkers en jongerenwerkers, woningbedrijf, politie en de rapporteurs van het Verwey-Jonker Instituut aanwezig.

Om de keuring te realiseren werd telkens de volgende agenda aangehouden:

- Ronde 1: Informatieronde. In deze ronde werd nagegaan hoe het project liep, wat er is gebeurd en wat volgens betrokkenen beter zou kunnen.
- Ronde 2: Verdieping. Hierin werd door de keurmeesters gezocht naar verklaringen van hoe het project is verlopen en worden indicaties gezocht van mogelijkheden ter verbetering.
- Ronde 3: Keuringsadvies. In deze ronde werd een reparatieadvies geformuleerd en konden mensen reacties geven en toelichting vragen. Er was geen mogelijkheid voor discussie.

Op 19 maart 2004 vonden de eerste twee keuringen plaats: 's ochtends in Tarwewijk en 's middags in Spangen. Omdat in Spangen alleen bewoners van het Taandersplein aanwezig waren is door het keuringsteam op een later moment, 30 maart 2004, een aanvullend gesprek aan huis gevoerd met bewoners van de Multatulistraat en de Mathenesserstraat, in aanwezigheid van de werkers. Op de avond van 6 april vond de keuring van het Oude Westen plaats. De keurmeesters stelden de vragen vooral aan de bewoners, maar ook de werkers en aanwezigen van instellingen en diensten hebben verteld over hun ervaringen. Bij alle keuringen zijn ook de rapporteurs van het Verwey-Jonker Instituut gevraagd hun indrukken weer te geven. De keurmeesters waardeerden de openhartigheid waarmee door bewoners en instellingen gesproken werd en spreken daarover telkens hun dank uit. Van de keuringen is verslag gedaan door het Verwey-Jonker Instituut.

6.3 Afsluiting

Het vijfde werkproces is een proces waarbij bewoners worden betrokken bij de beoordeling en waardering van wat er is gebeurd in de straat. Er is gekozen voor de opzet van de Rotterdamse Project Garages. De adviezen van de keurmeesters zijn gericht op een versterking van de huidige aanpak van Mensen maken de Stad.

7 Coaching en werkoverleg

7.1 Inleiding

Tijdens het proces ontstond de werkwijze om eens per twee weken een werkoverleg te plannen tussen de werkers en de projectleiding van Mensen maken de Stad. Dit overleg vond plaats in de wijk, zodat ook anderen konden aanschuiven als dat nodig was. Dit waren bijvoorbeeld de wijkcoördinator, de buurtagent of een medewerker van een woningcorporatie. Eens in de twee weken werden coachingsgesprekken gehouden tussen de werkers en de projectleiding. Deze gesprekken vonden plaats bij Opzoomer Mee, dat onderdak biedt aan Mensen maken de Stad. We vermelden hieronder beknopt de gang van zaken.

7.2 De gang van zaken

In het Oude Westen werkten vier werkers aan het project: twee bouwwerkers en twee jongerenwerkers. Tijdens de werkoverleggen gaven de werkers altijd een overzicht van de stand van zaken aan de projectleiding. Concrete problemen kwamen aan de orde, zoals het werven van gangmakers, het organiseren van een finaledag, de angst voor een lage opkomst bij slecht weer, de moeite om jongeren te betrekken, de inhoud van de straatagenda's. De projectleiding adviseerde, stelde alternatieven voor en pepte de werkers op. Soms waren de werkers moe, uitgeblust of gestrest en deed de projectleiding zijn best de werkers weer te enthousiasmeren. De gedane suggesties waren succesvol, zoals wachten met een straat en de energie eerst aan

een andere straat besteden, activiteiten op laagdrempelig niveau ondernemen, de bewoners eerst laten klagen en uitrazen en dan pas verder gaan. De communicatie- en afstemmingsproblemen tussen opbouwwerk en jongerenwerk kwamen meermaalen aan de orde tijdens de werkoverleggen en coachingsgesprekken, evenals de werkdruk, de ureninzet en de afwezigheid en vervanging van een werker. De projectleiding heeft meerdere keren geïntervenieerd tussen de werkers en naar de organisaties van de jongerenwerkers. Soms moest de projectleiding dwingender sturen, zoals bij de straatagenda's. Half november moet de projectleiding alle zeilen bijzetten om de werkers ervan te overtuigen dat ze nu toch moesten beginnen aan de totstandkoming van de straatagenda's en een werkplanning moesten maken van wat per werkproces daartoe nog moest gebeuren.

In Spangen werd zowel tijdens het werkoverleg als tijdens de coaching vrij gestructureerd gesproken over thema's die door de werkers waren aangedragen. Er werden adviezen gegeven over hoe met knelpunten zou kunnen worden omgegaan. Het werkoverleg zou in principe bijgewoond worden door andere partijen, zoals de deelgemeente en de buurtagent. De laatste functionaris vond na een enkele bijeenkomst dat permanente aanwezigheid niet zinvol was en koos voor deelname op afroep. Ook andere partijen waren niet steeds aanwezig. In de werkoverleggen werd onder andere de planning besproken.

Ook de gang van zaken in de specifieke straten kwam aan de orde. In de coaching gaven de werkers meermalen aan dat de bewoners van de Multatulistraat wel klaagden, maar zich niet wilden inspannen om naar oplossingen te zoeken. Zij zagen als dilemma of ze zelf actiever moesten zijn of dat de bewoners meer verantwoordelijkheid moesten nemen (wat ze niet deden). De projectleiding droeg als oplossing voor de passiviteit onder meer aan: het organiseren van activiteiten (in plaats van bijeenkomsten) in de straat als mogelijke katalysator voor bewonersbetrokkenheid; bewoners een zetje geven om iets te ondernemen; bewoners bij elkaar brengen voor een handtekeningactie, via kinderen ouders benaderen. Er werd gewezen op het gevaar dat de problemen rond het café het proces van Mensen maken de Stad verstoorden. Eind januari gaven de werkers aan dat zij het niet zinvol vonden om voor bewoners van de Multatulistraat die daar niet om hebben gevraagd, nog

verdere activiteiten te organiseren. De projectleiding was het ermee eens, doch pleitte er wel voor te onderzoeken hoe er toch een vuurtje kon blijven branden in deze straat die op tredenul stond. In de Mathenesserstraat bleek er geen straatcomité gevormd kunnen worden. De projectleiding stelde voor om andere vormen te zoeken die kunnen dienen als 'knooppunt' in de straat, bijvoorbeeld maandelijkse theemiddagen. Dit lukte overigens niet, maar de vier actieve vrouwen - zo bleek tijdens de keuring van de Mathenesserstraat - gaan wel door als gangmakers.

Het grootste deel van de proef in de Tarwewijk werd uitgevoerd door de opbouwwerker. Die heeft er meer dan een volledige werkweek in gestoken gedurende de hele projectperiode. De aanvankelijk door de welzijnstichting bij het project gedetacheerde jongerenwerker viel uit vanwege ziekte. Hij werd pas in november vervangen door een freelance jongerenwerker. Vooral de opbouwwerker maakte van de coaching gebruik om moeilijke elementen uit de aanpak voor te leggen. Het heeft hem vooral in het begin van het proces zeer gesteund om de zaken in het directe werken met de bewoners aan te pakken. Hij bracht ook geregeld een moeilijk punt van tevoren schriftelijk in de coaching in.

7.3 Afsluiting

Het tweewekelijkse werkoverleg werd zowel door de projectleiding als de werker(s) benut om allerlei afstemmingskwesties tussen centrale leiding en het gebeuren in de straten te regelen. In de werkoverleggen werden de werkers aangestuurd, werd de planning bekeken en werd de stand van zaken per straat doorgenomen. Vaak werd er in het werkoverleg de onderwerpen gekozen voor de coaching van de week daarop. De coachingsgesprekken waren erop gericht de werkers bij te staan bij methodische vragen en persoonlijk functioneren.

8 Sterke punten en punten ter verbetering

In de keuringsverslagen die per wijk zijn gemaakt, zijn meningen weergegeven over het werkprogramma Mensen maken de Stad. Hieronder vermelden we beknopt de sterke kanten die de geïnterviewden en keurmeesters hebben benoemd. Vervolgens doen we hetzelfde met de onderwerpen waar verbeteringen volgens betrokkenen mogelijk zijn.

Het werkprogramma Mensen maken de Stad weet volgens betrokkenen mensen in straten te activeren. Ze worden bewuster van het 'samen leven' in de straat. Het maakt ze beter bekend met anderen in de straat, het maakt ze sterker naar elkaar en naar instellingen en diensten. Het versterkt het gevoel ergens thuis te horen, de deur uit te durven en elkaar aan te spreken op omgangsvormen. Het feit dat jongeren expliciet als bewoners worden aangesproken wordt door sommigen ook als sterk punt benoemd. Het werkprogramma wordt gezien als laagdrempelig en als een aanjager. Het programma weet te concretiseren. De gevolgde werkwijze leidt tot een gezamenlijke analyse van de problemen en de mogelijkheden in de straat. Het werkprogramma helpt, zo wordt ook gezegd, een betrokkenheid tussen deelgemeente, professionals en bewoners te creëren. Het weet budgetten voor bewoners te ontsluiten. De ontwikkelingsfase bevordert beter zicht op de organisatorische randvoorwaarden. Met de opgedane ervaringen weten de betrokkenen bijvoorbeeld goed in te schatten in welke straat het wel verstandig is te beginnen en waar niet. Ook is

beter bekend welke competenties van werkers zijn te eisen, welke instrumenten zijn in te zetten en welke mate van flexibiliteit ingebouwd moet worden. Er is enthousiasme en kennis en energie het werkprogramma een stap verder te brengen.

Volgens betrokkenen zijn verbeteringen mogelijk in de organisatie van de samenwerking tussen de straat enerzijds en diensten/deelgemeente en instellingen anderzijds. Ook naar de contacten tussen de mensen in de straat onderling en de organisatie van het geheel kan volgens betrokkenen nog goed gekeken worden. Specifiek wordt hierbij een meer flexibele aanpak per straat genoemd. Sommigen zouden een zwaardere inzet wensen en anderen juist een meer lichte voortzetting van het werkprogramma. Voor diensten en instellingen is een antwoord relevant op de vraag wat de precieze status van de in de straatagenda's geformuleerde wensen is. Tot slot moet de professionaliteit van de werkers beter worden benut en beschermd en de zwaarte van het werk voor de in te zetten werkers worden beteugeld.

9 Samenvatting

De straataanpak *Mensen maken de Stad* is een onderdeel van het collegeprogramma van de stad Rotterdam. In samenhang met andere onderdelen van dat programma richt het zich op het bevorderen van sociale samenhang en actief burgerschap. Bewoners bepalen zelf in hun straat of en wat zij met elkaar aan activiteiten ondernemen en welke verantwoordelijkheid zij daarvoor zullen dragen. Het gaat om het opbouwen en consolideren van een actief straatnetwerk. De straat moet daarbij kunnen rekenen op ondersteuning van gemeente, welzijnsinstellingen, corporaties en andere instellingen. In 2003-2004 werd de straataanpak in negen straten ontwikkeld en uitgetest. Deze rapportage doet verslag van een gedeelte van de ontwikkelingsfase. We geven antwoord op de vraag op welke wijze betrokkenen vorm gaven aan de uitvoering van de vijf werkprocessen in de straataanpak van *Mensen maken de Stad*.

Het eerste werkproces is erop gericht de basis te leggen van het straatnetwerk en/of deze te versterken. De belangrijkste methoden hierbij zijn straatactiviteiten en straatbijeenkomsten. Er is apart aandacht besteed aan het betrekken van de jeugd bij de activiteiten. Voor de basis van het straatnetwerk zijn ook de bewonersinterviews belangrijk, evenals de presentatie van de straatportretten aan de bewoners.

Het tweede werkproces is erop gericht om gangmakers toe te rusten, het netwerk in stand te houden en uit te breiden en contacten te maken met instellingen en diensten. Veel aandacht ging uit naar het toerusten van de gangmakers en het versterken

van het netwerk. Tegelijkertijd heeft het onderdeel contact maken met instellingen en diensten relatief minder aandacht gekregen. Pas later is dat geïntensiveerd.

In het derde werkproces is bekend gemaakt in de straat wat wordt gedaan en wat er is bereikt. In alle straten werd schriftelijk en (vooral) mondeling geïnformeerd. Schriftelijke informatie is slechts als ondersteuning gebruikt. Werkers hebben voor de mondelinge uitnodigingen soms gangmakers ingeschakeld.

In het vierde werkproces wordt steeds vastgesteld hoe moet worden omgegaan met storende en bedreigende factoren. Het gaat er hier om tot een straatagenda te komen, inclusief de afspraken die daarvoor nodig zijn met diensten en instellingen. In de bijeenkomsten moesten de werkers met de bewoners de stap maken van klagen en het formuleren van problemen naar het op papier zetten van afspraken. De werkers hebben de inhoud van de straatagenda's met de betrokken instellingen en diensten afgestemd. De betrokken diensten, instellingen en bewoners hebben de straatagenda's getekend op de finaledagen.

Het vijfde werkproces is een proces waarbij bewoners worden betrokken bij de beoordeling en waardering van wat er is gebeurd in de straat. Er is gekozen voor de opzet van de Rotterdamse Project Garages. De adviezen van de keurmeesters zijn gericht op een versterking van de huidige aanpak van Mensen maken de Stad.

Als we kijken naar de door betrokkenen genoemde sterke en positieve kanten van de werkwijze, dan weet het werkprogramma over het geheel mensen in straten te activeren. Het werkprogramma wordt gezien als laagdrempelig, als een aanjager en het is concreet. Er komt met de gevolgde werkwijze een gezamenlijke analyse van de problemen en de mogelijkheden in de straat. Het werkprogramma helpt, zo wordt ook genoemd, een betrokkenheid tussen deelgemeente, professionals en bewoners te creëren. Volgens betrokkenen zijn verbeteringen mogelijk in de organisatie van de samenwerking tussen de straat enerzijds en diensten/deelgemeente en instellingen anderzijds. Ook mensen de betrokkenen dat naar de contacten tussen de mensen in de straat onderling en de

organisatie van het geheel nog goed gekeken kan worden. Tot slot moet de professionaliteit van de werkers beter worden benut en beschermd en moet de zwaarte van het werk voor de in te zetten werkers worden beteugeld.

Bijlage 1 Gegevens per deelgemeente

Gegevens Oude Westen in het Centrumgebied

ORGANISATIE	NAAM	FUNCTIE
Sonor Oude Westen	Fouad Akka	Opbouwwerker
Sonor Oude Westen	Jan Westhoff	Opbouwwerker
Stichting Jong	Willem Dumee	Jongerenwerker
Stichting Wenk	Jamal Aissatie	Jongerenwerker
Centrumraad	Beatrijs Tolck	Dagelijks bestuurder en voorzitter Stuurgroep
Coördinatiebureau Centrum	Peter Dekkers	Wijk(beheer) Coördinator
Coördinatiebureau Centrum	Wim van Ree	Bestuurlijk Contactpersoon Deelgemeente

STRATEN	DIAGNOSE POSITIE STRAATLADDER	STRAATAGENDA GEREALISEERD?
• Mosblok	Trede 0 of 1	Ja
• Josephplein	Trede 1 of 2	Ja
• Drievriendendwarsstraat e.o.	Trede 3 of 4	Ja

Gegevens Spangen in de deelgemeente Delfshaven

ORGANISATIE	NAAM	FUNCTIE
Disk Spanesse	Johan Hagenus	Jongerenwerker
Delphi Wijkteam Spangen	Salima El Hamdi	Opbouwwerker
Delphi Wijkteam Spangen	Stijn Beeckman	Opbouwwerker
Deelgemeente Delfshaven	Carlos Gonçaves	Dagelijks bestuurder en voorzitter stuurgroep
Deelgemeente Delfshaven	Jan Maas	Bestuurlijk Contactpersoon Deelgemeente
Wijkkantoor Spangen	Fatima Addou	Assistent Wijk(beheer)

STRATEN	DIAGNOSE POSITIE STRAATLADDER	STRAATAGENDA GEREALISEERD?
• Multatulistraat (deels)	Trede 0	Ja
• Mathenesserstraat (deels)	Trede 1	Ja
Taandersplein	Trede 2 of 3	Ja

Gegevens Tarwewijk in de deelgemeente Charlois

ORGANISATIE	NAAM	FUNCTIE
Charlois' Welzijn	Paul Steinmann	Opbouwwerker
Charlois Welzijn	Victor Vervoort (later vervangen door	Jongerenwerker
Buro Vraag	Paul van den Hooven)	
Deelgemeente Charlois	Lionel Martijn	Dagelijks bestuurder en voorzitter Stuurgroep
Deelgemeente Charlois	Katja Horeman	Bestuurlijk Contactpersoon Deelgemeente
Deelgemeente Charlois	Cees de Hoon	Wijk(beheer) coördinator

STRATEN	DIAGNOSE POSITIE STRAATLADDER	STRAATAGENDA GEREALISEERD?
• Bonaventurastraat (deels)	Trede 0 of 1	Nee
• Heenvlietstraat	Trede 4	Ja
• Wuysterstraat	Trede 5	Ja

Bijlage 2 Typeringen straatagenda's

In de straatagenda van de *Drievriendendwarsstraat* spreken de bewoners hun trots uit over de groene straat en het goede onderlinge contact, ook met de Drievriendenstraat en de Anna Paulownastraat. De bewoners spreken met elkaar af dat het fijn is met elkaar te praten en elkaar aan te spreken waar het nodig is. Er wordt een straatcommissie in oprichting aangekondigd. De bewoners en instellingen kunnen terecht bij de commissie waar het de leefbaarheid van de straat betreft. De straat organiseert twee keer per jaar een Opzoomeractie en de geveltuinjes en het groen in de straat wordt onderhouden door de bewoners. Met De Nieuwe Unie heeft de straat afgesproken dat er een besluit wordt genomen over de mogelijke verkoop van de huurwoningen in de straat en over het onderhoud van de huurwoningen. Ook biedt De Nieuwe Unie een oplossing voor het plaatsen van fietsen en zal de handtekeningen van de bewoners over de problematiek van de open portieken onder de aandacht brengen. Ook zal de Nieuwe Unie de straat ondersteunen bij de verfraaiing in de vorm van beplanting. De Centrumraad geeft de straat duidelijkheid over de aanpassing van de verlichting en gaat met de bewoners in gesprek over het onderhoud van een kunstwerk in de straat.

In de straatagenda van het *Josephplein* zeggen de bewoners zich in te zetten voor een leefbaar en gezellig plein. Ze beloven te letten op de eigen spelende kinderen en die van elkaar en elkaar hierop aan te spreken als het nodig is. Ze zullen hondenbezitters aanspreken als ze hun hond op het plein laten poepen en plassen. Ze organiseren een leuk feest op het plein. Verder beloven de bewoners de straat schoon te houden door

het vuil buiten te zetten op de dag dat het wordt opgehaald, door de Roteb te bellen om het grofvuil op te halen, door papier en blikjes en ander afval in de vuilnisbak te gooien. Bewoners registreren de momenten van overlast en geven dit door aan het wijkveiligheidspunt. Met de wijkcoördinator en buurtagent is afgesproken dat de bewoners elke twee maanden een bijeenkomst met hen hebben.

Op het *Mosblok* zetten de bewoners zich in voor een leefbaar en gezellig binnenterrein onder het motto van 'stimuleren, aanspreken en aangesproken worden'. De bewoners spreken af allereerst zelf hun problemen op te lossen, waarbij de werkgroep desnoods als bemiddelaar kan optreden. Verder is afgesproken dat de bewoners zelf hun tuinen op orde houden en jaarlijks een verkiezing houden van de mooiste tuin of het mooiste balkon. Het binnenterrein is van iedereen en vooral een veilige plek voor de kinderen. Daarom moet het schoon blijven. Er wordt afgesproken dat er geen hondenpoep ligt, dat er geen prullenbakken worden gelegeerd en dat er niet wordt gevoetbald. Na 22.00 uur 's avonds mag er geen harde muziek meer zijn of andere overlast worden veroorzaakt. Het uitkloppen van kleden wordt eerst besproken met de burens. Met de Nieuwe Unie is afgesproken dat die de bewoners ondersteunt bij het schoonhouden van de portieken en reparatiewerkzaamheden zo snel mogelijk in overleg met de bewoners verricht. Een keer per maand komt de buurtmeester langs bij een bewoner om belangrijke zaken te bespreken. De buurtmeester controleert het binnenterrein, de portieken en de bergingsgangen maandelijks. De Nieuwe Unie zal indien nodig en als ondersteuning van de bewoners de woonregels opnieuw onder de aandacht brengen. De Nieuwe Unie zal bewoners stimuleren om de grond in gebruik te nemen om zo een verzorgd binnenterrein te creëren. Voorts zal de Nieuwe Unie de mogelijkheid onderzoeken om verlichting aan te brengen. De Centrumraad doet binnen drie maanden concrete voorstellen over het verplaatsten van de tafeltennistafel naar het midden van het binnenterrein onder voorwaarde van voldoende draagvlak bij de bewoners.

In de straatagenda van de *Multatulistraat* zeggen bewoners toe de straat schoon te houden en te veegen, op de kinderen te letten en elkaar fatsoenlijk aan te spreken. Toezeggingen komen van de politie/stadstoezicht (theevisite, communicatie, de veegploeg helpt; bekeuring voor vuil naast container). Het

gevaarlijke speeltoestel zal weg worden gehaald. Het café zegt toe minder hinder te veroorzaken en betere communicatie met bewoners te zullen hebben.

In de *Mathenesserstraat* maakten bewoners afspraken rond vuilnis en schoon houden van de straat, het rustig houden van de kinderen, het letten op de kinderen en het organiseren van activiteiten. Verder zijn er toezeggingen gedaan door de politie en stadstoezicht (regelmatig toezicht), de Roteb en deelgemeente (meer afvalbakken en vaker legen), de deelgemeente (verkeersdrempels) en het WBR (repareren tegels).

Op het *Taandersplein* hebben de bewoners afspraken gemaakt over het schoonhouden en het vuilnis, fatsoenlijk aanspreken en activiteiten organiseren. Toezeggingen van diensten betroffen het sociaal cultureel werk (55+ activiteiten), de politie (waken tegen kerstboomverbranding), TOS (het organiseren van jeugdactiviteiten), het WBR (spreekuur houden), de deelgemeente (nagaan hoe het staat met afgebrande panden en speeltoestellen), de Roteb (nagaan hoe het zit met de toegang van ondergrondse containers) en stadstoezicht (meer opletten in bepaalde uren).

In de straatagenda van de *Heenvlietstraat* melden de bewoners, inclusief de kinderen en jongeren, zich in te zetten voor een leefbare en gezellige straat. Daarom hebben ze met elkaar afgesproken geen onnodig lawaai te maken (zoals toeteren) en na 22.00 uur te zorgen voor rust in de straat. De bewoners spreken af niet te hard te rijden en vragen hun bezoek dit ook niet te doen. Verder houden de bewoners hun eigen stoep schoon en gooien afval in de afvalbak en niet op straat. Met de deelgemeente is afgesproken dat er een onderzoek wordt gedaan naar de inrichting van de straat en op basis daarvan zal de deelgemeente voorstellen doen aan de bewoners en deze voor de zomer met hen bespreken. Politie en stadstoezicht zullen notoire parkeer- en snelheidsovertreders aanpakken. De Roteb ondersteunt de bewoners bij het schoonhouden van de straat en bewoners die hun afval naast de containers zetten, krijgen een boete van Stadstoezicht. Een gedeelte van het straatbudget wordt besteed aan een panna-voetbaltoernooi.

De bewoners van de *Wuysterstraat* zetten zich eveneens in voor een leefbare en gezellige straat. Vanuit dit streven hebben ze met elkaar afgesproken geen lawaai te maken na 22.00 uur. Ook hebben ze afgesproken niet te hard te rijden en alleen te parkeren in de daarvoor bestemde vakken. Dit vragen ze ook hun bezoek en aan de bewoners van de omliggende straten. De straat wordt schoongehouden door regelmatig samen de straat te vegen en het afval in de container te gooien en niet ernaast. Hondenpoep wordt opgeruimd. Verder is afgesproken dat de deelgemeente voor de zomer maatregelen neemt om de geschikte uitlaatzones goed aan te geven in overleg met de bewoners. Stadstoezicht controleert de straat regelmatig en geeft boetes aan foutparkeerders, vuilvertreders en hondeneigenaren die hun hond laten poepen op straat. Roteb gaat vaker vegen. De bewoners vragen verder aan de politie om maatregelen om de snelheidsovertreders aan te pakken.

Bijlage 3 Voorbeeld straatportret: Mathenesserstraat

Algemeen

Op basis van de COS-gegevens wonen er in het gebied ongeveer 250 mensen in 69 gezinnen/adressen. Daarvan zijn er in totaal 22 geïnterviewd. Dat komt neer op een percentage van ten naaste bij 32%. Van de geïnterviewden zijn er 8 man en 14 vrouw. De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewden is ongeveer 30 jaar. De meesten (17) zijn niet van Nederlandse komaf, maar hebben vooral een achtergrond/afstamming in Turkije, Marokko, Suriname en elders in Europa. Deze verdeling tussen 'autochtoon' en 'allochtoon' betekent een lichte oververtegenwoordiging van de eersten, afgaande op de COS-gegevens. Bijna 2/3 van de geïnterviewden is gehuwd of samenwonend. Het merendeel van hen heeft kinderen en volgens eigen opgave wonen ze gemiddeld acht jaar op dit adres. Iets minder dan de helft heeft verhuisplannen. Alle geïnterviewden wonen in een huurwoning. Gegeven het feit dat de meerderheid van de geïnterviewden vrouw is niet verwonderlijk dat een kwart opgeeft werkloos te zijn. Voor wat betreft godsdienst geeft een grote minderheid (10) aan moslim te zijn, daarna zijn katholieken de grootste groep (6), gevolgd door Hindoes (3). Van de geïnterviewden geven vier personen (17 %) aan lid te zijn van een vereniging of organisatie. Wat betreft huisgenoten ligt dat percentage iets hoger (25 %).

Screeningsvragenlijst (problemen in de straat)

Wat betreft veiligheid in de straat na donker zijn de geïnterviewden duidelijk verdeeld. Iets meer dan de helft zegt het veilig te achten, maar de rest is het daar niet mee eens. Een

soortgelijk verschil - maar dan in omgekeerde richting - treffen we aan op de vraag of kinderen er veilig kunnen spelen. Iets meer dan de helft vindt de straat onveilig voor kinderen.

Uitgesproken zijn de geïnterviewden over de vraag of vuilnis een probleem is. Op een enkele uitzondering na zeggen ze dat het naar hun mening een groot probleem is (de meesten) of in ieder geval een probleem. Ook druggebruik en/of drughandel wordt door een duidelijke meerderheid als een groot probleem of een probleem ervaren. Een duidelijke minderheid ervaart ook overlast door jongeren als een probleem - maar de meerderheid doet dat dus niet. Ook ervaart een meerderheid van de bewoners inbraken en dergelijke niet als een groot probleem of een probleem van de straat.

De straat op de ladder

Uit de veertien vragen die te maken hebben met de positie van de Mathenesserstraat op de straatladder, komt het volgende naar voren. Een aanzienlijke meerderheid van de bewoners is het oneens met de stelling dat er nogal eens ruzie of conflicten tussen bewoners zijn. Maar bijna eenderde van de geïnterviewden denkt daar dus anders over.

Vrijwel alle geïnterviewden zijn van mening dat er geen sprake is van angst voor elkaar en de neiging elkaar op grond daarvan uit de weg te gaan.

Een (kleine) meerderheid (12) vindt ook dat de mensen in de straat niet onverschillig ten opzichte van elkaar staan, of langs elkaar heen leven. Een aanzienlijke minderheid vindt dat dus wel. Minder groot is de tegenstelling op de vraag of men vriendelijk met elkaar omgaat. Bijna driekwart vindt dat dit inderdaad het geval is.

Op de vraag of bewoners op (elkaars) kinderen letten antwoordt ruim driekwart (17) dat dit niet het geval is. Een meerderheid (14) is ook van mening dat je er niet op kunt rekenen dat andere straatbewoners op je spullen letten als jij niet thuis bent.

Merkwaardig is dat tweederde van de bevroegden van mening is dat er geen activiteiten door bewoners worden georganiseerd, terwijl de rest die mening niet deelt. Begrijpelijkerwijs zijn de geïnterviewden die zeggen dat er sprake is van activiteiten, ook degenen die zeggen dat er door veel bewoners aan straat-activiteiten wordt meegedaan. Vermoedelijk zijn zij degenen die meedoen.

Driekwart van de bevroagden geeft aan dat de bewoners niet geneigd zijn bij elkaar te komen en de handen in elkaar te slaan als er een probleem in de straat is. Eveneens driekwart van de bewoners duidt aan dat er geen sprake is van afspraken omtrent hoe in de straat met elkaar om te gaan. En iets minder bewoners, maar toch nog een overtuigende meerderheid, vertelt dat bewoners er niet veel aan doen om de straat schoon, heel en veilig te houden.

Bijna alle geïnterviewden vinden dat bewoners met elkaar niet veel gedaan of bereikt hebben voor het gebied.

Opmerkelijk is het geringe aantal contacten dat bevroagden in de straat met elkaar onderhoudt. Dat is namelijk voor ieder van de geïnterviewden niet veel meer dan één of twee andere bewoners.

Op grond van deze gegevens vallen de volgende conclusies te trekken voor de positie van de straat op de straatladder. Over het gehele gebied gezien gaan mensen in het algemeen vriendelijk met elkaar om, maar er is weinig samenhang, uitwisseling en vertrouwen. Er zijn ook geen afspraken over omgang met elkaar en over kwesties en taken die in de straat (kunnen) spelen. Bewoners vinden van elkaar dat ze weinig voor de straat klaarspelen. Wel lijkt er een subgroep van bewoners te zijn, die meer met elkaar heeft en meer samendoet, maar dat bepaalt niet het beeld van het gebied. De positie op de straatladder is daarom +1. Dat wordt onderstreept door het feit dat het gemiddelde rapportcijfer voor de straat een kleine 6- is (5.8). Ook het feit dat er slechts een kleine minderheid van geïnterviewden weet heeft van groepjes bewoners die met elkaar actief zijn, bevestigt dit oordeel.

Samen iets gaan doen aan de straat

Duidelijk is wel dat de meeste geïnterviewden, ruim tweederde, bereid is om samen met anderen iets te doen om de straat leuker en fijner te maken. Ruim driekwart is ook van mening dat het van belang is om afspraken te maken omtrent hoe met elkaar om te gaan. Wat men onder andere bereid is zelf te doen is de straat schoonmaken en activiteiten met kinderen organiseren. Men blijkt ook optimistisch over wat er met de straat te bereiken valt, namelijk een (gemiddeld) cijfer van bijna een 9!

Bijlage 4 Voorbeeld straatagenda: Wuysterstraat

Wij, bewoners (kinderen, jongeren en volwassenen) van de Wuysterstraat, zetten ons in voor een leefbare en gezellige straat, daarom hebben we met elkaar het volgende afgesproken:

- We maken geen herrie (bijvoorbeeld: niet toeteren, gebruik de huisbel) en na 22.00 uur is het rustig;
- We rijden niet te hard (houden ons aan de juiste snelheid) en parkeren alleen in de parkeervakken. Dat vragen wij ook aan ons bezoek en aan de bewoners van de Spruytstraat.
- Wij houden onze straat schoon (Vuilniszakken gooien we in de container, als deze vol is doen we dat in een andere en we vegen regelmatig samen de straat).
- Onze hond wordt uitgelaten op de uitlaatplek en de poep ruimen we op.

De deelgemeente, diensten en instellingen helpen ons. Zij hebben met ons het volgende afgesproken:

- De deelgemeente neemt voor de zomer maatregelen om geschikte uitlaatzones goed aan te geven. En de deelgemeente zal hierover overleg voeren met de bewoners.
- Stadstoezicht controleert regelmatig onze straat en geeft een boete aan foutparkeerders, vuilovertreeders en honden-eigenaren die hun hond verkeerd laten poepen.
- Roteb veegt vaker dan nu het geval is.

En verder willen de bewoners graag dat

- De politie alle mogelijke maatregelen neemt om snelheids-overtreders aan te pakken.

Ons straatcomité houdt de vinger aan de pols over de afspraken die wij gemaakt hebben met elkaar en met degenen die beloofd hebben ons te helpen.

Wij zullen activiteiten in onze straat organiseren en daarvoor een activiteitenplan opstellen. Het straatbudget van 4.500 euro wordt gebruikt om het activiteitenplan uit te voeren. Op basis van dit plan maken wij verdere afspraken met het opbouwwerk en jeugdwerk over de wijze waarop zij ons steunen.

Over een jaar bespreken we met elkaar wat deze agenda ons heeft opgeleverd.

Aldus getekend op 14 februari 2004,
Bewoners Wuysterstraat
Deelgemeente Charlois
Politie Tarwewijk

Colofon

opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
auteurs	Dr. F.B.J. de Meere, drs. E.M.T. Plemper, drs. A. Huygen
met medewerking van	Drs. W.B.A.M. Melief, drs. H.J. van Daal
eindredactie	I. Linse
omslag	Grafitall, Valkenswaard
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	N. van Koutrik
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Programma Sociale vitaliteit en veiligheid Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 90-5830-161-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2006

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.