

## **Zo zijn onze manieren**

*Verslag van een inventarisatie van en  
handreikingen voor het werken met  
gedragsregels in Eindhoven*

Drs. A. Huygen  
Drs. R. Verwijs

Maart 2010



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Probleemstelling	5
1.2	Vraagstelling	6
1.3	Werkwijze	6
1.4	Inhoud publicatie	7
<b>2</b>	<b>Gedragsregels in Nederland</b>	<b>9</b>
2.1	Inleiding	9
2.2	Mensen maken de Stad	9
2.3	Goudse Stadsregels	11
2.4	Gedragscodes CCV	12
2.5	Andere lokale initiatieven	13
2.6	Tot besluit	15
<b>3</b>	<b>Bevindingen in Eindhoven</b>	<b>17</b>
3.1	Inventarisatie projecten en initiatieven	17
3.2	Aanleiding en context van de initiatieven en projecten	17
3.3	Typering van de projecten: waar richten ze zich op?	19
3.4	Betrokken actoren en hun rol, samenwerking en taakverdeling	23
3.5	Resultaten, wat heeft het opgeleverd?	24
3.6	Randvoorwaarden en knelpunten	25
3.7	Continuïteit en toekomst initiatieven	27
3.8	Conclusie	28
<b>4</b>	<b>Aan de slag met gedragsregels</b>	<b>29</b>
4.1	Inleiding	29
4.2	Vooraf: het kennen van de situatie, de plek en de gebruikers	29
4.3	Het proces van ontwikkelen van gedragsregels	31
4.4	Handhaving en continuïteit	33
4.5	Ten slotte	34
<b>5</b>	<b>Slotbeschouwing</b>	<b>35</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlagen</b>	
1	Overzicht projecten en initiatieven Eindhoven	39
2	Overzicht gesprekspartners	41
3	Stappenplan Gedragscode Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid	43



# 1 Aanleiding

Voor u ligt de publicatie van een inventarisatie van initiatieven en projecten met betrekking tot gedragsregels in de gemeente Eindhoven. Deze inventarisatie is uitgevoerd in het kader van het uitvoeringsprogramma Burgerparticipatie van de gemeente Eindhoven.

## 1.1 Probleemstelling

Mensen in Nederland maken zich zorgen over het verval van normen en waarden, meer nog dan over de economische crisis. Bas Heijne (NRC, 27 juni 2009) noemt dit een opvallende uitkomst van het laatste Rapport 21minuten.nl<sup>1</sup>. Het hoofdthema in het jaarlijkse landelijke onderzoek was de economische crisis. Zoals gezegd bleek dit echter niet het onderwerp te zijn waar Nederlanders zich het meest zorgen over maken.

De vervaging van normen en waarden toont zich volgens de Nederlanders die deelnamen aan het online opinieonderzoek vooral in de afname van tolerantie en respect en de toename van verbaal geweld. Men ziet deze aspecten vooral terug in de publieke ruimte (op straat, in het openbaar vervoer), maar ook in de media (tv, internet en reclame).

Een mogelijke verklaring voor de ondergeschikte rol van de kredietcrisis wordt in het Rapport 21minuten.nl gezien in de verklaring dat Nederlanders de financieel-economische crisis mogelijk beschouwen als een *tijdelijke* moeilijke periode, die met de nodige maatregelen weer zal verdwijnen. De verslechtering van omgangsvormen ziet men mogelijk als een hardnekkiger, moeilijker te keren verschijnsel.

De opstellers van het rapport wijzen er verder op dat de bevolking met betrekking tot normen en waarden lijkt te polariseren. Enerzijds noteren zij citaten als: 'opkomst Wilders', 'moslimdemonisering' en 'racisme lijkt steeds meer te mogen'. Anderzijds: 'verlies westerse waarden', 'steeds meer allochtone criminelen' en 'islamisering'.

De bevraagde Nederlanders noemen daarnaast relatief vaak dat er sprake is van een 'gebrek aan opvoeding', 'de Ik-cultuur' en 'toename fysiek geweld tegen buschauffeurs en ambulancepersoneel'. Dit sluit aan bij een artikel van Hans Boutellier<sup>2</sup>; er lijkt sprake te zijn van een 'cultuur van alledaags blind geweld'. We leven in een frustratiemaatschappij, waarin haatuitingen, bedreigingen en fysiek geweld betrekkelijk normaal lijken te zijn geworden. Dit klimaat vormt de voedingsbodem voor initiatieven die zich richten op het bestrijden van de verharding van omgangsvormen. Politiek gezien is de aandacht voor normen en waarden vooral ontstaan vanuit CDA-kringen, die het ook op de landelijke en lokale politieke agenda's kregen. Het onderwerp van de inventarisatie in Eindhoven is dan ook onverminderd actueel.

---

1 Zie ook [www.21minuten.nl](http://www.21minuten.nl) of [www.nationaledialoog.nl](http://www.nationaledialoog.nl).

2 Boutellier, H. (2009). *De frustratiemaatschappij. De schreeuw om gehoord te worden*. Amsterdam: De Groene Amsterdammer (19-06-09).

Gemeenten voeren initiatieven uit die gericht zijn op het verbeteren van de omgangsvormen. Een van de meest concrete en zichtbare initiatieven is het maken van afspraken over hoe met elkaar om te gaan. Gedragsregels, leefregels, straatetiquette, zijn op verschillende plaatsen in het land onder verschillende noemers ontstaan. Ook in Eindhoven zijn verschillende ervaringen opgedaan met het opstellen van gedragsregels.

## 1.2 *Vraagstelling*

Het project 'Gedragsregels' is één van de 11 projecten van het uitvoeringsprogramma Burgerparticipatie van de gemeente Eindhoven. Burgerparticipatie is voor de gemeente Eindhoven een belangrijk uitgangspunt in het huidige coalitieakkoord. Om hieraan uitvoering te geven is in 2006 een Taskforce Burgerparticipatie ingesteld en is een Uitvoeringsprogramma Burgerparticipatie 2008 - 2010 opgesteld. Het programma richt zich op verbetering van interactieve processen en het versterken van actief burgerschap.

Het project 'Gedragsregels' gaat op zoek naar vormen om de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van bewoners bij de leefbaarheid van de buurt (van trappenhuis tot plein, van trapveld tot buurtvoorziening) te vergroten. De gemeente Eindhoven wil lering trekken uit projecten die op dit terrein zijn uitgevoerd in andere steden. Daarnaast wil de gemeente Eindhoven zicht krijgen op de recente ervaringen die in Eindhoven door verschillende woningbouwcorporaties en de welzijnsorganisatie zijn opgedaan met projecten aangaande het maken van afspraken tussen bewoners. Dit kunnen afspraken zijn tussen volwassen bewoners, maar ook tussen jong en oud, of kinderen die met elkaar afspreken welke regels er gelden op een plein.

Het streven van de gemeente Eindhoven is om mede op basis van een inventarisatie van gedragsregels na te gaan of het maken van afspraken bijdraagt aan het vergroten van de leefbaarheid in het portiek, op straat of op het plein, ook op de lange termijn. Welke ervaringen zijn opgedaan, welke leerpunten volgen hieruit en welke vragen leven bij de genoemde organisaties én bewoners als het gaat om het 'herformuleren van ongeschreven regels'? Welke vragen schuilen er achter de behoefte om afspraken met elkaar te maken? Gaat het om het ontwikkelen van aanpakken om gedragsverandering te stimuleren? Of bestaat er behoefte aan het kunnen omgaan met verschillen? Het elkaar durven aanspreken op afwijkende opvattingen en normen zijn mensen in sommige situaties verleerd. Wat maakt dit weer mogelijk? In welke omstandigheden is het zinvol gebleken?

## 1.3 *Werkwijze*

De inventarisatie van recente ervaringen in Eindhoven heeft plaatsgevonden aan de hand van een reeks interviews en gesprekken met vertegenwoordigers van bij relevante projecten betrokken professionals (woningcorporatie, welzijnsorganisatie, gemeente). Hierbij hebben we gebruik gemaakt van de contacten die reeds gelegd zijn met drie woningcorporaties en een welzijnsorganisatie door Fontys Hogescholen Sociale Studies. Daarnaast is de gemeente Eindhoven een bron van kennis geweest van lopende of afgeronde projecten.

Daarnaast heeft een oriëntatie op landelijke initiatieven plaats gevonden. Onderzoek dat het Verwey-Jonker Instituut heeft uitgevoerd, maar ook internet en een aantal (wetenschappelijke) catalogi hebben we hiervoor aangewend.

#### *1.4 Inhoud publicatie*

In deze publicatie komt een aantal onderwerpen aan de orde. Het tweede hoofdstuk bestaat uit een oriëntatie op de landelijk voorbeelden van het werken met gedragsregels. Hoofdstuk drie biedt inzicht in de ervaringen die met het opstellen van gedragsregels in Eindhoven zijn opgedaan. In het vierde hoofdstuk geven we een aantal aanbevelingen voor ambtenaren en sociale professionals die aan de slag willen met gedragsregels. Ook belichten we hier de rol van de betrokken burgers. In de slotbeschouwing, hoofdstuk vijf, plaatsen we de initiatieven om gedragsregels te ontwikkelen tegen de achtergrond van de huidige ontwikkelingen rondom 'samenlevingsopbouw nieuwe stijl'.

Deze publicatie beoogt inzicht te bieden in de ervaringen die verschillende partijen in Eindhoven hebben opgedaan met het maken van afspraken over omgangsvormen, spel- en leefregels met bewoners. De informatie is behulpzaam voor verschillende partijen (gemeenten, maatschappelijke organisaties, burgers) als zij aan de slag willen met het ontwikkelen van aanpakken die erop gericht zijn de betrokkenheid bij en de inzet voor de leefomgeving van bewoners te vergroten en waarbij het maken van afspraken over omgangsvormen centraal staat.

De publicatie is in eerste instantie bedoeld om betrokken partijen in Eindhoven inspiratie en inzicht te bieden. Ook andere gemeenten, maatschappelijke organisaties en burgers kunnen er echter hun voordeel mee doen.





## 2 Gedragsregels in Nederland

### 2.1 *Inleiding*

In de zoektocht naar vormen om de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van bewoners bij de leefbaarheid van de buurt te bevorderen, hebben lokale overheden de afgelopen jaren in het hele land talrijke initiatieven ontplooid. Een gevoel van gemeenschap is van groot belang voor de leefbaarheid van een straat, wijk of stad (Lelieveldt, 2006). De aanleiding om te komen tot onderlinge afspraken lijkt gelegen in de behoefte om schijnbare vanzelfsprekendheden (opnieuw) met elkaar vast te stellen. Men wil opnieuw afspraken maken over hoe je te gedragen in de openbare ruimte, op een speelveldje, in een portiek of galerij.

In de kern gaat het erom, zoals Uitermark en Duyvendak (2006) betogen, dat bewoners zich als goede burgers gedragen in het publieke domein en dat de overheid ervoor zorgt dat dit goede burgerschap wordt gesanctioneerd en gecultiveerd. Zij noemen dit ook wel assertief sociaal beleid. 'Assertief sociaal beleid is erop gericht om met de inzet van diensten en een groep actieve burgers ervoor te zorgen dat het normaal wordt om je te bekommeren om de sociale en fysieke omgeving: elkaar groeten, geen overlast veroorzaken, geen rommel maken'. Een voorwaarde voor bewoners om anderen aan te spreken op ongewenst gedrag, activiteiten ondernemen en relaties aangaan, is dat bewoners zich mede-eigenaar voelen van de publieke ruimte, aldus Uitermark en Duyvendak (2006: 23). Om hieraan concreet handen en voeten te geven, zijn in Nederland de afgelopen jaren op diverse plekken ervaringen opgedaan met het opstellen van gedragsregels, stadsregels, straatetiquette en leefregels voor de openbare ruimte of wooncomplexen. Zonder hier een compleet overzicht te willen presenteren, lichten we hierna een aantal van deze initiatieven nader toe. Evaluaties van hoe de betreffende aanpak werkt of heeft gewerkt, zijn beperkt uitgevoerd. De aanpakken genoemd in de komende drie paragrafen zijn daarop een uitzondering, die beschrijven we uitgebreider.

### 2.2 *Mensen maken de Stad*

Eén van de meest bekende voorbeelden in Nederland vinden we in Rotterdam. Daar is vanaf 2003 in opdracht van het Rotterdamse College van B&W de methodiek Mensen Maken de Stad ontwikkeld. De centrale doelstelling van het programma Mensen Maken de Stad is het bevorderen van sociale en normatieve samenhang en actief burgerschap in de straten van Rotterdam. Hoewel ze niet goed te scheiden zijn, is het van belang oog te hebben voor het relatieve onderscheid tussen sociale en normatieve samenhang. Sociale samenhang betekent dat er contact is tussen bewoners: elkaar kennen en gekend worden. Normatieve samenhang betekent het met medebewoners delen en onderhouden van waarden, normen en gedragspatronen (Diekstra, 2006).

De methodiek Mensen maken de Stad combineert bestaande initiatieven, zoals Opzoomeren en de Stadsetiquette, tot een krachtiger benadering en aanpak van sociale cohesie en actief burgerschap op straatniveau (Gemeente Rotterdam, 2004). Het gaat erom dat bewoners 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. Daarbij moeten zij kunnen rekenen op ondersteuning van bijvoorbeeld de gemeente, welzijninstellingen en woningcorporaties. In de deelnemende straten wordt gedurende de actieperiode toegewerkt naar een straatagenda. Deze bevat 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 en gemeentelijke diensten. De straatagenda moet door ten minste een derde van de straat ondersteund worden, waarna deze door de deelgemeente wordt bekrachtigd.

#### Voorbeelden van afspraken in straatagenda's

- Wij groeten elkaar en heten nieuwe bewoners welkom.
- Wij nemen deel aan straatactiviteiten.
- Wij houden onze straat en portiek schoon en onderhouden de plantenbakjes.
- Wij letten op elkaars kinderen en beheren de speelplek.
- Wij houden ons rustig in de buurt.
- Wij houden de galerij schoon.
- Wij scholen niet samen in het trappenhuis.
- Jong en oud bespreken problemen op een rustige toon.
- Fietsen op de stoep is niet toegestaan.
- Wij houden de portieken vrij dus plaatsen daar geen fietsen en kinderwagens.
- We houden rekening met elkaar en bezorgen elkaar geen overlast. Overlast die we niet zelf kunnen oplossen, melden we bij de buurtagent.
- Wij zorgen 4x per jaar voor een autoloze straat zodat de kinderen vrijuit kunnen spelen.

[www.opzoomer.nl](http://www.opzoomer.nl)

In evaluatieonderzoek wordt vastgesteld dat Mensen Maken de Stad 'op een aantal plekken indrukwekkende resultaten heeft geboekt' (Uitermark en Duyvendak, 2006: 24). Het biedt aanknopingspunten om assertief sociaal beleid te kunnen voeren. In 2006 waren er 200 straten met een eigen straatetiquette en hadden ruim 60 straten afspraken gemaakt met instanties. De ambitie is om eind 2010 in 500 straten een straatagenda te hebben.

Kritische kanttekeningen zijn echter ook geplaatst. Verwijls (2007) pleitte ervoor Mensen Maken de Stad vooral in te zetten in kwetsbare straten. Daarnaast dient een basisniveau van leefbaarheid gerealiseerd te zijn, voordat bewoners zich willen inzetten voor hun straat. 'Burgers moeten het gevoel krijgen dat ze serieus genomen worden en dat ook anderen, gemeente en instellingen, iets aan hun straat wil doen'.

### 2.3 *Goudse Stadsregels*

Een ander bekend voorbeeld zijn de Gouden Stadsregels die zijn opgesteld in Gouda. Aanleiding voor het gemeentebestuur om het stadsregelproject te starten was het tegen willen gaan van toenemende sociale onveiligheid. De opvatting was dat dit kon gebeuren door onder andere normen op te stellen en door de sfeer van onverschilligheid en onderlinge afzijdigheid te doorbreken. In 2002 hebben 3.800 Gouvenaars de Tien Gouden Stadsregels gekozen. Dit bleek het startsein voor een stadsbrede discussie. Het initiatief van de gemeente kreeg steeds meer bijval van Goudse organisaties en inwoners. Het project Tien Gouden Stadsregels wilde bereiken dat inwoners van Gouda de tien regels kennen, elkaar daarop durven aanspreken en dat steeds meer mensen en organisaties actief betrokken zijn bij de uitvoering.

#### **Tien Gouden Stadsregels Gouda**

1. Wat je stuk maakt moet je zelf betalen.
2. Gebruik geen geweld.
3. Ruim zelf je afval op.
4. Intimiderend rondhangen is asociaal.
5. Spreek Nederlands, dan begrijpen wij elkaar.
6. Hard rijden is bloedlink, dus doe normaal.
7. Respecteer elkaar altijd.
8. Ouders voeden zelf hun kinderen op.
9. Pest, plaag en discrimineer niet.
10. Agenten zijn er voor ons allemaal, respect graag.

Het project Tien Gouden Stadsregels in Gouda was het eerste lokale normen- en waarden project in Nederland. De evaluatie (Nieborg en Ter Woerds, 2004) stelt dat het kennen en herkennen van de Tien Gouden Stadsregels positief is uitgevallen (80% van de Goudse bevolking kent de regels en ruim 70% kan zich erin vinden). De stap naar het erkennen van de regels (en er iets mee doen) is echter nog groot. De inwoners van Gouda vinden het moeilijk om iemand aan te spreken op zijn gedrag. Verder stelt het Verwey-Jonker Instituut dat moreel burgerschap behalve om actie van de burgers, ook om een sterke overheid (vanuit het oogpunt van strafrechtelijke handhaving) en een goed functionerende sociale infrastructuur vraagt. 'Moreel burgerschap dwingt de overheid stevig te zijn', concluderen de onderzoekers. Het onderzoek levert de volgende zes 'gouden' lessen op.

- Een democratische vaststelling van regels met inbreng van achterstandsgroepen.
- Inbedding in het maatschappelijk middenveld en koppeling aan bestaande (veiligheids)projecten en een blijvende betrokkenheid vanuit de overheid.
- Het ondersteunen van activiteiten die tot gemeenschapsgevoel bijdragen.
- Het op gang brengen van praktische leerprocessen door oefening in 'Aanspreken op gedrag'.
- Investeren in handhaving.
- Noodzaak van een langdurig groeiproces: stads- en straatregels zijn een zaak van lange adem.

Er is een cd-rom gemaakt met documentatie over de Goudse aanpak en een handleiding voor welzijnsinstellingen en gemeentebesturen die ook stadsregels willen opstellen. In de evaluatie wordt verwezen naar een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) uit 2003, dat stelt: 'Het werkelijke probleem schuilt niet zozeer in de abstracte en met de mond beleden waarden en normen, maar in het gedrag dat daar niet mee spoort'. De opdracht is dan ook dat de opgestelde regels gaan *leven en werken*, aldus Nieborg en Ter Woerds (2004).

Het lijkt er op dat de gemeente Gouda nadien een andere koers is gaan varen. Inmiddels is er namelijk een vervolg op het project de Gouden Stadsregels: Gouda Ontmoet. Vanuit dit project stimuleert de gemeente ontmoetingen tussen inwoners van Gouda. Het doel van de gemeente is maatschappelijke organisaties, wijkteams, ouderen en allochtonenorganisaties, woningcorporaties en inwoners van Gouda te laten samenwerken in het organiseren van leuke activiteiten waarbij Gouvenaars elkaar ontmoeten. Het motto is 'Elkaar kennen en gekend worden' (bron: [www.goudaontmoet.nl](http://www.goudaontmoet.nl)). De Tien Gouden Stadregels zijn niet meer terug te vinden op deze site.

## 2.4 Gedragscodes CCV

In 2006 heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) een Handreiking Gedragscodes ontwikkeld. Hierin staan praktische adviezen en een globaal stappenplan voor het ontwikkelen van een gedragscode. Een gedragscode is een praktisch hulpmiddel om het leefklimaat in een wijk of buurt te verbeteren. Buurtgenoten gaan met elkaar in gesprek en maken op vrijwillige basis afspraken over gewenst en ongewenst gedrag (bron: [www.hetccv.nl/dossiers/gedragscodes/](http://www.hetccv.nl/dossiers/gedragscodes/)). Dit stappenplan is in 2008 uitgetest in vijf pilotbuurten in Enschede, Maastricht, Middelburg, Roosendaal en Soest. In 2009 zijn nieuwe pilots gestart en heeft het CCV een evaluatie-instrument gedragscodes ontwikkeld. Dit kan gebruikt worden in de nieuwe pilots.

In de brochure die gemaakt is naar aanleiding van de ervaringen in de eerste pilots, heeft het CCV een aantal aanbevelingen geformuleerd. Zij stellen dat voor het succesvol verloop van een gedragscodeproject diverse factoren van cruciaal belang zijn. In de praktijk is vooral gebleken dat een project staat of valt met de inzet en betrokkenheid van bewoners. Daarom richten de meeste aanbevelingen zich op vergroting van het draagvlak onder de buurtbewoners.

- Betrek bewoners actief bij het project en laat hen meebeslissen. Maak hen (mede-) eigenaren van de gedragscode, zodat ze gemotiveerd zijn om zich aan de afspraken te houden.
- Verdiep je in de wensen en behoeften van de bewoners; werk vraaggericht.
- Wees voorbereid op kritiek van bewoners en onderzoek wat deze inhoudt.
- Investeer in de projectvoorbereiding; geef aandacht aan de samenstelling van een projectgroep, de verdeling van taken en bevoegdheden en de ontwikkeling van een plan van aanpak.
- Maak het project onderdeel van een breder beleidskader; zorg voor samenhang met andere projecten en interventies in de buurt.
- Besef dat de professionals (vooral welzijnswerkers) een belangrijke rol vervullen; zij faciliteren het project, jagen het aan en geven waar nodig advies aan betrokkenen.
- Zorg bij personele wisselingen voor continuïteit van het project.
- Geef aan wat je verwacht van bewoners en wat zij op hun beurt mogen verwachten.
- Maak de afspraken zichtbaar door bijvoorbeeld een aansprekend logo en herkenbare vormgeving te gebruiken.

## 2.5 *Andere lokale initiatieven*

Naast bovengenoemde zijn er op kleine schaal vele initiatieven genomen waarbij het maken van afspraken tussen bewoners en/of instanties aan de orde is. We vinden vooral voorbeelden van het maken van afspraken en het opstellen van regels voor het gebruik van en gedrag in de straat, buurt of wijk. Daarnaast vallen de initiatieven op het gebied van sport en kinderen/jongeren op. Een aantal relevante initiatieven illustreren we hieronder in kaders.

### **Groetzone**

In de Rotterdamse Korendwarsstraat is in januari 2003 een eerste groetzone geopend. In de kleine Korenaardwarsstraat wonen rond de 100 mensen. Dat betekent dat je dicht op elkaar woont en dat je snel iets merkt van harde muziek, feestjes en ruzies bij de burens. In het verleden ging dat vaak mis. Sinds enkele jaren maken de bewoners onderling afspraken en organiseren ze samen allerlei activiteiten.

De Korenaardwarsstraat in Rotterdam is een schoolvoorbeeld van hoe bewoners zelf afspraken hebben gemaakt om het samenwonen prettiger te maken. Enkele jaren terug waren burenruzies en scheldpartijen in de Korenaardwarsstraat aan de orde van de dag. Voetballende kinderen zorgden voor overlast door de bal tegen ramen en auto's te schoppen. Als de eigenaars daar iets van zeiden, scholden de kinderen hen uit. Heetgebakerde ouders bemoeiden zich ermee en een nieuwe ruzie was geboren. Voor een aantal bewoners was op een gegeven moment de maat vol. Na enkele avonden, waar de emoties hoog opliepen, is het toch gelukt om afspraken te maken. Het belangrijkste was dat kinderen na negen uur 's avonds niet meer buiten gaan spelen. Speciaal voor dit doel is een klok in de straat geplaatst. Sindsdien houdt men zich behoorlijk aan de afspraken en als er al conflicten ontstaan, gaat dat op een heel andere manier: 'We hadden toch een afspraak?'

Met de plaatsing van het GroetZonebord zijn de bewoners van de Korenaardwarsstraat beloofd voor hun jarenlange inzet om de straat gezellig te houden.

Bron en informatie: [www.groetzone.nl](http://www.groetzone.nl)

### **Leefregels in Amsterdam Zuidoost**

De leefregels van het Amsterdamse stadsdeel Zuidoost zijn door de bewoners zelf opgesteld.

Een groep actieve bewoners heeft een groslijst van 40 leefregels samengesteld. Deze is voorgelegd aan de inwoners van Zuidoost met de vraag die vijf leefregels te kiezen die zij het meest belangrijk vonden. Via de website of via een antwoordkaart konden de bewoners reageren. Circa 2.000 bewoners hebben hier gehoor aangegeven. Uit alle reacties werd de volgende top tien vastgesteld.

1. Wij gooien geen afval op straat.
2. Wij houden van onze burens: geluid blijft binnen de muren.
3. Wij werken met elkaar aan een schoon Zuidoost.
4. Wij houden goed toezicht op onze kinderen.
5. Wat wij niet willen dat ons geschiedt, dat doen wij ook anderen niet.
6. Wij spreken elkaar aan op storend gedrag.
7. Wij gebruiken geen drugs op straat.
8. In Zuidoost groeten wij elkaar.
9. Huisvuil zetten wij op de afgesproken tijden buiten.
10. Hondenpoep ruimen wij zelf op.

Bron: [http://www.zuidoost.amsterdam.nl/actualiteiten\\_uit/persberichten/artikelen/2007\\_6\\_5\\_en\\_4/de\\_tien\\_leefregels](http://www.zuidoost.amsterdam.nl/actualiteiten_uit/persberichten/artikelen/2007_6_5_en_4/de_tien_leefregels))

### **Gemeente Eindhoven en sportclubs tekenen convenant over gedragsregels**

Op 26 juni 2008 hebben alle 18 voetbalclubs in de stad op het stadhuis een convenant met de gemeente en de Eindhovense Sportraad ondertekend. Uitgangspunt daarbij was dat het weer gezellig moest worden op de Eindhovense voetbalvelden en dat het afgelopen moest zijn met schuttingwoorden en verwensingen naar elkaar tussen spelers, ouders, scheidsrechters en elftal-leiders.

Op elk van de 15 sportparken is een bord met zes gedragsregels geplaatst, waaraan iedereen zich te houden heeft. Het gaat over respect, plezier in de sport, alcohol, tabak en drugs, het gelijk van de scheidsrechter, geweld en sancties bij overtreding van de regels.

Bron: [www.bondtegenvloeken.nl](http://www.bondtegenvloeken.nl)

### **Straatregels in de Spaarndammerbuurt in Amsterdam: door regels de leefbaarheid en veiligheid verbeteren**

Op het Spaarndammerfeest in september 2003 zijn de Tien Gouden Straatregels voor de Spaarndammerbuurt bekendgemaakt. Bewoners hebben zelf regels opgesteld waar ze zich op straat aan moeten houden. De bedoeling is dat bewoners elkaar op de straatregels ook daadwerkelijk kunnen aanspreken. Deze regels zijn: 1) Maak van jouw herrie niet andermans nachtmerrie. 2) Zorg dat rotzooi niet op straat, maar in de vuilnisbak gaat. 3) De ander kennen, begint bij jezelf. 4) Groeten mag. 5) Respecteer andermans spullen. 6) Heb respect voor een ander, zoals voor jezelf. 7) Hondenpoep: ruim op die troep. 8) Zet je vuilnisbak op straat, pas voordat die wordt opgehaald. 9) Rondhangen is oké, maar stoor daar niet een ander mee. 10) Wat je stuk maakt moet je zelf betalen.

Deze straatregels vormen een eerste stap om de veiligheid en leefbaarheid in de buurt te verbeteren. De regiegroep Jeugd en Veiligheid heeft de regels samen met bewoners ontwikkeld en er uitvoering aan gegeven.

Bron: [www.bewonerskompas-rotterdam.nl](http://www.bewonerskompas-rotterdam.nl)

### **Woonafspraken van de bewoners van Merwezichttoren: regels vaststellen waarop je elkaar mag aanspreken, voor meer woonplezier.**

WoonbronMaasoevers, de Bewonersorganisatie Merwezicht en de bewoners van de Merwezichttoren hebben in 2003 samen woonafspraken opgesteld voor Merwezichttoren, in de wijk Schie-mond, deelgemeente Delfshaven, Rotterdam. Uiteindelijk zijn ze gekomen tot 14 woonafspraken waarop het grootste deel van de bewoners positief gereageerd heeft.

Door het bespreekbaar maken van de kleine en grote ergernissen en daar gezamenlijk afspraken over te maken, wordt het woonplezier verhoogd. Door de gedragsregels konden de bewoners meer rekening houden met de verschillende bewoners van de Merwezichttoren en hun gewoontes en behoeften.

Bron: [www.bewonerskompas-rotterdam.nl](http://www.bewonerskompas-rotterdam.nl)

### **Spelregels bij speel- doe- en hangplekken**

Om te zorgen dat iedereen met plezier van speelplekken gebruik kan maken en ook om de bewoners uit de omgeving zo min mogelijk overlast te bezorgen, zijn er in de Rotterdamse wijk Schiebroek in 2005 borden met spelregels bij speelplekken geplaatst. De afgelopen jaren hebben de deelgemeente en de corporaties Vestia Rotterdam Noord, Com•wonen en woningstichting PWS veel geïnvesteerd in speel- doe- en hangplekken in Schiebroek. Daarbij hebben zij geprobeerd het aanbod zo gevarieerd en aantrekkelijk mogelijk te maken voor de jeugd van verschillende leeftijden. Om het mogelijk te maken dat alle leeftijdsgroepen met veel plezier langdurig gebruik kunnen maken van het aanbod en ook om de bewoners uit de omgeving overlast te besparen, is een aantal spelregels opgesteld. Die regels staan op borden bij de speelplekken.

Wat bijvoorbeeld wel mag: samen spelen, elkaar ontmoeten, op de kleintjes passen, elkaar de ruimte geven en zingen. Wat bijvoorbeeld niet mag: schelden of pesten, vechten, afval op de grond, honden en katten, fietsen en scooters.

Bron: [www.bewonerskompas-rotterdam.nl](http://www.bewonerskompas-rotterdam.nl) en [www.expertisecentrumveilig.nl/Media/Deelgemeenten/Hillegersberg%20Schiebroek/1.804%20Spelregelborden.pdf](http://www.expertisecentrumveilig.nl/Media/Deelgemeenten/Hillegersberg%20Schiebroek/1.804%20Spelregelborden.pdf)

### **Prettig wonen doen wij zo! Woonafspraken in Krimpen aan den IJssel**

Het uitgangspunt bij Prettig wonen doen wij zo! is dat bewoners vaak verschillend denken over wat wel en niet kan als je in een flatgebouw of buurt leeft maar dat vaak niet van elkaar weten. Daardoor kunnen ze elkaar ongemerkt overlast bezorgen. Door met elkaar woonafspraken te maken, worden de regels voor iedereen duidelijk. Zo kan een prettig woonklimaat ontstaan.

Allereerst wordt door middel van een enquête onderzocht wat bewoners goed of slecht vinden in hun wooncomplex en waar ze afspraken over willen maken. Het kan bijvoorbeeld gaan over geluidsoverlast, huisdieren, zwerfvuil of roken in algemene ruimten. Vervolgens worden de uitkomsten van het onderzoek besproken op een bewonersavond. De problemen die uit het onderzoek naar voren komen, worden waar mogelijk omgezet in woonafspraken.

Voor de problemen die niet door een afspraak op te lossen zijn, worden andere oplossingen gezocht. Daarom zijn op de avond ook mensen van verschillende diensten aanwezig die signalen oppikken en afhandelen.

Na de bijeenkomst worden de woonafspraken uitgewerkt. Aan alle bewoners wordt gevraagd de woonafspraken te ondertekenen. Vanaf dat moment gaan de woonafspraken deel uitmaken van het huurcontract. Bewoners die al in de flat wonen wordt gevraagd de woonafspraken te ondertekenen en nieuwe bewoners mogen alleen in de flat komen wonen als ze de woonafspraken ondertekenen.

In 2005 heeft in Krimpen aan den IJssel 40% van de bewoners de enquête ingevuld en kwamen 50 van de 400 huishoudens naar de bewonersavond. Dit lijkt misschien weinig, maar uiteindelijk heeft maar liefst 70% van alle flatbewoners de woonafspraken ondertekend.

Door het maken van woonafspraken hebben bewoners meer houvast om elkaar aan te spreken op hun gedrag. De sociale veiligheid en het woonplezier nemen daardoor toe. De opstellers stellen dat deze aanpak niet goed bruikbaar is in een te groot complex en/of waar de problemen al te groot zijn.

Bron: [www.bewonerskompas-rotterdam.nl](http://www.bewonerskompas-rotterdam.nl)

### **Fair Play Zwolle**

Stichting Sportservice Zwolle is in 2008 een campagne gestart om Fair Play onder kinderen te promoten. Door middel van een mascotte, genaamd Joep, willen ze aandacht geven aan Fair Play en kinderen motiveren om hieraan mee te doen. Joep is een poppetje dat vrijwel meteen de aandacht trekt, vooral zijn rode shirt met de tekst: Fair Play Scoort. Joep staat voor een aantal gedragsregels waar kinderen zich aan moeten houden wanneer ze bezig zijn met sport en spel. Deze gedragscode is door kinderen zelf bedacht.

Er zijn vier vaste regels die tot de gedragscode behoren. Deze regels gaan over respect, eerlijkheid, sportiviteit en het mogen meedoen. Bij de Fair Play campagne gaat het niet alleen om eerlijk spel, maar vooral om de normen en waarden die hierbij horen. 'We willen met name ingaan op de normen en waarden die bij het dagelijks leven horen, hoe ga je met elkaar om? Niet alleen in sport, maar ook in het dagelijks leven', aldus Martijn Ruijsch van Stichting Sportservice Zwolle.

Bron: [www.zwolsnieuws.nl](http://www.zwolsnieuws.nl)

## **2.6 Tot besluit**

Wat opvalt, is dat de genoemde initiatieven in de basis allemaal gaan om het vergroten van de leefbaarheid en de veiligheid door de omgangsvormen onder de aandacht te brengen. Het bespreekbaar (durven) maken van verschillen, daaraan willen alle initiatieven een bijdrage leveren. Dit gebeurt op uiteenlopende manieren op uiteenlopende terreinen.

In het volgende hoofdstuk gaan we in op uiteenlopende initiatieven die in de gemeente Eindhoven hebben plaatsgevonden.





## 3 Bevindingen in Eindhoven

### 3.1 *Inventarisatie projecten en initiatieven*

Tijdens de inventarisatie hebben we gesproken met diverse professionals van onder meer gemeente, woningcorporatie, kinder-/jongerenwerk en welzijnsinstellingen. Een overzicht van de projecten en initiatieven is te vinden in bijlage 1.

In de hierna volgende paragrafen worden de bevindingen uit de inventarisatie op thema besproken; achtereenvolgens de aanleiding en context van de projecten en initiatieven, een korte typering van de verschillende projecten, betrokken partijen (samenwerking, rol, taakverdeling), succes- en faalfactoren, de concrete resultaten van de projecten en initiatieven en tot slot: de continuïteit en de toekomst van de initiatieven. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf waarin de belangrijkste conclusies uit het veldwerk worden besproken. Dit hoofdstuk illustreren we met beschrijvingen van een aantal projecten die we in Eindhoven zijn tegengekomen.

### 3.2 *Aanleiding en context van de initiatieven en projecten*

Een deel van de wijken en buurten van de gemeente Eindhoven heeft in de afgelopen decennia te maken gekregen met een instroom van nieuwe inwoners. Voormalig ‘witte’ volksbuurten veranderen langzaam in buurten met een diversiteit aan bewoners. Naast etnische diversiteit, kan er ook meer diversiteit zijn in huishoudensamenstelling, leeftijdsopbouw van de buurt en sociaaleconomische status van de bewoners.

Door een toegenomen diversiteit aan bewoners, bestaat er ook een diversiteit aan leefstijlen. Verschillen in leefstijlen kunnen ertoe leiden dat er weinig contacten tussen bewoners zijn en dat overlast wordt ervaren, zoals geluidsoverlast en burengerucht. Bovendien kunnen concentraties van relatief goedkope huurwoningen samengaan met sociale problematiek (bijvoorbeeld illegale onderhuur, taalachterstanden) en dat kan leiden tot onveiligheidsgevoelens en ervaren overlast bij een deel van de bewoners.

Bij de inventarisatie van projecten en initiatieven van gedragsregels in Eindhoven, blijkt dat een groot deel hiervan op de één of andere manier is ingegeven door (toegenomen) diversiteit in de buurt. Men wil overlast of onveiligheidsgevoelens tegengaan of voorkomen, men wil onderling contact stimuleren en een nieuwe balans vinden in het prettig samenleven in buurt of portiek. Meestal zijn de initiatiefnemers instellingen of de gemeente, zij spelen in op concrete wensen en behoeften van bewoners.

Zo kunnen bewoners zelf op zoek zijn naar onderling contact en gemeenschappelijkheid of zich storen aan verouderde voorzieningen; of de gemeente wil onveiligheidsgevoelens en overlast tegengaan of voorkomen, door specifieke activiteiten aan te bieden. Daarnaast kunnen woningcorporaties zich richten op het vergroten van de leefbaarheid in hun wooncomplexen. De meeste initiatieven en projecten vinden plaats in de openbare ruimte. Sommige initiatieven en projecten zijn gericht op een kleinere eenheid, zoals een portiek of een flat.

Binnen deze activiteiten en projecten kunnen gedragsregels een grote of kleine rol vervullen. Meestal worden afspraken tussen en met bewoners(groepen) gebruikt als ondersteunend en versterkend middel in een breder opgezet project. Bij weinig gevonden initiatieven staan de gedragsregels op zichzelf.

### **Straat aan Zet: Portiekgesprekken Doornakkers**

*In Doornakkers is Straat aan Zet ingezet door Welzijn Eindhoven. In Doornakkers staan veel goedkopere, oudere huur- maar ook koopwoningen. De wijk is na de Tweede Wereldoorlog gebouwd, in de jaren vijftig. De achtergrond van bewoners is divers, bewoners die er van oudsher wonen, ex-woonwagengewoners, vluchtelingen met een A-status, allochtonen, meer Turken dan Marokkanen, maar ook Antillianen, Somaliërs en Joegoslaven. Starters en studenten wonen er ook. Een wooncarrière in de wijk is nauwelijks mogelijk. Studenten en starters zijn niet op de wijk gericht, want het is voor hen een tijdelijke, goedkope mogelijkheid om te wonen. Doornakkers is recent uitgebreid met een nieuwbouwwijk. Precies op de grens staat een speelcentrum. Dit centrum is juist hier neergezet om een mix van oude en nieuwe bewoners en kinderen te bereiken. In het oude deel van Doornakkers staat nog een speelcentrum. Er staan vooral koopwoningen.*

*Straat Aan Zet maakt deel uit van het bredere programma De Ontmoeting. Dit zijn alle projecten en aanpakken van Welzijn Eindhoven die erop gericht zijn mensen met elkaar in contact brengen. Het doel van Straat aan zet is activering van bewoners op straatniveau. Als dit op straatniveau is gelukt, bekijken ze de mogelijkheden om meerdere straten aan elkaar te koppelen. De centrale gedachte achter Straat aan zet is respect: wanneer mensen met respect met elkaar omgaan, kan je veel bereiken.*

*Een specifiek Straat in Zet-project had betrekking op de portiekflats Jan van de Capellelaan en Pieter Lastmanstraat. Het gaat om twee flats met respectievelijk vijf en zes portieken en in totaal 128 woningen. Deze portiekflats hadden de aandacht van de woningcorporatie Woonbedrijf vanwege de verouderde staat van de woningen. In de flats is sprake van een behoorlijk groot verloop, anonimiteit, maar ook overlast en drugsproblematiek. Daarnaast werden de portieken onvoldoende schoongehouden.*

*In 2007 wilden Welzijn Eindhoven en Woonbedrijf gezamenlijk een plan van aanpak maken voor de flats. Woonbedrijf wilden bezien of er gesloopt of gerenoveerd moest worden. Welzijn Eindhoven had een andere insteek, namelijk ontdekken welke potentie aanwezig is bij de bewoners van de flats. Waarom doen ze niets samen, wat is de behoefte en willen mensen eigenlijk wel iets samen?*

*Woonbedrijf heeft samen met Welzijn Eindhoven een integraal plan opgesteld. Dit plan kende drie lijnen:*

- 1. Fysieke aanpak van de flats aan de hand van wensen en klachten van bewoners.*
- 2. Portiekcampagne. Deze campagne was erop gericht afspraken te maken tussen bewoners: portiekafspraken.*
- 3. Straataanpak. Gericht op het leggen van verbindingen tussen verschillende portieken en tussen portieken en de rest van de straat.*

#### *De portiekcampagne*

*Het was de bedoeling in totaal 11 portieken te betrekken bij de campagne, bij drie portieken is dat ook daadwerkelijk gelukt. Het is een lang en intensief proces gebleken om met bewoners in gesprek te komen en te blijven. Het portiekgesprek vond plaats bij een bewoner thuis. De insteek is: gebruik maken van aanwezige (onvermoede) talenten en behoeften van bewoners. Men gaat dus niet uit van een probleem, maar hanteert een positieve insteek. Dit gesprek ging over wat de bewoners in dit portiek bezighoudt en wat ze zouden willen. Het ging in eerste instantie niet over welke afspraken ze wilden maken, maar over begrip voor elkaar krijgen. Tijdsdruk op het project heeft 'betere' resultaten belemmerd. Uiteindelijk zijn er ook nergens bordjes gekomen met daarop de gemaakte afspraken. De opbouwwerker heeft de afspraken die gemaakt zijn bewaakt door erop terug te komen, te vragen hoe het gaat, of het de goede afspraken zijn of dat ze moesten worden bijgesteld. De essentie bleek te zijn: mensen de mogelijkheid bieden elkaar te ontmoeten en te praten met elkaar. En bewoners ondersteunen in het elkaar (durven) aanspreken.*

### 3.3 *Typering van de projecten: waar richten ze zich op?*

#### ***Vergroten bewonersbetrokkenheid en leefbaarheid***

Projecten en initiatieven die zijn gestart vanuit woningcorporaties, richten zich vaak op het vergroten van de bewonersbetrokkenheid en de leefbaarheid. Het uitgangspunt bij het VVE<sup>3</sup>-project van woningcorporatie Trudo was dan ook het vergroten van de leefbaarheid in de wooncomplexen door het vergroten van de inspraak en daarmee de betrokkenheid van de huurders. Huurders worden actief betrokken bij het maken van VVE-afspraken (gewoonlijk alleen toegankelijk voor kopers). De georganiseerde bewoners dienen een achterban te hebben en worden ondersteund door de corporatie. De huurders mogen samen met kopers meebeslissen over zaken als leefbaarheid, veiligheid, verlichting, gebruik en beheer van gemeenschappelijke ruimten (dak, buitengevels en trappenhuis), afspraken rondom schoonmaken, et cetera.

Afspraken over omgangsvormen en leefbaarheid kunnen worden geagendeerd tijdens VVE-vergaderingen in de vorm van het huishoudelijk reglement of afspraken over de gemeenschappelijke ruimte. Daarnaast worden er bewonerscomités opgericht om contact tussen de bewoners van de wooncomplexen te stimuleren. Men wil hiermee de drempel verlagen om elkaar aan te durven spreken op overlastgevend gedrag.

Er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt over het plaatsen van afval en fietsen in de portieken. Ook is afgesproken geen 'kliko's' in de tuin te plaatsen omdat veel bewoners zich hieraan bleken te storen. Aan dit project lagen geen specifieke incidenten of klachten ten grondslag. Het project is binnen de gemeente Eindhoven op verschillende locaties uitgevoerd.

Een ander project op initiatief van een woningcorporatie zijn de leefregels voor de bewoners van de Leemkuilenflats in Best. Hier was wel een directe aanleiding voor het opstellen van gedragsregels. Een aantal bewoners heeft de behoefte uitgesproken om meer gemeenschappelijkheid te creëren. Uit een enquête uitgevoerd door woningcorporatie Domein Wonen onder de bewoners van de flats bleek het leefgedrag van andere bewoners de grootste ergernis. Woningcorporatie Domein wilde hierop inspelen en is een experiment gestart waarbij per etage een bewoner bereid gevonden is om leefregels op te stellen.

#### ***Openbare ruimte***

Verder zijn er meerdere projecten die zich richten op speelvoorzieningen, speeltuinen en/of jongerenaccommodaties. Het kan hierbij gaan om het opknappen van verouderde en braak liggende voorzieningen, zoals het opknappen van het veldje gelegen aan de Van Galenstraat en de Weteringenstraat. Bewoners en de nabijgelegen Rabobank stoorden zich aan het slecht onderhouden veldje en meldden zich bij Domein Wonen om afspraken te maken over het herinrichten van de locatie. Hierbij zijn al in een vroeg stadium zogenaamde 'speelregels' opgesteld voor een juist gebruik van de voorziening. Deze regels betreffen onder andere sluitingstijden, niet schelden en rommel opruimen.

Ook op het Bloemenplein in de Bloemenbuurt is gekozen voor opknappen van het plein, waar veel hangjongeren overlast veroorzaakten. In samenwerking met Domein Wonen, de politie en bewonersorganisaties heeft de gemeente besloten om het Bloemenplein opnieuw in te richten en gedragsregels voor de voetbalkooi op te stellen. De gedragsregels zijn afgesproken in gespreksessies met

---

3 VVE staat voor Vereniging Van Eigenaren.

bewoners én de jongeren zelf. De jongeren zijn door de inspanningen van een jongerenwerker naar de bijeenkomsten gekomen. De onderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt, zijn: de tijden wanneer gebruikt mag worden gemaakt van de kooi, hoe om te gaan met afval, elkaar aanspreken op ongewenst gedrag, geen vernielingen. Jongerenwerkers op het plein wijzen de jongeren op de regels die zijn opgesteld. De politie heeft ook ingezet op naleving van de gedragsregels door vaker te surveilleren.

Ook in de Irisbuurt zijn gedragsregels gebruikt bij een opgeknapte jongerenvoorziening. Na de renovatie van een trapveldje kreeg de buurt te maken met toenemende jongeren- en geluidsoverlast. Omdat het de wijkagent (de initiatiefnemer) ontbrak aan een soort pressiemiddel om de jongerenoverlast tegen te gaan en de regels te kunnen handhaven, heeft het jongerenwerk samen met de jongeren de situatie besproken. Op basis van dit gesprek zijn gedragsregels afgesproken, die aan de bewonersorganisatie zijn voorgelegd. Ook bewoners van buiten de bewonersorganisatie zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de gedragsregels. De wijkagent was bij de totstandkoming van de regels zelf minder betrokken. De gedragsregels hadden betrekking op het gebruik van de voetbalkooi in de Irisbuurt, om overlast ervaren door omwonenden tegen te gaan. De gedragsregels zijn onder meer: niet voetballen na tien uur 's avonds en geen alcohol- of drugs gebruiken. Het zijn eigenlijk 'normale' gedragsregels, waarvan de jongeren uit de buurt - maar ook van buiten de buurt - zich bewust moeten worden en waar ze zich aan moeten houden. De regels zijn opgehangen op een bord aan de kooi.

### *Voorzieningen*

Gedragsregels kunnen ook gebruikt worden bij nieuwe voorzieningen, zoals bij het skatepark aan de Kasteellaan in Genderbeemd. In de wijk was op een andere locatie al een skatepark, maar dit was verouderd en nauwelijks meer in gebruik. Het stadsdeelteam had middelen van de gemeente gekregen voor een nieuwe jongerenvoorziening en koos voor de locatie Kasteellaan. Deze locatie werd gekozen omdat in de nabijgelegen buurten veel jongeren onder de 20 jaar wonen, waar nog weinig voorzieningen voor waren. Pas na de opening van het skatepark zijn gedragsregels opgesteld, omdat bleek dat er veel overlast werd ervaren van Marokkaanse hangjongeren.

In samenwerking met politie, jongerenwerk en de ouders zijn de jongens aangesproken op hun gedrag en zijn gedragsregels opgesteld. Deze regels hadden betrekking op het gebruik van het skatepark en de omgang met elkaar, bijvoorbeeld: niet pesten. De omgangsregels zijn op een bord gezet en opgehangen bij het skatepark. Dit bord is vrij snel gesloopt. De jongerenoverlast was echter binnen een jaar vrijwel voorbij.

Een ander voorbeeld van een nieuwe voorziening waarbij gedragsregels nodig waren, is de vrijetijdaccommodatie (VTA) voor jongeren in de wijk Mensfort. Deze voorziening bestond al, maar moest nu uitgebreid worden om ook voor jongeren een voorziening te bieden. Een deel van de bewoners kwam - uit angst voor mogelijke overlast van (Marokkaanse) jongens - direct in opstand tegen dit plan. Er is toen gekozen om alle partijen aan tafel uit te nodigen en wensen en behoeften uit te spreken. Er zijn afspraken gemaakt om tot een harmonieus samenleven te komen. Ook zijn regels afgesproken omtrent het gebruik van het trapveldje, in lijn met de afspraken die worden gehanteerd bij de Johan Cruyff-courts. Deze regels richten zich op jongeren van 8-16 jaar en gaan over het schoonhouden van het veld, het respecteren van elkaar en rekening houden met elkaar. Net als bij het skatepark aan de Kasteellaan is ook bij dit project het bord met gedragsregels snel gesloopt. Wel leek een positieve werking uit te gaan van het bespreekbaar maken van klachten en wensen.

### ***Onderling contact***

Gedragsregels kunnen ook ingezet worden bij projecten om contact tussen buurtbewoners te stimuleren en mensen te activeren. De gedachtegang hierbij is dat wanneer men elkaar groet en elkaar beter kent, dat men elkaar ook sneller durft aan te spreken op overlastgevend gedrag. Het maken van afspraken tussen bewoners, zoals: 'Wij groeten hierbij', is hierbij een hulpmiddel.

Straat aan Zet is gericht op het tot stand brengen van straatactiviteiten in straten waar mensen weinig contact hebben met elkaar. Het streven is om binnen drie maanden een actie te organiseren. Voorwaarden zijn dat een bepaald percentage van de straat het ermee eens moet zijn, dat het geld niet aan alcohol mag worden uitgegeven en bewoners zoveel mogelijk zelf doen. De aanpak is vrij intensief. De methodiek Straat aan Zet wordt ingezet in de wijken waar het onderling contact gering is of waar zich specifieke incidenten (bijvoorbeeld een vechtpartij) hebben voorgedaan.

In Doornakkers is Straat aan Zet ingezet door Welzijn Eindhoven. In dat kader vinden portiekgesprekken plaats met bewoners. Tijdens een portiekgesprek probeert men er aan de hand van een enquête achter te komen wat er leeft in de straat. De insteek is: gebruik maken van aanwezige (onvermoede) talenten en behoeften van bewoners. Men gaat dus niet uit van een probleem, maar hanteert een positieve insteek. Na afronding van de straatanalyse worden de bevindingen teruggekoppeld aan de bewoners. Daarna worden andere betrokken partijen geïnformeerd.

### ***Kinderen***

Tot slot is uit de inventarisatie gebleken dat er projecten zijn gericht op het verhogen van de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van kinderen bij hun eigen leef- en speelomgeving. Dit heeft vervolgens weer een positief uitstralend effect naar bewoners en andere kinderen in de buurt. De kinderen vervullen hiermee met andere woorden een voorbeeldfunctie.

Een sprekend voorbeeld van een dergelijk project is Straatportiers in Vlokhoven (zie ook kader hieronder). Nadat kinderen hun wensen voor de wijk samen op een rijtje hadden gezet, kregen zij een training tot Straatportier, met als doel dat de kinderen zelf verantwoordelijkheid leren dragen voor een fijne, veilige speelomgeving. Tijdens de training van de straatportiers hebben de kinderen gezamenlijk gedragsregels opgesteld.

### **Straatportiers in Vlokhoven**

*De wijk Vlokhoven is gelegen in stadsdeel Woensel. Vlokhoven bestaat uit twee buurten die worden gescheiden door een grotere weg (Vlokhovenseweg). De ene buurt - De Akkerbuurt - bestaat uit een aantal flats en eengezinswoningen. In de flats wonen vooral oudere mensen, in de eengezinswoningen vooral gezinnen met kinderen. In de Samarialaan e.o. ten noordoosten van de Vlokhovense weg staan vooral eengezinswoningen waar relatief veel allochtone (gezinnen) wonen. Mensen hebben onderling weinig contact, al is de sociale controle wel groot. Veel bewoners van de wijk voelen zich onveilig.*

*Op de Cornelis Jettesschool in Vlokhoven heeft groep 7 gedurende drie maanden de 'Regering van het land van Vlokhoven' gevormd. Ze hebben een vlag ontworpen. Ze hebben onderzocht wat nodig is in de wijk en wat de kinderen belangrijk vinden. De kinderen hebben een regeerakkoord opgesteld en dit gepresenteerd aan de wijk. Creatief omgaan met graffiti (door meterkasten vrolijk te beschilderen), het aanpakken van zwerfvuil en hondenpoep, meer kleurige bloemen en planten in de wijk en een beter imago van Vlokhoven, dat waren de pijlers van het regeerakkoord. Eén van de concrete activiteiten die eruit zijn voortgekomen, is het project Straatportiers.*

*Dit project past in de integrale aanpak in Vlokhoven. Alle partijen die bij de wijk zijn betrokken hebben een buurtcontract ondertekend, waarin staat wat men gezamenlijk wil bereiken in de wijk. In dit contract staat ook het project Straatportiers. De basisschool heeft stichting De Bakkerij ingehuurd voor het 'regeringsproject'. Straatportiers is ook een project van De Bakkerij.*

*Het doel van het project Straatportiers is dat er een fijne, veilige plek is waar kinderen kunnen spelen. Kinderen houden het speeltuinparkje in de gaten. Het is hun parkje, ze zijn ervoor verantwoordelijk en ze onderhouden de plek. De straatportiers hebben een voorbeeldfunctie voor andere kinderen. In 2008 is met 12 kinderen gestart. Zij kregen om te beginnen een training. Deze training vond zes keer wekelijks plaats en duurde anderhalf uur. De kinderen kregen herkenbare outfit: een T-shirt en een pet.*

*Tijdens de training is er bijvoorbeeld aandacht voor wat de goede kwaliteiten zijn van een straatportier. In elke training wordt gevraagd of ze dat hebben laten zien en dat wordt ook bijgehouden op een soort rapportje. Ze kunnen 'smilies' verdienen. Ze worden er op aangesproken als ze zich niet goed gedragen hebben. Deze kinderen zijn samen het parkje gaan schoonmaken en hebben ook de hondenpoep opgeruimd.*

*Kinderen zijn aan de deur geweest om bekend te maken wat ze gaan doen. Ze namen een flyer mee die ze persoonlijk overhandigden. Bewoners willen soms ook meehelpen: iemand die in de groenvoorziening zit, wil meehelpen met opruimen en bijhouden van het parkje en een oudere bewoonster wil langskomen met een zak snoep om uit te delen als de kinderen spelen. Andere bewoners wilden er niets van weten. Kinderen waren dan soms verontwaardigd en teleurgesteld. Na zes weken vond de feestelijke diploma-uitreiking aan de straatportiers plaats en daar waren ook behoorlijk wat buurtbewoners aanwezig. Nadien is deze groep straatportiers nog een half jaar actief geweest. Daarna hebben deze kinderen de overstap gemaakt naar het jongeren centrum en zijn daar actief geworden. De volgende stap is dat ze door kunnen stromen naar de vrijwilligerspool van het jongeren centrum.*

*De tweede groep kinderen is in het voorjaar van 2009 gestart. De animo was dit keer echter beperkter: zes kinderen zijn gestart met de training. De buurt was ook veel minder enthousiast dan de eerste keer.*

*Tijdens de training van de straatportiers zijn ook samen gedragsregels bedacht. Eigenlijk zijn het 'gewone' vanzelfsprekende regels waaraan iedereen zich zou moeten houden, zoals geen hondenpoep op het gras, geen ruzie maken en afval in de prullenbak. Hoewel het vanzelfsprekende regels zijn, was het voor de kinderen belangrijk dat ze de regels zelf bedacht hadden in plaats van dat ze door volwassenen waren opgelegd.*

*De kinderen is gevraagd wat ze zouden doen als iemand zich niet goed gedraagt. Ze hebben rollenspellen gedaan. Ze moesten zelf bedenken hoe ze het aan zouden pakken en of ze het wel zouden durven. In praktijk bleek dit soms wel en soms niet het geval. De tweede groep heeft niet meer zelf de regels opgesteld, maar doet nog wel de rollenspellen.*

### 3.4 *Betrokken actoren en hun rol, samenwerking en taakverdeling*

#### *Initiatiefnemers en betrokken partijen*

In alle gevallen zijn meerdere partijen betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van de projecten. Vaak zijn gemeente, politie, welzijnsstichting en woningcorporaties betrokken. Bovendien zijn bewoners in meer of mindere mate bij alle projecten betrokken en - in gevallen van overlast - de overlastgevende groepen.

Ook de initiatiefnemers verschillen. In sommige gevallen is het initiatief genomen door de woningcorporatie (bijvoorbeeld Leemkuilenflats), in andere door de gemeente (bijvoorbeeld het Bloemenplein), door kinder- of jongerenwerk of welzijnswerk (bijvoorbeeld de Straatportiers en Straat aan Zet). In een enkel geval zijn projecten gestart vanuit bewonersinitiatief. De gemeente heeft daarbij de wensen en klachten van bewoners omgezet in concrete actie.

Niet bij alle projecten is de gemeente betrokken. Bij het VVE-project van Trudo was Trudo zelf de initiatiefnemer en zijn verder alleen de bewoners en het beheerbedrijf van Trudo betrokken. Ook bij de afspraken van Domein Wonen en de Rabobank rondom de Van Galenstraat - Weteringenstraat was de gemeente niet betrokken.

#### *Handhaving*

De handhaving van onderlinge afspraken en gedragsregels vindt meestal plaats door professionals, die dit inpassen in hun reguliere werkzaamheden. Zij houden bij wijze van spreken een vinger aan de pols. Zo kunnen bijvoorbeeld jongerenwerkers tijdens activiteiten jongeren aanspreken op ongewenst gedrag (bij het skatepark aan de Kasteellaan) en wijst de wijkagent jongeren op de gedragsregels rondom een voetbalkooi (Irisbuurt). Bij de handhaving van projecten die al langer lopen of zijn afgerond, verdwijnt de gemeente in sommige gevallen uit beeld. Een respondent van de gemeente geeft aan dat zij soms beter het project hadden kunnen blijven volgen.

#### *Onderlinge samenwerking*

In de meeste gevallen is men positief over de onderlinge samenwerking. Een deel geeft echter aan dat partijen uiteenlopende belangen hadden en dat deze niet altijd verenigbaar waren met het algemene belang. Hierdoor verliep in sommige gevallen de samenwerking stroef.

#### **Skatepark Kasteellaan, Genderbeemd**

*In 2007 is begonnen met de aanleg van een skatepark aan de Kasteellaan in Genderbeemd. In de wijk was op een andere locatie al een skatepark, echter deze was verouderd en nauwelijks meer in gebruik. Het stadsdeelteam had middelen van de gemeente gekregen voor een nieuwe jongerenvoorziening en koos voor de locatie Kasteellaan. Deze locatie werd gekozen omdat in de nabijgelegen buurten veel jongeren onder de 20 jaar wonen, waar nog weinig voorzieningen voor waren: Genderdal, Ooievaarsnest, Hanevoet, Bennekel en Genderbeemd.*

*Bovendien wilden twee meisjes (de één uit Genderdal, de ander uit Genderbeemd) een brug tussen beide wijken. Op de plaats waar de brug is gekomen, ligt nu ook het skatepark.*

*Een jongen die destijds bij de gemeente werkte, zelf semiprofessioneel skateboarder en landschap-sarchitect, heeft een ontwerp gemaakt in samenwerking met skateclub Aera51. Deze plannen zijn besproken met de bewoners, Degoy (vrijwilligersorganisatie die activiteiten voor kinderen tot 15 jaar organiseert), jongerenwerk en politie. Iedereen moest zo tevreden mogelijk zijn over het plan. In goed overleg met deze betrokkenen is er een definitief plan gekomen.*

*Nadat het skatepark was aangelegd zijn gedragsregels opgesteld door het jongerenwerk, Degoy en politie. Aanleiding hiervoor was overlast van Marokkaanse jongeren die de locatie als hangplek gebruikten. In samenwerking met politie, jongerenwerk en de ouders zijn de jongens aangesproken op hun gedrag. De gedragsregels hadden betrekking op het gebruik van het skatepark en omgangsvormen, bijvoorbeeld: niet pesten. De omgangsregels zijn op een bord gezet en opgehangen bij het skatepark. Dit bord is vrij snel gesloopt. De jongerenoverlast was echter binnen een jaar vrijwel voorbij*

### 3.5 Resultaten, wat heeft het opgeleverd?

#### ***Wat er leeft bespreekbaar maken***

In vrijwel alle gevallen is het opstellen van gedragsregels en het maken van onderlinge afspraken een middel geweest om een doel te bereiken: door het uitspreken van klachten en behoeften voelen bewoners zich gehoord en kan men zich beter verplaatsen in de ander. Een project wordt als succesvol gezien wanneer partijen bij elkaar worden gebracht en dat wat er onder de bewoners leeft bespreekbaar wordt gemaakt.

#### ***Gevoel van eigenaarschap terug bij omwonenden***

Voor een deel van de projecten dat zich richt op (al dan niet overlastgevende) jongeren en kinderen, geldt dat deze doelgroep zelf een positieve gedragsverandering heeft ondergaan. Bij de Straatportiers voelen de kinderen zich bijvoorbeeld meer verantwoordelijk voor 'hun' pleintje en spreken zij andere kinderen ook aan op hun gedrag. Bovendien vervullen ze een voorbeeldfunctie voor andere kinderen.

#### ***Vermindering overlast***

In veel gevallen is sprake van vermindering van overlast veroorzaakt door buurtbewoners. Overlast door personen van buiten de wijk blijft vaak wel bestaan. Ook zijn meer mensen weer trots op hun straat.

#### ***Vergroten betrokkenheid***

In andere gevallen blijkt dat de projecten en initiatieven hebben gezorgd voor een grotere betrokkenheid onder bewoners, soms blijvend in de vorm van een actieve bewonersgroep. Ook wordt het vergroten van onderling contact gezien als positief gevolg van de projecten: wanneer mensen elkaar kennen, spreken ze elkaar eerder aan en kunnen eventuele incidenten voorkomen worden.

Projecten kunnen ook positieve effecten hebben op de betrokken professionals. Naar aanleiding van problematiek rondom leefbaarheid in de Leemkuilenflats in Best, heeft Domein bijvoorbeeld nu meer aandacht voor verschillen in leefstijl van bewoners.

#### ***Talenten***

Behalve voor betrokkenheid zorgen sommige projecten er ook voor dat veel talenten komen boven drijven. Bijvoorbeeld organisatietalent, sociale vaardigheden, zorgzaamheid, bruggen bouwen tussen nieuwe en oudere bewoners. Hierbij moet echter wel aangetekend worden dat de rol van de gedragsregels hierin waarschijnlijk beperkt is geweest.

#### ***Minder positieve resultaten***

Ook minder positieve resultaten worden gemeld. Zo is in twee gevallen een bord met leefregels kort na het ophangen gesloopt. Ook werd een speelveldje na opening in eerste instantie ingenomen door hangjongeren in plaats van spelende kinderen.

Een ander negatief resultaat was het verzanden van een project door personele wisselingen. Daarnaast is het soms niet gelukt om de beoogde bewonersbetrokkenheid van de grond te krijgen.



### **Afspraken op het Bloemenplein**

*De Bloemenbuurt is van een 'witte' volksbuurt uitgegroeid naar een gemêleerde buurt. In de buurt was weinig gelegenheid om te spelen. Dit had te maken met de aanwezigheid van overwegend Turkse en Marokkaanse jongens in de straatjes die op het plein uitkomen. Er is een grasveld waar wordt gevoetbald, er staan een paar wipkippen en bankjes waar ouders op zitten. Het is een levendig pleintje. Rondom het pleintje staan huizen, dus er is behoorlijk wat toezicht. In de buurt staan veel kleine huurwoningen (van Domein). De van oorsprong witte volksbuurt is veranderd. Mensen die er lang wonen hebben soms moeite met deze veranderingen.*

*Een deel van de bewoners is in opstand gekomen vanwege de overlast op het plein. Ballen kwamen op de auto's en tegen de ruiten van de woningen. Ook werd veel herrie ervaren. Besloten is toen om extra jongerenwerk in te zetten en activiteiten te organiseren om jongeren ook elders te laten verblijven. Dit leidde echter niet tot een vermindering van de overlast.*

*Nadat eerdere pogingen om de overlast te beperken waren mislukt, heeft de gemeente telkens het belang benadrukt van het laten meedenken van omwonenden over een oplossing.*

*De gemeente in samenwerking met Domein Wonen, de politie en bewonersorganisaties stelden voor van het Bloemenplein een speelplein met gedragsregels te maken. De gemeente heeft het initiatief genomen. Besloten is om er een voetbalkorf neer te zetten waar gevoetbald en gebasketbald kan worden. In deze kooi hangen ook de gedragsregels. Daarnaast is het plein opnieuw ingericht: er zijn nieuwe speeltoestellen geplaatst en het groen is aangepakt. In de zomer van 2008 is het plein officieel geopend; de nieuwe inrichting van het plein is goed ontvangen.*

*De gemeente heeft informatieavonden georganiseerd. Tijdens deze avonden is bewoners gevraagd hun wensen en ideeën in te brengen. Bij deze infoavonden waren ook de jongeren zelf aanwezig, dankzij de inspanningen van een jongerenwerker. De gemeente zit deze bijeenkomsten voor. Er zijn vier informatieavonden geweest, telkens met een andere groep bewoners. Na een aantal sessies heeft de gemeente gezegd: dit is ons voorstel. Het voorstel is 'afgeklopt' en een startdatum is afgesproken. Vervolgens is een informatiebrief de buurt ingestuurd. Dat was feitelijk de start van het project. De gedragsregels zijn ook afgesproken in de informatiesessies. De onderwerpen waren: de tijden waarop gebruik mag worden gemaakt van de kooi, hoe om te gaan met afval, elkaar aanspreken op ongewenst gedrag, geen vernielingen. Jongerenwerkers op het plein wijzen de jongeren op de regels die zijn opgesteld. De politie heeft ook ingezet op naleving van de gedragsregels door vaker te surveilleren. Op het plein komen namelijk niet alleen jongeren uit de wijk, maar ook van buiten de wijk en die weten vaak niets van de regels.*

## **3.6 Randvoorwaarden en knelpunten**

### ***Randvoorwaarden***

Als randvoorwaarden voor het succesvol laten verlopen van een project of initiatief waarbij gedragsregels worden opgesteld, kunnen we diverse thema's identificeren.

#### ***Ken de plek en de gebruikers***

Allereerst is het belangrijk om te weten wat er precies speelt op de locatie. Dit kan bereikt worden door meer informatie te verzamelen, door te spreken met alle betrokkenen: zowel diensten en instellingen als de bewoners zelf. Ook is in een deel van de projecten met jongeren zelf gesproken die overlastgevend gedrag vertoonden. Daarnaast is het belangrijk om uit te zoeken wat gedaan is: wat heeft gewerkt en wat niet? Hierdoor wordt voorkomen dat men telkens het wiel opnieuw probeert uit te vinden.

#### ***Gezamenlijk doel***

In meerdere gevallen wordt aangegeven dat er een basis van gemeenschappelijkheid moet ontstaan, of dat daar minstens draagvlak voor is. Het slagen van een project is in die gevallen afhankelijk van de bereidheid van bewoners om zich te willen verenigen en in te zetten voor de buurt. Bij het

VVE-project van Trudo is het een vereiste dat de huurders zich verenigd hebben of dit van plan zijn. Ook bij de realisering van het skatepark was betrokkenheid van de omwonenden noodzakelijk: het is belangrijk om te zorgen voor voldoende draagvlak.

#### *Duidelijkheid over onderlinge taak- en rolverdeling*

Niet alleen bij bewoners, maar ook bij de betrokken professionals moet bereidheid zijn om zich in te zetten en samen te werken. Het is belangrijk om een trekker aan te wijzen die beslissingen neemt; volledige consensus is lang niet altijd haalbaar. Goed contact met de gemeente is voor sommige welzijnswerkers essentieel: het is belangrijk om 'korte lijnen' te hebben zodat snel actie kan worden ondernomen. Door deze korte lijnen kennen betrokkenen elkaar en weten zij wat ieders bijdrage aan het project is.

#### *Inbreng bewoners serieus nemen*

Het is belangrijk te luisteren naar de wensen van de doelgroep. Wanneer men gedragsregels afsprekt om jongerenoverlast tegen te gaan, moet de doelgroep zelf ook gehoord worden: vaak hebben de jongeren een beeld van wat zij zouden willen. Door de jongeren te betrekken in gevallen van jongerenoverlast, kunnen de professionals ook de andere kant van het verhaal horen. Bewoners en jongeren moeten weten dat zij serieus worden genomen

Vaak wordt het 'om de tafel nodigen' van alle betrokkenen als zeer positief ervaren: men kan klachten en behoeften uitspreken en rustig met elkaar praten. Het is belangrijk dat bewoners de ruimte krijgen om hun negatieve ervaringen of beelden te delen met de andere partijen. Aandachtspunt hierbij volgens een respondent is het feit dat overlastgevende groepen (zoals jongeren en overlastgevende burens met sociale problematiek) vaak geen gelijkwaardige gesprekspartners zijn omdat zij zich niet verenigen. Daardoor hebben zij minder rechten dan de bewonersverenigingen en vindt er geen eerlijke discussie plaats.

Een belangrijke randvoorwaarde bij het opstellen van gedragsregels en onderlinge afspraken is volgens sommigen dat niet alles vooraf al vastligt. Een respondent zegt hierover: 'Het hebben van basisregels is goed, maar de echte invulling doe je samen.' In sommige gevallen, zoals bij de Cruijff-courts, liggen de regels wel vooraf vast.

#### *Maak succes zichtbaar*

Wanneer een project succesvol is - bijvoorbeeld te zien aan afname van overlastmeldingen, correct gebruik van speelvelden en voetbalkooien - is het belangrijk om successen ook te communiceren. Resultaten moeten zichtbaar zijn.

### ***Knelpunten***

Tijdens de uitvoering van de projecten zijn door de respondenten ook knelpunten ervaren.

#### *Personele wisselingen*

Personele wisselingen kunnen een bedreiging vormen voor de continuering van een project. Een project kan verzanden wanneer er steeds minder personen van de oorspronkelijke groep betrokkenen bij aanwezig zijn. Bovendien wordt tussentijdse evaluatie steeds moeilijker.

#### *Overige knelpunten*

Een ander knelpunt voor sommige welzijnswerkers is het gebrek aan tijd, geld en personeel. Bovendien zou er in sommige gevallen een beter profiel kunnen zijn voor de specifieke werkzaamheden.

Daarnaast ervaart men de onderlinge samenwerking soms als knelpunt, vooral wanneer teveel vanuit het eigen belang gedacht en minder vanuit de belangen van de bewoners.

Tot slot wordt nog het knelpunt genoemd dat bewoners elkaar niet durven aanspreken op gedrag. Zij gaan direct met een probleem naar de politie of de gemeente en zijn minder oplossingsgericht.

#### **Afspraken rondom het pleintje Van Galenstraat - Weteringenstraat**

*De aanleiding voor onderlinge afspraken rondom de Van Galenstraat - Weteringenstraat was een slecht onderhouden voetbalveldje waar bewoners en de nabijgelegen Rabobank zich aan stoorden.*

*De Rabobank meldde zich in 2009 bij Domein Wonen en samen met de bewoners zijn ze tijdens een brunchbijeenkomst rond de tafel gaan zitten. Toen is besloten het veldje opnieuw in te richten. Rabobank en Domein Wonen stelden een gezamenlijk budget beschikbaar. Bewoners mochten aangeven wat ze er wilden. Er is voor gekozen om een speelgedeelte voor kleine kinderen te maken, een Jeu de Boules baan en een voetbalveldje. Het beheer van het pleintje werd nodig geacht. Een aantal bewoners was meteen enthousiast en heeft aangegeven hierin een rol te willen spelen. Om iets te hebben waarop het beheer gebaseerd kon zijn, zijn 'speelregels' opgesteld. Het opstellen van de regels is een gezamenlijk initiatief geweest. De bewoners hebben de regels opgesteld. Domein heeft het bord laten maken waarop de regels staan. Een speler van de voetbalclub PSV heeft het bord overhandigd aan de buurt. De naleving van de regels wordt door de bewoners zelf gedaan en dit verloopt goed. De regels zijn onder andere: niet schelden, rommel opruimen en afspraken over sluitingstijden.*

### **3.7 Continuïteit en toekomst initiatieven**

Een deel van de projecten en initiatieven was eenmalig. Het project met betrekking tot gedragsregels voor het gebruik van de voetbalkooi/jongerenvoorziening in de Irisbuurt is bijvoorbeeld afgerond: de regels zijn opgehangen en de wijkagent kan daardoor beter handhaven. De jongeren hebben zelf een debat georganiseerd om overlastklachten te bespreken met bewoners, net na plaatsing van het bord met de gedragsregels.

Ondanks dat een project in principe afgerond is, wordt vaak nog wel tussentijds geëvalueerd. Zo waren de afspraken rondom de voetbalkooi op het Bloemenplein volgens de respondent zeer nuttig. De jongeren zien het als 'hun plek'. Sommige bewoners ervaren echter nog steeds geluidsoverlast. Bovendien vinden sommige bewoners de kooi lelijk. Het vervolg van het project is dat de wijkcoördinator blijft evalueren hoe het gaat op het plein, in samenspraak met bewoners en andere betrokken partijen. Een respondent zegt hierover: 'Als je iets met gedragsregels wil, moet je de vinger aan de pols houden, anders werkt het niet.'

Een enkel project is stil komen te liggen doordat betrokken medewerkers van instellingen een andere functie kregen. Bij afspraken rondom het gebruik van de vrijetijdsaccommodatie in Mensfort bijvoorbeeld, werd het project niet goed opgevolgd als gevolg van personele wisselingen bij een aantal betrokken partijen.

Wanneer projecten succesvol blijken, wordt er soms ook voor gekozen deze verder uit te rollen naar andere locaties in de gemeente. Bijvoorbeeld het VVE-project van Trudo, dat verder wordt uitgerold naar andere wooncomplexen van de corporatie. In Doornakkers hadden ten tijde van het interviewen bijvoorbeeld al tien straten deelgenomen aan Straat aan Zet. Welzijn Eindhoven was van plan om dit verder uit te rollen naar andere straten waar inzet nodig is. Ook het project Straatportiers wil men graag uitrollen buiten Vlokhoven.

Tenslotte worden sommige activiteiten verbreed of verdiept. In het kader van het project met leefregels in de flats Leemkuilen in Best, wil Domein Wonen bewonersbijeenkomsten organiseren

met bewoners die betrokken willen zijn bij het opstellen van gedragsregels. Het doel van het project is te realiseren dat minimaal 75% van de bewoners achter de opgestelde gedragsregels staat. Ook het verder in kaart brengen van de overlastbeleving van bewoners is een belangrijk actiepunt voor de toekomst. Wanneer bewoners zich niet houden aan regels, zullen zij worden aangesproken op hun gedrag.

### 3.8 *Conclusie*

Bij de inventarisatie van projecten en initiatieven inzake gedragsregels in de gemeente Eindhoven, blijkt dat een groot deel hiervan op de één of andere manier is ingegeven door (toegenomen) diversiteit in de buurt. Meestal worden afspraken tussen en met bewoners(groepen) gebruikt als ondersteunend en versterkend middel in een breder opgezet project.

De meeste initiatieven en projecten vinden plaats in de openbare ruimte. Sommige initiatieven en projecten zijn echter gericht op een kleinere eenheid, zoals een portiek of een flat.

## 4 Aan de slag met gedragsregels

### 4.1 *Inleiding*

Waarmee dien je rekening te houden als je als gemeente of sociale professional in de wijk aan de slag wilt met gedragsregels? Het antwoord op deze vraag is in overleg met de gemeente Eindhoven in de loop van de tijd centraal komen te staan, als belangrijke uitkomst van deze inventarisatie. In dit hoofdstuk willen we zo goed als mogelijk antwoord geven op deze vraag. De lessen zijn in eerste instantie geadresseerd aan de gemeente en maatschappelijke organisaties. We gaan bovendien in op de mogelijke rollen van de bewoners. We onderscheiden drie fasen bij het werken met gedragsregels: vooraf: het kennen van de situatie (4.2), het proces van ontwikkelingen van gedragsregels (4.3) en de handhaving en continuïteit (4.4). Deze fasen zijn min of meer chronologisch. Min of meer, want in de praktijk zullen de elementen uit de verschillende fasen in de tijd door elkaar heen lopen. We sluiten af met een concluderende paragraaf (4.5).

Dit hoofdstuk probeert op basis van de ervaringen in Eindhoven en de verhalen die de respondenten ons daarover verteld hebben, gecombineerd met inzichten van elders, handreikingen te doen aan gemeenten, professionals en bewoners waarmee zij rekening dienen te houden. Het zijn lessen uit de praktijk waarvan iedereen vanuit de eigen invalshoek kan bepalen in hoeverre deze voor hen van toepassing zijn en hoe zij deze lessen willen gebruiken in hun praktijk. De lessen variëren in de manier waarop zij specifiek gericht zijn op gedragsregelprojecten of meer een algemeen aandachtspunt zijn, dat op elke sociale interventie van toepassing is. Toch hebben we ook deze laatste typen lessen opgenomen, omdat wij ze te belangrijk vinden om hier niet te vermelden.

Het CCV heeft een stappenplan gedragscodes ontwikkeld (zie bijlage 2). Dit stappenplan biedt houvast als je aan de slag wilt met gedragsregels. Het geeft stapsgewijs en op hoofdlijnen weer welke acties moeten worden ondernomen en welke aandachtspunten er zijn. Dit stappenplan kan ondersteunend werken bij het vormgeven van plannen omtrent gedragsregels.

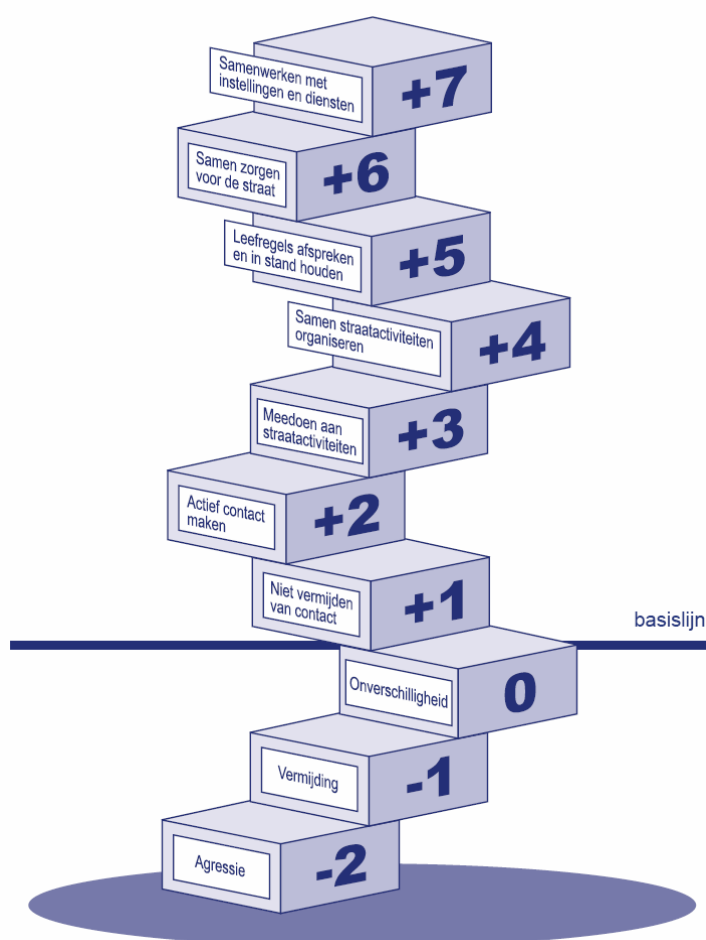
### 4.2 *Vooraf: het kennen van de situatie, de plek en de gebruikers*

Het klinkt haast te vanzelfsprekend: als een situatie of plek om een interventie vraagt, zorg dan dat je de situatie, de plek en de gebruikers kent. Een aantal aspecten is van belang in de fase van afweging en voorbereiding. De aspecten zijn van belang bij de voorbereiding op een project gedragsregels maar ook daaraan voorafgaand, om een besluit te kunnen nemen wel of niet een dergelijke project te starten. Kennis en afwegingen van deze aspecten bepalen of het opstellen van gedragsregels de meest voor de hand liggende interventie is.

De verschillende aspecten zijn als volgt onderscheiden:

- Als hulpmiddel bij het **afwegen** van het afspreken van gedragsregels een mogelijk succesvolle interventie zou zijn, kan de zogeheten 'Straatladder' gebruikt worden.

Figuur 1. De Straatladder



Bron: Gemeente Rotterdam (2004)

Met behulp van de Straatladder kunnen bijvoorbeeld opbouwwerkers een straat inschalen op een bepaald niveau van sociale contacten. De ladder loopt van min twee tot plus zeven, waarbij nul de basislijn aangeeft. Hoe lager op de ladder, des te meer onveiligheid, onverschilligheid en agressie in de straat. Vanaf de waarde +1 nemen de contacten in de straat toe. Het organiseren en meedoen aan straatactiviteiten ligt op niveau +3 en het naleven van de straatetiquette wordt gewaardeerd op +5.

Wanneer een straat zich bovenaan de ladder bevindt, zijn de bewoners in staat om gezamenlijk afspraken te maken over de buurt. De straat is dan met andere woorden zelfredzaam en heeft dus geen ondersteuning van het opbouwwerk meer nodig (Hazeu e.a., 2005:297). Aan de hand van de Straatladder kan worden onderzocht op welk niveau de straat zich bevindt en wat de hoogst

haalbare trede voor die straat kan zijn. In de praktijk is dat de trede die de meeste bewoners als positief ervaren en die op langere termijn kan worden volgehouden (Gemeente Rotterdam, 2002:10). Sommige straten kunnen op eigen kracht hoog op de Straatladder komen, maar meestal is de hulp van bijvoorbeeld het opbouwwerk nodig.

- **Bepaal waarom gedragsregels gewenst zijn en door wie?**
  - Als randvoorwaarde om elkaar te kunnen aanspreken op (on)gewenst gedrag, ergens op terug kunnen vallen.
  - Om afspraken te maken tussen jongeren en ouderen over het gebruik van een voorziening als een veldje, bijvoorbeeld VTA of Cruijff-courts.
  - Om een gesprek op gang te brengen.
- Weet wat de *aanleiding* is, welke *kwestie* er speelt. Betrek bij het in kaart brengen van de situatie verschillende gezichtspunten en vertrek vanuit de leefwereld van bewoners. Gaat het om (specifieke vormen van) overlast, ongemak, anonimiteit, rommel, wens tot versteviging van sociale contacten of betrokkenheid bij de leefomgeving of een veiliger speelomgeving?
- Ga na wat de *geschiedenis* van de plek is, dit kan van invloed zijn op welke interventie je inzet en hoe je dat doet. Welke initiatieven en projecten hebben al plaatsgevonden en wat is daarvan te leren (wat werkt, wat niet?).
- De *initiatiefnemer* gaat na welke *andere partijen* in beeld zijn en wat er bij hen leeft. Bijvoorbeeld: is er een bestaande bewonersgroep of moet je een nieuwe gaan vormen? Welke beleving zit achter de ergernissen?
- Vraagt de situatie om een *tijdelijke* interventie of om een interventie met een *langduriger* karakter?
- Bepaald de *schaalgrootte* waarop je aan de slag wilt. Dit kan gaan om een portiek, straat, buurt, wijk of misschien zelfs de hele stad. Breng de kenmerken ervan in kaart: de kenmerken van de bewoners, hoe wordt de plek gebruikt (is het een verblijfplaats of een doorgangsroute van uitgaanspubliek of ligt het op de route naar een instelling voor maatschappelijke opvang) en door wie?

### 4.3 *Het proces van ontwikkelen van gedragsregels*

Wanneer besloten is dat gedragsregels ontwikkeld worden (ofwel een interventie in gang gezet wordt), doen de betrokken partijen er goed aan zich rekenschap te geven van een aantal aspecten bij aanvang van het project of initiatief en gedurende het proces. We noemen de volgende aspecten.

- Gezamenlijke doelbepaling
  - Nadat de betrokken partijen in beeld zijn, is de *gezamenlijke doelbepaling* van cruciaal belang (Nederland, Huygen & Boutellier, 2009). Het is een voorwaarde om samenwerking, of het nu het ontwikkelen van gedragsregels of een andere aanpak betreft, te doen slagen.
  - Bij het bepalen van de doelstelling helpt het om te bedenken of de gedragsregels een *preventieve of repressieve* interventie zijn. Preventief is bijvoorbeeld de aanpak Straat aan Zet. Repressief is de interventie als er overlast beteugeld moet worden.
  - Het begrip gedragsregels kan *'weerstand'* oproepen. Het heeft voor sommigen een betuttelende of bevoogdende connotatie. Dit geldt zowel voor bewoners als professionals. Het werkt beter wanneer gesproken wordt in termen van 'afspraken maken met elkaar', 'met elkaar in contact komen' en 'elkaar leren aanspreken op (on)gewenst gedrag'.

- **Werkwijze afspreken: hoe werkt wie met wie samen?**
  - In de beginfase is het van belang om met elkaar te bepalen of voor een **pragmatische** manier van samenwerken (bijvoorbeeld Van Galenstraat) wordt gekozen, of dat een meer **formele** samenwerking op zijn plaats is. (Bloemenplein of VVE). De eerste manier is het meest passend als het een klein aantal partijen betreft en de opgave overzichtelijk is. Wanneer meerdere partijen betrokken zijn, zijn meer afspraken nodig om het proces in goede banen te leiden.
  - Formeel of pragmatisch, **korte lijnen** zijn ten allen tijde noodzakelijk. Wees bereikbaar en benaderbaar. Ken elkaar en weet elkaar te vinden.
  - Partijen **committeren** zich aan het samenwerken en zij maken er **tijd** voor vrij.
  - Houd rekening met de **tijdspanne** waarin bewoners, volwassenen maar vooral jongeren en kinderen, zich willen inzetten. **Betrokkenheid en enthousiasme** van bewoners zijn cruciaal.
- Uit de gesprekken is gebleken dat het belangrijk is dat betrokken partijen wederzijdse **verwachtingen** vroegtijdig naar elkaar uitspreken en verduidelijken. Maak expliciet wat de uiteenlopende **belangen** van partijen zijn en wat zij van elkaar verwachten. Besteed hier aan het begin van een samenwerkingsverband aandacht aan en houd de ruimte om dit tussentijds bespreekbaar te maken en te kunnen bijstellen, zonder daarbij het uiteindelijke doel uit het oog te verliezen.
- Bij het afspreken van werkwijzen en het verduidelijken van belangen en verwachtingen kan het helpen om ook een **rol- en taakverdeling** af te spreken.
  - Een handzaam onderscheid tussen vier **rolopvattingen van de gemeente** is van Wielinga (1994): de overheid als **regelaar**, sterk sturend, eigen mensen bedenken oplossingen en voeren die ook vaak uit; als **regisseur**: aansturing van anderen; als **onderhandelaar**: stelt prioriteiten, maar interactie tussen actoren bepaalt beleid; en als **bemiddelaar**: stelt zelf niet de doelen, maar zorgt wel dat er een oplossing komt (Nederland, Huygen & Boutellier, 2009).
  - De rol van **maatschappelijke organisaties**: initiatief nemen, signaleren, uitvoeren.
  - **Bepaal de rol van bewoners**: zowel de direct bij het project betrokkenen als de omwonenden die niet direct in het project participeren, maar er mogelijk wel de gevolgen van gaan merken. Je kunt daarbij bijvoorbeeld onderscheid maken tussen bewoners informeren, raadplegen, laten meebeslissen of mee laten 'produceren'.
  - Ga na waar **bewoners behoefte** aan hebben: praktische ondersteuning, op gang brengen initiatief, organisatie.
  - Zorg ervoor dat bewoners/jongeren zich **serieus genomen** voelen, neem hun inbreng serieus.
  - Ga bij een rol- en taakverdeling uit van het **benutten** van ieders (professionele) **deskundigheid en talenten**, zowel van bewoners als professionals.
- Het **ontwikkelen van regels**.
  - Bepaal wie de regels opstelt en op basis waarvan dat gebeurt. Dit kan gedaan worden door een vertegenwoordiging van bewoners, door de professionals of door een vragenlijst uit te zetten onder betrokkenen. Het is raadzaam om de regels te laten opstellen door degenen die er in de praktijk mee moeten werken en die zich eraan moeten houden. We hebben gezien dat het vaak 'vanzelfsprekende' regels zijn. Het proces van het eraan werken is belangrijk.
- De manier van **besluitvorming** dient helder te zijn. Kom met elkaar overeen wie wanneer welke besluiten mag nemen. Iemand die knopen doorhakt en daarvoor in de goede positie is ('mandaat' heeft) is daarbij onontbeerlijk.



- Een laatste belangrijk aspect dat we hier willen noemen betreft de **competenties** die **sociale professionals** nodig hebben om succesvol te opereren en de beoogde doelstellingen te realiseren. Deze zijn alle genoemd door de mensen die we geïnterviewd hebben.
  - Wees ook gevoelig voor signalen waar je zelf in eerste instantie niet iets mee kan of waar jouw project op dat moment even niks mee te maken heeft. **Signaleer** als professional en probeer, bijvoorbeeld bij armoede of psychiatrische problematiek, mensen op weg te helpen. Vraag er aandacht voor in je eigen organisatie.
  - De rol van de sociale professional is omschreven als: mensen aan het denken zetten, hen nieuwsgierig maken naar wat de andere mensen bezighoudt, mensen motiveren om hun verhaal te vertellen en **vertrouwen creëren**.
  - Vertrouwen moet groeien en heeft tijd nodig. Het belang van **'de tijd nemen'** is meerdere malen benadrukt.
  - Bewoners mogen **deelnemen op hun eigen manier**. Sta open voor ideeën van bewoners hierover en probeer niet bij voorbaat de manier van deelnemen te beperken tot je eigen ideeën hierover.
  - Wees je er als professional van **bewust dat je heel dicht bij mensen komt**. Je moet je realiseren dat de mensen er dag in dag uit wonen. Jijzelf gaat weer naar huis. Je maakt vaak heel wat los en dat kan gevolgen hebben voor het samenleven van de bewoners.
  - Betrek niet-actieven en minder mondige bewoners ook. Door bijvoorbeeld **huis-aan-huisbezoeken** af te leggen. Zorg er tegelijkertijd ook voor dat je weet wat er aan huisbezoeken plaats vindt in de straat of buurt waar je aan de slag wilt, door instellingen maar ook door studenten. Vooral de aandachtswijken staan nogal in de belangstelling.
  - Maak behaalde **resultaten en successen zichtbaar en vier ze**. Beloon bereikte resultaten en laat zien dat je er trots op bent. Bijvoorbeeld: als in een portiek afspraken gemaakt zijn, mogen de bewoners een portiekwens doen, zoals nieuwe spullen aanschaffen om de hal op te fleuren.

#### 4.4 Handhaving en continuïteit

Als laatste fase in het werken met gedragsregels is de handhaving en continuïteit ervan aan de orde. Ook hier willen we een aantal aspecten benadrukken.

- Eerste voorwaarde voor een duurzaam resultaat is dat het **gevoel van eigenaarschap terug is bij de bewoners**. Alleen dan zullen zij zich ook verantwoordelijk voelen voor een plek (portiek, plein of buurt) en zich ervoor willen inzetten.
- Tegelijkertijd is het van belang dat bewoners weten op wie ze kunnen terugvallen indien de situatie vraagt om professionele ondersteuning. Bijvoorbeeld als er (opnieuw) wrijvingen ontstaan of de overlast (weer) toeneemt.
- Maak, liefst vroegtijdig, afspraken over **wie verantwoordelijk is voor de controle en handhaving** van de geformuleerde gedragsregels. De politie kan hier een rol hebben door (extra) te surveilleren, maar ook jongerenwerk kan door activiteiten te organiseren een rol op zich nemen in de handhaving van de regels. Ook kunnen gedragsregels voor bewoners een hulpmiddel zijn, waarop zij kunnen terugvallen indien zij anderen willen aanspreken op (on)gewenst gedrag.
- Naast controle en handhaving van de regels is het van belang een **vinger aan de pols** houden op plaatsen waar een interventie heeft plaats gevonden. Vaak kan dit door de plek onder de aandacht te brengen in reguliere (wijk)overleggen. Dat maakt het mogelijk om tijdig in te spelen op eventuele problemen.

- **Regelmatige evaluatie**, ook tijdens het proces van het ontwikkelen van gedragsregels, is nodig om te weten of je resultaten bereikt (zo ja, welke) en om eventueel (tussentijds) de doelen en werkwijzen te kunnen bijstellen.
- Wees je ervan bewust dat het afspreken van (gedrags)regels op een bepaald moment nodig is, maar dat het ook een **tijdelijk karakter** kan hebben. Na verloop van tijd kan het zijn dat regels niet meer nodig zijn.
- Streef **continuïteit na van professionals** op een plek. Wisselingen van werkers kunnen funest zijn.
- Denk **tijdig**, al tijdens het ontwikkelproces, na over de **borging**. Iedereen benadrukt het belang ervan, maar in de praktijk blijkt dit (zeker achteraf) lastig te realiseren. Professionals zijn na verloop van tijd 'klaar' met hun project en zijn dan meestal niet meer zichtbaar aanwezig. Bewoners vertrekken echter niet. Zorg ervoor dat je als professional een gezamenlijke ervaring teweegbrengt, een geschiedenis waarmee bewoners zelf verder kunnen.

#### 4.5 *Ten slotte*

Bovenstaande lessen kunnen helpen bij het starten en tijdens de uitvoering van projecten en initiatieven. Rode draad is dat het ontwikkelen van gedragsregels niet op zichzelf staat. Het is een middel om uiteenlopende doelen te bereiken. De leefwereld van de bewoners zou telkens centraal moeten staan om deze doelen te bepalen. Vervolgens is het belangrijk om heldere en duidelijke afspraken over samenwerking te maken en een goede communicatie met samenwerkingspartners en bewoners te onderhouden. Dit speelt in alle fase een belangrijke rol. Alleen dan is het mogelijk om een gemeenschappelijk doel te identificeren waar in gezamenlijkheid naar toe kan worden gewerkt, al dan niet met behulp van gedragsregels.

## 5 Slotbeschouwing

In deze slotbeschouwing grijpen we kort terug op de probleemstelling en de vraagstelling die ten grondslag lagen aan deze inventarisatie. We constateerden in het eerste hoofdstuk dat het huidige maatschappelijke klimaat, waarin tolerantie en respect voor elkaar lijken af te nemen, de voedingsbodem vormt voor initiatieven die zich richten op het bestrijden van de verharding van omgangsvormen. Het opstellen van gedragsregels, afspraken over hoe met elkaar om te gaan, zijn daar een concreet, zichtbaar voorbeeld van.

Het project Gedragsregels, één van de 11 projecten van het uitvoeringsprogramma Burgerparticipatie van de gemeente Eindhoven, beoogt vormen te vinden om betrokkenheid en verantwoordelijkheid bij de leefbaarheid van de buurt te vergroten. We hebben gezien dat de gedragsregelprojecten in Eindhoven zich zowel richten op het stimuleren van gedragsverandering, als op het beter kunnen omgaan met verschillen. De projecten zijn de leefbaarheid in een aantal gevallen naar zeggen zeker ten goede gekomen. Alleen betrof de inzet altijd meer dan enkel het ontwikkelen van gedragsregels. Ten alle tijde geldt: het ontwikkelen van gedragsregels is een middel dat kan bijdragen aan het realiseren van een meer omvattend doel.

Daarbij kunnen gedragsregels twee functies hebben. Ten eerste een repressieve, ze kunnen bijdragen aan het kunnen handhaven van orde. Ten tweede een preventieve functie: gedragsregels, en dan vooral het proces van het ontwikkelen ervan, kunnen onderlinge contacten bevorderen en voorkomen dat situaties escaleren.

Het draait in alle gevallen om het elkaar (durven) aanspreken op (on)gewenst gedrag. We hebben een aantal belangrijke voorwaarden gezien waaraan professionele inzet en ondersteuning moeten voldoen om dat (weer) mogelijk te maken. De leefwereld van bewoners als vertrekpunt nemen, hun inbreng serieus nemen, bewoners het gevoel geven het heft of de straat, het pleintje (weer) in eigen hand te hebben.

De zoektocht naar vormen om de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van bewoners bij hun leefomgeving te bevorderen is niet langer het unieke speelveld van het traditionele opbouwwerk. De laatste jaren heeft een verbreding van het speelveld van samenlevingsopbouw plaatsgevonden richting leefbaarheid, integratie, veiligheid, zorg, onderwijs en opvoeding (Boutellier & Boonstra, 2009). We zien dat op al deze terreinen (on)gewenste omgangsvormen de aandacht hebben. Het maken van afspraken in de vorm van gedragsregels kan bijdragen aan het bestrijden van deze ongewenste of verharde omgangsvormen, maar ze staan nooit op zichzelf. Samenlevingsopbouw nieuwe stijl veronderstelt dat de opbouwwerker burgers beschermt, toerust en activeert. Het zal er in de toekomst meer en meer om gaan dat de betrokken partijen zich ervan bewust zijn dat zij deel uitmaken van een meer omvattend arrangement. Daarin kunnen gedragsregels een rader zijn. Het is de opgave voor de betrokken partijen - overheden, professionals en burgers - om een visie op de lokale samenleving te ontwikkelen en te kiezen voor een bepaalde opbouw. Op basis daarvan kan worden bepaald of gedragsregels daar een rol in hebben en zo ja, welke.



## Literatuur en documentatie

- Boutellier, H. & Boonstra, N.G.J. (2009). *Van presentie tot correctie. Een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Boutellier, H. (2009). De schreeuw om gehoord te worden. *De Groene Amsterdammer* 19 juni 2009.
- Diekstra, R.(2006). *Sociale integratie .... Van straataanpak tot straatburgerschap. Mensen maken de Stad. Rapportage van de straataanpak*. Project Sociale integratie. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Op weg naar geslaagde burgerparticipatie. Maak het mee! Uitvoeringsprogramma Burgerparticipatie 2008 - 2010 (2007)*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven.
- Gemeente Rotterdam (2002). *Mensen Maken de Stad...zo gaan we dat doen in Rotterdam. Plan voor straataanpak*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2004). *Straataanpak Mensen maken de Stad. Sociale integratie in Rotterdam... zo doen we dat. Verslag ontwikkelfase Mensen maken de Stad*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Hazeu, C.A., Boonstra, N.G.J., Jager-Vreugdenhil M. & Winsemius, P. (2005). *Buurtinitiatieven en buurtbeleid in Nederland anno 2004. Analyse van een veldonderzoek van 28 casussen*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Amsterdam: Pallas Publications.
- Heijne, B. (2009). Hollands geluk. Column. *NRC Handelsblad* 27 juni 2009.
- Het vervolg Mensen maken de Stad in de periode 2007 t/m 2010*. Rotterdam: gemeente Rotterdam.
- Lelieveldt, H.T. (2006). Hoe sturen we de burens? Nieuw onderzoek naar oude wijken. *De Academische Boekengids*, 54, januari 2006:16-17.
- Nederland, T., Huygen, A. en Boutellier, H. (2009). *Governance in de Wmo. Theorie en praktijk van vernieuwende governance modellen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nieborg, S.N. & Ter Woerds, S.M., m.m.v. Ippel, P. (2004). *De Gouden Stadsregels: op weg naar moreel burgerschap. Product- en procesevaluatie van de implementatiefase van het project Gouden Stadsregels van de gemeente Gouda*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Schnabel, P. (2009). We voelen ons enorm tekortgedaan. En dus verwijten Nederlanders elkaar geen rekening te houden met anderen. *NRC Handelsblad* 18 juli 2009.
- Uitermark, J. en Duyvendak, J.W. (2006). *Sociale integratie ... Straataanpak in de praktijk. Essay Mensen Maken de Stad. Ruimte maken voor straatburgerschap*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam/Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Project Sociale Integratie.

Verwijs, L.M. (2007). *'Allochtonen houden gewoon niet van geraniums!'* Een kwalitatief onderzoek in Charlois en Feijenoord naar de gevolgen van participatie in 'Mensen Maken de Stad' voor interetnisch contact. Doctoraalscriptie Sociologie. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam, Faculteit der Sociale Wetenschappen.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2003). *Waarden, normen en last van gedrag*. Amsterdam: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Wielinga H.E.(1994). *De rol van de overheid*. Werkdocument nr.50 IK-NLBF, Wageningen. Naar verwezen in Nederland, T., Huygen, A. en Boutellier, H. (2009).

#### ***Geraadpleegde websites***

[www.hetcvv.nl](http://www.hetcvv.nl)

[www.opzoomermee.nl](http://www.opzoomermee.nl)

[www.goudaontmoet.nl](http://www.goudaontmoet.nl)

[www.groetzone.nl](http://www.groetzone.nl)

[www.zuidoost.amsterdam.nl](http://www.zuidoost.amsterdam.nl)

[www.bondtegenvloeken.nl](http://www.bondtegenvloeken.nl)

[www.bewonerskompas-rotterdam.nl](http://www.bewonerskompas-rotterdam.nl)

[www.expertisecentrumveilig.nl](http://www.expertisecentrumveilig.nl)

[www.zwolsnieuws.nl](http://www.zwolsnieuws.nl)

## Bijlage 1 Overzicht projecten en initiatieven Eindhoven

Tijdens de inventarisatie hebben we gesproken met professionals die betrokken waren bij de volgende projecten<sup>4</sup>:

Naam project	Betrokken actoren	Eenheid	Interview met	Korte omschrijving
1 VVE Project gedragsregels bewoners	Woningcorporatie Trudo (initiatiefnemer); huurders en kopers.	Wooncomplexen (portieken)	Netwerker Trudo	In gemengde wooncomplexen met bewoners die zich (willen) verenigen, worden huurders actief betrokken om te participeren in de totstandkoming van VVE-afspraken.
2 Leefregels bewoners flats Leemkuilen, Best	Woningcorporatie (Domein); gemeente Best, welzijnsorganisatie.	Flats Leemkuilen in Best	Wijkbeheerder Domein + teamleider Wijkbeheer Domein	Experiment waarin per etage een bewonersgroep leefregels opstelt. Er wordt gezocht naar meer gemeenschappelijkheid en ingespeeld op verschil in leefstijlen.
3 Skatepark Kasteellaan	Stadsdeelteam, jongerenwerk, Degoy, politie.	Kasteellaan	Beleidsmedewerkers Stadsdeel Gestel	Gedragsregels om jongerenoverlast terug te dringen bij een nieuwe jongerenvoorziening: skatepark.
4 Gedragsregels Bloemenplein	Gemeente, Domein Wonen, politie, bewonersorganisaties.	Buurtplein	Wijkcoördinator Bloemenbuurt-Noord	Speelplein met gedragsregels.
5 Gedragsregels rondom VTA voor jongeren in Mensfort	Gemeente (initiatief), jongeren, bewoners, jongerenwerk, stadsdeelkantoor, leefbaarheidsteams, politie.	Jongerenvoorziening in Mensfort	Medewerker Vrijwilligerspunt, Welzijn Eindhoven	Afspraken rondom gebruik van VTA-voorziening door jongeren in de wijk Mensfort.
6 Straatportiers Vlokhoven, Woensel	Kinderwerk	Wijk Vlokhoven	Kinderwerker Vlokhoven	Kinderen zorgen voor een veilige en fijne leefomgeving door ze verantwoordelijk te maken voor het gebruik van het speeltuinpark. Ze vervullen ook een voorbeeldfunctie voor andere kinderen.
7 Straat aan Zet Doornakkers	Welzijn Eindhoven (coördinerende en uitvoerende rol), Trudo, Woonbedrijf, politie, scholen en de gemeente.	Doornakkers (o.a. Jan van de Capellelaan en Pieter Lastmanstraat)	Diverse opbouwwerkers Welzijn Eindhoven	De Straat aan zet aanpak is erop gericht bewoners op straat niveau te activeren. Daarbij wordt altijd maatwerk geleverd. Straatacties maken er onderdeel van uit. Dit kan uitmonden in het opstellen van gedragsregels of portiekafspraken.
8 Voetbalkooi / jongerenvoorziening Irisbuurt	Wijkagent (initiatiefnemer), jongerenwerk, bewoners, jongeren.	Jongerenvoorziening in Irisbuurt	Wijkcoördinator gemeente Eindhoven	Afspraken maken rondom gebruik voetbalkooi / jongerenvoorziening in de Irisbuurt, om zo te kunnen handhaven en jongerenoverlast terug te dringen.
9 Gedragsregels afspraken rondom de Van Galenstraat - Weteringenstraat	Domein Wonen (uitvoerder) en de Rabobank (initiatiefnemer), bewoners.	Van Galenstraat - Weteringenstraat	Wijkbeheerder Woensel, Domein Wonen	Gedragsregels rondom heringericht voetbalveldje.

4 Tijdens de inventarisatie kwamen we bovendien meerdere projecten tegen die net in de opstartfase zaten of nog moesten starten. Het was daarom niet mogelijk om deze al in deze inventarisatie te beschrijven. Het gaat om te starten aanpakken in Blixembosch, Kerstroosplein, Burgplein, Hugo de Grootplein, Gijzenrooi, De Bennekel.





## Bijlage 2 Overzicht gesprekspartners

In onderstaand overzicht zijn de mensen opgenomen met wie wij gesproken hebben. De contacten variëren van een face-to-face interview, een telefonisch interview of e-mailcorrespondentie.

Caroline Schellekens	Welzijn Eindhoven
Hilly Schols	Vrijwillerspunt Eindhoven
Inez Wagemakers	Gemeente Eindhoven
Irene Meggers	Domein Wonen
Janine Becht	Welzijn Eindhoven
John Elast	Gemeente Eindhoven
Jose Graafsma	Gemeente Eindhoven
Kim Roefs	Welzijn Eindhoven
Hitty Heslen	Domein Wonen
Mieke van de Donk	Gemeente Eindhoven
Peter-Paul Jacobs	Domein Wonen
Rachida Achhoud	Trudo
Sophia Krul	Welzijn Eindhoven
Tineke Jansen	Kinderwerk



## Bijlage 3 Stappenplan Gedragscode Centrum voor Criminaliteits- preventie en Veiligheid

Stap	Activiteiten	Resultaten
1	Initiatief <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact leggen met benodigde partijen en een projectgroep vormen.</li> <li>• Draagvlak creëren onder buurtbewoners.</li> <li>• Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van betrokkenen vaststellen.</li> <li>• Plan van aanpak opstellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingerichte werkorganisatie.</li> <li>• Plan van aanpak.</li> <li>• Overzicht van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</li> <li>• Communicatieplan (optioneel).</li> <li>• Intentieverklaring (optioneel).</li> <li>• Collegenota / informeren van het college (optioneel).</li> <li>• Inventarisatie van mogelijke activiteiten (optioneel).</li> </ul>
2	Analyse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleemsituatie onderzoeken op basis van ervaringen en inzichten.</li> <li>• Probleemanalyse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clustering van problemen in categorieën (optioneel).</li> </ul>
3	Prioritering <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteiten stellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de belangrijkste problemen in de buurt.</li> </ul>
4	Vaststelling en invoering <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragscode ontwerpen.</li> <li>• Mogelijkheden tot handhaving bepalen.</li> <li>• Gedragscode vaststellen.</li> <li>• Gedragscode bekendmaken en invoeren volgens het plan van aanpak.</li> <li>• Definitieve gedragscode.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handhavingdocument.</li> <li>• Plan van aanpak (aanvulling).</li> <li>• Overzicht van de uit te voeren activiteiten.</li> <li>• Communicatieplan (optioneel).</li> <li>• Convenant (optioneel).</li> </ul>
5	Evaluatie en borging <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project evalueren.</li> <li>• Samenwerking evalueren.</li> <li>• Gedragscode onderhouden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesevaluatie.</li> <li>• Effectevaluatie.</li> <li>• Borging in beleid.</li> <li>• Collegenota / informeren van het college (optioneel).</li> </ul>

Bron: [www.hetcvv.nl](http://www.hetcvv.nl)

## Colofon

Opdrachtgever/financier

Gemeente Eindhoven

Auteurs

Drs. A. Huygen

Drs. R. Verwijs

Uitgave

Verwey-Jonker Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

T 030-2300799

F 030-2300683

E [secr@verwey-jonker.nl](mailto:secr@verwey-jonker.nl)

I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

ISBN 978-90-5830-376-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2010.

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.