

## Inhoud

### Inleiding

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. Openbare bijeenkomst | 4  |
| 2. Spreekuur            | 8  |
| 3. Straathoekoverleg    | 11 |
| 4. Een-op-een gesprek   | 14 |
| 5. Briefkaart           | 17 |
| 6. Wijkschouw           | 20 |
| 7. Buurtsignaal         | 24 |

### Bijlagen

## Inleiding

### Samen werken aan buurtveiligheid

Deze handleiding is bedoeld voor iedereen die deel uitmaakt van een **veilige buurten team (VBT)**. Hierin werken verschillende mensen samen om de veiligheid in een geografisch afgebakende buurt te bevorderen, zoals wijkagenten, gebiedsgebonden medewerkers, jongerenwerkers, opbouwwerkers, medewerkers van woningbouwverenigingen, enzovoorts.

Het doel van deze handleiding is om in een buurt **burgerparticipatie** op touw te zetten en draaiende te houden. Dit gebeurt met behulp van een aantal speciaal ontwikkelde methodes. Daarnaast bevat deze uitgave instrumenten waarmee u deze participatieprojecten in de praktijk kunt brengen en de resultaten ervan kunt vastleggen.

De mate waarin burgers participeren in een buurt verschilt van buurt tot buurt. Deze handleiding gaat daarom uit van een minimumnorm: de minimaal vereiste burgerparticipatie die nodig is bij het werken in de buurt. In deze handleiding vinden leden van het VBT dan ook de benodigde kennis en methodes om dit minimumniveau te kunnen realiseren.

Als er in een buurt al burgerparticipatie plaatsvindt, denk aan buurtplannen, burgerinitiatieven of enquêtes die door lokale overheden zijn ontwikkeld, dan kan het VBT deze zeer goed toe passen, door er op voort te borduren met behulp van deze handleiding.

### Wat is buurtveiligheid?

Buurtveiligheid is een initiatief van Gemeente, Politie, Trajekt en de Woningverenigingen om de woon- en leefkwaliteit in buurten te verbeteren. Dit wordt bereikt door samen de belangen van bewoners na te streven.

In een veilige buurt maken we samen het volgende mogelijk:

- **Contact:** door middel van een vaste contactpersoon kunnen buurten communiceren met surveillanceteams en andere partners die helpen bij het handhaven van de veiligheid in de buurt, zoals gezondheidscentra, woningbouwverenigingen, brandweer, hulpdiensten, jeugdorganisaties en de reclassering.
- **Invloed:** buurtbewoners hebben invloed op de manier waarop de veiligheid in de buurt wordt gehandhaafd en op de doelstellingen wat betreft veiligheid.
- **Ingrijpen:** de verschillende partners in een VBT werken samen met de buurt om de doelstellingen te realiseren.
- **Het krijgen van antwoorden:** mensen kunnen informatie opvragen over oplossingen voor de lange termijn en feedback krijgen over de genomen maatregelen.

Wanneer burgers in de buurt participeren (ook de moeilijker te bereiken doelgroepen) en er positieve acties worden opgezet door de partners van een VBT, dan zal dit leiden tot een veilige buurt.

Via burgerparticipatie leert u niet alleen wat er leeft in uw buurt, het is ook het middel om de buurt te betrekken bij het oplossen van problemen en het ondernemen van actie. Deze handleiding bevat een aantal manieren, processen en instrumenten om die burgerparticipatie te realiseren. Dit wordt PBS genoemd: **Partners en Bewoners Samen**.

PBS maakt gebruik van zes verschillende manieren voor burgerparticipatie:

- 1) Openbare bijeenkomst
- 2) Spreekuur
- 3) Straathoekoverleg
- 4) Wijkschouw
- 5) Een-op-een gesprek
- 6) Briefkaart
- 7) Buurtsignaal

Verderop wordt iedere methode uitgelegd met een schets van de voor- en nadelen. Ook vindt u hier de uitleg over de benodigde instrumenten en een checklist met werkbladen.

Wie moet nu het voortouw nemen om deze PBS-processen in gang te zetten? Wanneer u deze handleiding in handen heeft gekregen, bent u wellicht de aangevoerde persoon om het initiatief te nemen en een voorzet te geven.

### **Begrippenlijst:**

#### **VBT:**

Veilige buurten team (VBT): een team waarin leden van verschillende dienstverleners samenwerken om de veiligheid te bevorderen in een geografisch begrensde buurt, Politie, Gemeente, Trajekt, de Woningcorporaties en maatschappelijke partners.

#### **PBS:**

Partners en Bewoners samen (PBS): de manieren om burgerparticipatie in de buurt tot stand te brengen.

## 1. Openbare bijeenkomst

### Wat is een openbare bijeenkomst?

Openbare bijeenkomsten zijn toegankelijk voor iedereen die in de buurt woont of er tijdelijk verblijft. Het zijn regelmatige vergaderingen waar mensen problemen, vragen of opmerkingen ter sprake kunnen brengen en waar het publiek door stemming prioriteiten kan bepalen voor het VBT. Het VBT zal dan beslissen welke acties moeten worden ondernomen en wie dat zal doen.

### Belangrijk om te weten:

- Vaak bestaan er al allerlei openbare vergaderingen (bijvoorbeeld wijkteam/ buurtplatform) die goed functioneren. Het is belangrijk om deze overleggen niet te vervangen of te negeren. Probeer daarom het PBS-proces in zulke bestaande discussiebijeenkomsten te introduceren. Hierdoor voorkomt u dat er een afstand ontstaat tussen u en deze groepen. Bovendien kunnen deze bijeenkomsten een essentiële hulpbron voor uw werk zijn.
- Openbare bijeenkomsten hebben de neiging veel verwachtingen te wekken. Het kan raadzaam zijn om de participatie van de buurt met een wat minder in het oog springende methode op gang te brengen en er eerst voor te zorgen dat u al wat succesvolle acties heeft uitgevoerd voordat u met openbare bijeenkomsten begint.

### Wie leidt de vergaderingen?

De voorzitter van deze bijeenkomsten is de opbouwwerker uit het VBT.

### Taken van een onafhankelijke voorzitter:

- de openbare bijeenkomst openen en leiden;
- waken dat de vergadering niet wordt gedomineerd door een minderheid van de aanwezigen;
- zorgen dat alle aanwezigen aan het woord kunnen komen;
- de vergaderingen voorzitten;
- zorgen dat de actieplannen van het VBT voltooid zijn en bij de betreffende collega's terecht komen (zie ook: wie zit de openbare bijeenkomst voor?).

### Hoe vaak moet u een openbare bijeenkomst houden?

Dat is afhankelijk van de buurt, de mate waarin er sprake is van een aandachtsbuurt en de mate waarin bewoners bang zijn voor criminaliteit, dat afhankelijk is van de actualiteit.

### Hoe verloopt een openbare bijeenkomst?

- De voorzitter van het VBT legt het doel en de werkwijze uit.
- Een ander lid van het VBT deelt vervolgens alle punten mee die via andere participatiemethoden naar voren zijn gekomen en noteert ze op een flip-over.
- Vervolgens krijgen bewoners de gelegenheid om hun zegje te doen:
- Vraag zoveel mogelijk details over de precieze locaties van incidenten, zoals de straatnamen of oriëntatiepunten (winkels, het park, het station), alsmede de tijden en data waarop de incidenten zijn voorgevallen.

- Het VBT kan door de precieze details vaststellen of bewoners over dezelfde of over verschillende gebeurtenissen praten. Bovendien kunnen VBTleden zo ook de 'ernst' van de problemen inschatten. 'Asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de snackbar aan het eind van de ...straat op vrijdagavond' is bijvoorbeeld een ander probleem dan 'asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de woonwinkel aan het begin van de ...straat op zaterdagavond'. Vermijd vage verklaringen zoals 'asociaal gedrag in de buurt tijdens het weekend'.
- Ieder probleem wordt op een apart vel van de flip-over genoteerd. De vellen worden verspreid over de ruimte opgehangen.
- Het is niet de bedoeling dat de leden van het VBT meteen op de ingebrachte punten reageren, omdat dit teveel tijd kost en daardoor niet iedereen aan het woord kan komen. Wanneer iemand een klacht heeft over één van de deelnemende instellingen, moet die klacht achteraf worden afgehandeld in overeenstemming met de klachtenprocedure van de betreffende instelling.
- Houd de wet op de privacybescherming in de gaten – bespreek nooit zaken over individuen.
- De voorzitter zorgt ervoor dat iedereen aan het woord komt. Hij of zij moet voorkomen dat een minderheid de vergadering domineert.
- Als iedereen zijn zegje heeft gedaan krijgt iedereen één post-it blaadje dat fungeert als stembiljet. Iedere aanwezige plakt zijn of haar post-it blaadje op dat flip-over vel waar volgens hem of haar het belangrijkste probleem op staat.
- \* Als iedereen heeft gestemd worden de stemmen geteld. De drie problemen met de meeste stemmen worden de prioriteiten waarmee het VBT in de eerstvolgende VBTvergadering aan de slag gaat.
- Pas op dat u niet teveel belooft, met name op punten die veel inzet vragen van instellingen en partnerorganisaties die geen deel uitmaken van uw PBS-VBT.
- Sluit de bijeenkomst door mee te delen dat de leden van het PBS-VBT gezamenlijk over acties zullen beslissen.
- Laat het publiek weten of er eventuele publiciteitacties of mediaberichten zijn gepland. Bijvoorbeeld om de afgesproken prioriteiten en de voortgang van de acties bekend te maken.
- Leg ook uit dat er op de volgende openbare bijeenkomst verslag zal worden gedaan over de voortgang van de prioriteiten. Herinner het publiek aan de datum, tijd en locatie van de volgende vergadering.
- Zorg dat er tijd is tussen de openbare bijeenkomst en de VBTvergadering zodat het publiek de kans krijgt om nog met leden van het VBT te praten over specifieke zaken die niet direct van belang waren voor de openbare zitting. Laat mensen weten dat deze mogelijkheid bestaat.
- Vergeet niet om, indien mogelijk, buurtbewoners te betrekken bij het oplossen van problemen en het nemen van actie. Denk na over manieren hoe u dit kunt doen.

***\* Ook de punten die via andere participatiemanieren aan het licht zijn gekomen moeten worden meegenomen in de stemming tijdens de openbare bijeenkomst, ongeacht het aantal mensen dat het punt heeft ingebracht. Het VBT heeft de verantwoordelijkheid dat deze punten niet worden genegeerd door de aanwezigen. Uit de praktijk blijkt dat dit ook maar zelden gebeurt als de vergadering goed wordt geleid.***

## De media mogen de vergaderingen bijwonen

Aangezien de bijeenkomsten openbaar zijn, hebben de media het recht om ze bij te wonen. Ze mogen het PBS-proces echter niet verstoren. Als VBT beslist welke boodschappen worden overgebracht aan de media en welke contacten u met hen onderhoudt.

De voor- en nadelen van een openbare bijeenkomst

### VOORDELEN



- bewoners worden direct betrokken en zien hoe problemen in de praktijk worden aangepakt
- het bevordert de samenwerking tussen partners
- het is betrekkelijk goedkoop, afhankelijk van de plaats waar wordt vergaderd
- deze formule is bruikbaar voor allerlei groepen zoals jongeren, ouderen en religieuze groeperingen
- een bijeenkomst kan snel resultaat opleveren
- het aanspreken van een groep is een efficiënte manier om een gemeenschap te laten participeren

### NADELEN



- een bijeenkomst kan meteen hoge verwachtingen wekken waardoor het raadzaam is om met wat minder in het oog springende methoden te beginnen, zodat u al wat succesvolle acties heeft ondernomen voordat u een eerste openbare bijeenkomst organiseert
- de deelname is selectief (gebaseerd op het vertrouwen dat zij naar ons komen) waardoor het moeilijk is om met zekerheid te zeggen dat de aanwezigen representatief zijn voor de lokale bevolking
- de vergadering kan worden gedomineerd door personen met een uitgesproken mening
- het slagen van een bijeenkomst is afhankelijk van proactieve en participerende bewoners
- het kan tijdrovend zijn

### CHECKLIST: openbare bijeenkomst



1. Stel een datum en tijd vast (houd rekening met andere evenementen en kies een geschikte tijd om een zo groot mogelijk publiek te trekken).
2. Zoek en reserveer een geschikte locatie (houd rekening met de bereikbaarheid met openbaar vervoer, de toegankelijkheid voor rolstoelen en voldoende parkeerruimte).

3. Kondig de openbare bijeenkomst aan (zie verderop voor de werkmap met sjablonen voor de uitnodigingen en persberichten).
4. Verzamel het benodigde materiaal voor de vergadering (zoals pennen, een flip-over standaard en vellen, notitieblokken, post-it velletjes – voorkom fraude door bij iedere bijeenkomst een andere grootte of kleur te gebruiken).
5. Bereid u voor met voortgangsrapporten, acties, verzoeken van buurtbewoners en zaken die met behulp van andere participatiemanieren ter sprake zijn gekomen.
6. Wees op tijd om er zeker van te zijn dat de zaal goed is ingericht.

### **Bijlagen: openbare bijeenkomst**



- **Bijlagen zijn PBS 1 t/m 5**

## 2. Spreekuur

### Wat is een spreekuur?

Een spreekuur is toegankelijk voor iedereen die in de buurt woont of daar verblijft. Het zijn vooraf geplande en aangekondigde inloopuren waarbij een lid van het VBT op dat tijdstip en locatie aanwezig is. Buurtbewoners kunnen in een persoonlijk gesprek aangeven welke zaken zij van specifiek belang achten voor hun buurt. Deze vinden plaats in de wijkservice punten.

### Hoe organiseert u een spreekuur?

- Het VBT plant de spreekuren in de planning en gebruikt altijd als locatie het wijkservicepunt.
- Zorg dat op de aangekondigde tijd en plaats één van de partners aanwezig is.
- Leg bezoekers het doel en de werkwijze van het spreekuur uit.
- Laat de bewoner zijn verhaal vertellen en maak vervolgens duidelijk wat het VBT doet, wie er in zit en wie hij of zij vertegenwoordigt. Door foto's, korte persoonsbeschrijvingen, namen en telefoonnummers van ieder VBTlid maakt u bezoekers van het spreekuur vertrouwd met het VBT.
- Zorg ervoor dat u met iedere bezoeker afzonderlijk kunt praten. Wie het eerst komt, is ook het eerst aan de beurt. Als het druk is moeten anderen buiten (op de gang, in een wachtruimte) wachten.
- Laat bezoekers weten of er al onderwerpen via andere methodes ter sprake zijn gekomen. Hang bijvoorbeeld een flip-overvel op in de kamer waarop u de onderwerpen heeft genoteerd. Zorg dat u op de hoogte bent van de huidige stand van zaken: hoe staat het met de huidige acties van het VBT?
- Vraag bezoekers naar wat hen bezighoudt in de buurt en maak ondertussen aantekeningen:
  - Vraag zoveel mogelijk details: de tijden, dagen en precieze locaties van incidenten zoals de straatnamen of andere herkenningspunten (winkels, een park, een station). Vraag ook naar een naam of een beschrijving van een dader (doe dit vanwege de privacybescherming van individuen alleen in een een-op-een situatie).
  - Door naar de details te vragen kunt u achterhalen of bewoners over dezelfde of over verschillende gebeurtenissen praten. Bovendien kunt u zo de ernst van de problemen inschatten. 'Asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de snackbar aan het eind van de ...straat op vrijdagavond' is bijvoorbeeld een ander probleem dan 'asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de woonwinkel aan het begin van de ...straat op zaterdagavond'.
  - Vermijd zoveel mogelijk vage verklaringen zoals 'asociaal gedrag in de buurt, tijdens het weekend'.
- Mocht een bezoeker een klacht hebben over één van de instellingen die deel uitmaakt van het VBT, leg dan uit dat deze klacht later zal worden afgehandeld in overeenstemming met de klachtenprocedure van de betreffende organisatie. Ga niet zelf de andere instellingen verdedigen.

- Informeer bezoekers over geplande publiciteitsacties of mediaberichten, zodat buurtbewoners weten dat ze via deze weg kunnen achterhalen welke prioriteiten zijn gekozen en welke acties worden ondernomen. Goede communicatie is vooral belangrijk als u minder dan eens per maand een spreekuur organiseert.
- Leg ook uit dat er tijdens het volgende spreekuur verslag wordt gedaan over de voortgang van acties. Herinner bezoekers aan de datum en tijd van het volgende spreekuur.
- Aan het eind van ieder spreekuur moet diegene die het spreekuur heeft geleid:
  - alle klachten/opmerkingen van bezoekers hebben vastgelegd
  - de bezoekers hebben uitgelegd hoe het VBT vervolgens prioriteiten gaat stellen
- Daarna maakt hij/zij ook een samenvatting van de onderwerpen die zijn genoemd en hoe vaak ze zijn genoemd. Neem deze samenvatting mee naar de volgende VBT-vergadering (zie het werkblad PBS/21 voor het sjabloon om het spreekuur te notuleren).
- De leden van het VBT beslissen gezamenlijk welke acties ze gaan ondernemen. Uitzondering is wanneer u 'snel kunt scoren' door middel van burgerparticipatie en zo het probleem snel kunt oplossen, hoeft u niet te wachten met het nemen van beslissingen tot de volgende VBT-vergadering.

De voor- en nadelen van een spreekuur

## VOORDELEN



- direct contact
- bevordert de samenwerking tussen partners
- wederzijdse communicatie
- bevordert het gevoel van buurtbewoners dat ze iets kunnen bijdragen
- kan voor allerlei groepen worden gebruikt (ook afzonderlijke groepen als jongeren, ouderen, religieuze groepen)
- levert snel resultaat op

## NADELEN



- deelname is selectief (gebaseerd op het vertrouwen dat zij naar ons komen), daardoor is het moeilijk om na te gaan of de bezoekers representatief zijn voor de buurtbewoners
- een spreekuur kan worden gedomineerd door bezoekers met een uitgesproken mening
- afhankelijk van proactieve en participerende bewoners
- kan tijdrovend zijn

## CHECKLIST: spreekuur



1. Stel de datum en tijd vast (checklist wijkservicepunt).
2. Is de locatie bereikbaar met het openbaar vervoer, toegankelijk voor rolstoelen en is er voldoende parkeerruimte?
3. Kondig het spreekuur aan (zie verderop voor het werkblad met sjablonen voor de uitnodigingen en persberichten).
4. Verzamel benodigdheden voor het spreekuur (pennen, flip-over-standaard en vellen, notitieblokken, formulier om de ingebrachte punten op vast te leggen).
5. Bereid u voor met voortgangsrapporten van het VBT en de gegevens over de betrokken mensen.
6. Wees op tijd om er zeker van te zijn dat de kamer goed is ingericht.

## Bijlagen: spreekuur



- Bijlagen zijn PBS 6, 7 en 8

### 3. Straathoekoverleg

#### **Wat is een straathoekoverleg?**

Een straathoekoverleg is een informele vergadering die buiten op straat plaatsvindt en toegankelijk is voor alle buurtbewoners. Het overleg werkt op dezelfde manier als het spreekuur, behalve dat u bij een straathoekoverleg niet één op één werkt. Het straathoekoverleg is vooral praktisch als u kleine, afgesloten gebieden in de buurt wilt bereiken, bijvoorbeeld één specifieke straat in een woonbuurt. U kunt gericht een straathoekoverleg organiseren, bijvoorbeeld na een aantal misdrijven of overtredingen. Door naar de locatie te gaan kunt u snel meer te weten komen via buurtbewoners, maar hen tegelijkertijd ook advies geven en gerust stellen.

#### **Hoe vaak moet u een straathoekoverleg organiseren?**

Het is niet altijd mogelijk om dit vooraf te plannen, omdat het afhankelijk is van de behoefte van de bewoners en de gebeurtenissen in de buurt.

#### **Hoe organiseert u een straathoekoverleg?**

- Maak indien mogelijk vooraf bekend waar, wanneer en hoe laat het straathoekoverleg plaatsvindt. Deel flyers uit in de buurt waar het overleg gaat plaatsvinden.
- Het straathoekoverleg wordt in principe georganiseerd door het VBT, maar het is ook mogelijk dat één organisatie afzonderlijk een overleg organiseert. Na afloop informeert de organisatie het VBT over de uitkomst.
- Leg iedereen uit wat het VBT doet, wie lid is en wie hij of zij vertegenwoordigt. Door foto's, korte persoonsbeschrijvingen, namen en telefoonnummers van ieder VBT-lid maakt u aanwezig van het overleg vertrouwd met het VBT.
- Zorg dat u op de hoogte bent van de prioriteiten en de huidige stand van zaken, zodat u mensen hierover kunt inlichten.
- Vraag aanwezigen naar hun problemen in de buurt en maak ondertussen aantekeningen:
  - Vraag zoveel mogelijk details: de tijden, dagen en precieze locaties van incidenten zoals de straatnamen of andere herkenningspunten (winkels, een park, een station). Vraag ook naar een naam of een beschrijving van een dader (doe dit vanwege de privacybescherming van individuen alleen in een een-op-een situatie).
  - Door naar de details te vragen kunt u achterhalen of bewoners over dezelfde of verschillende gebeurtenissen praten. Bovendien kunt u zo de ernst van de problemen inschatten. 'Asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de snackbar aan het eind van de ...straat op vrijdagavond' is bijvoorbeeld een ander probleem dan 'asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de woonwinkel aan het begin van de ...straat op zaterdagavond'.
  - Vermijd zoveel mogelijk vage verklaringen zoals 'asociaal gedrag in de buurt, in het weekend'.
- Mocht een van de aanwezigen een klacht hebben over één van de instellingen die deel uitmaken van het VBT, leg dan uit dat deze klacht

achteraf zal worden afgehandeld in overeenstemming met de klachten-procedure van de betreffende instelling. Ga niet zelf de andere instellingen verdedigen.

- Zorg dat u na afloop alle onderwerpen die ter sprake zijn gekomen heeft opgeschreven.
- Pas op dat u niet teveel belooft, vooral bij onderwerpen die veel werk vragen van organisaties en diensten die geen deel uitmaken van het VBT.
- Informeer de aanwezigen over geplande publiciteitsacties of mediaberichten, zodat buurtbewoners weten dat ze via deze weg kunnen achterhalen welke prioriteiten zijn gesteld en welke acties worden ondernomen.
- Zorg dat u na afloop van het straathoekoverleg alle klachten/opmerkingen heeft vastgelegd en tevens heeft uitgelegd hoe het VBT vervolgens prioriteiten gaat stellen.
- Maak een samenvatting van de onderwerpen die zijn genoemd en hoe vaak ze zijn genoemd. Neem deze samenvatting mee naar de volgende VBT-vergadering (zie de werkmap voor het sjabloon om het straathoekoverleg te notuleren).
- De leden van het VBT beslissen vervolgens gezamenlijk welke acties ze gaan ondernemen. Uitzondering is wanneer u 'snel kunt scoren' door middel van burgerparticipatie en zo het probleem snel kunt oplossen hoeft u niet te wachten met het nemen van beslissingen tot de volgende VBT-vergadering.

#### De voor- en nadelen van een straathoekoverleg

##### VOORDELEN



- direct contact
- uitvoerbaar in dichtbevolkte woonbuurten
- snel uitvoerbaar
- mobiel: wij gaan naar hen
- een uitstekend middel om het publiek gerust te stellen
- het bevordert de samenwerking tussen partners,
- een effectieve manier van wederzijdse communicatie
- bevordert het gevoel van buurtbewoners dat ze iets kunnen bijdragen
- kan voor allerlei groepen worden gebruikt (ook afzonderlijke groepen als jongeren, ouderen, religieuze groepen)
- er kan snel mee gescoord worden

##### NADELEN



- de geografische locatie is beperkt
- het risico voor verstoring van de openbare orde moet goed worden ingeschat
- het weer kan voor overlast zorgen in de buurt
- er is niet altijd genoeg tijd om het overleg vooraf bekend te maken
- kan worden gedomineerd door degenen met een uitgesproken mening

## CHECKLIST: straathoekoverleg



1. Kies een tijd, datum en plaats afhankelijk van de behoefte van buurtbewoners en recente gebeurtenissen.
2. Bekijk of de locatie geschikt is: houd rekening met de bereikbaarheid. Er moet ruimte zijn voor geluidswagens en parkeerruimte voor auto's. Vermijd overlast voor omwonenden zoveel mogelijk.
3. Reserveer een geluidswagen indien nodig.
4. Beslis welke mededelingen het belangrijkst zijn. Dit geldt met name voor een overleg dat is georganiseerd vanwege een recente gebeurtenis: welke informatie wilt u te weten komen via bewoners, welke geruststellende boodschap heeft u zelf enzovoorts.
5. Probeer zoveel mogelijk bekendheid te geven aan het straathoekoverleg (zie de werkmap voor uitnodigingen en posters).
6. Bereid u voor met voortgangsrapporten van het VBT en de gegevens over de betrokken mensen.
7. Wees op tijd en overweeg eens om bij ieder huis aan te bellen.

## Bijlagen: straathoekoverleg



- Bijlagen zijn PBS 9, 10 en 11

## 4. Een-op-een gesprek

### Wat is een een-op-een gesprek?

Een een-op-een gesprek is te vergelijken met een informeel praatje waarbij een VBTlid op huisbezoek gaat om te horen wat er speelt in de buurt. Deze gesprekken kunnen herhaaldelijk plaatsvinden en zijn minder tijdrovend. Ook is deze methode geschikt om een bepaalde doelgroep in de buurt te bereiken bijvoorbeeld ouderen, jongeren of religieuze groepen.

Ondanks het informele karakter moeten VBTleden wel gedetailleerd kunnen vastleggen welke onderwerpen aan de orde zijn gekomen. Ook de demografische gegevens van gesprekspartners zijn belangrijk. Via deze een-op-een gesprekken kunt u tevens het werk van het VBT promoten.

### Hoe vaak moet u een een-op-een gesprek houden?

Dat hangt af van de buurt, hoe vaak er iets gebeurt en de mate waarin bewoners bang zijn voor criminaliteit. Als er vaak incidenten of misdrijven plaatsvinden, is het aan te raden om iedere drie maanden de buurt in te trekken voor deze een-op-een gesprekken. Zoek vooral die groepen op die niet naar een openbare bijeenkomst komen. Als de buurt betrekkelijk rustig is, kunt u kiezen tussen drie-maandelijkse gesprekken of de briefkaart.

### Hoe organiseert u een een-op-een gesprek?

- Een lid van het VBT voert de gesprekken.
- Stel uzelf voor en leg kort het doel en de duur van het gesprek uit (in de werkmap vindt u een voorbeeld voor een inleidend praatje). Leg iedere bewoner uit wat het VBT doet, wie lid is en wie hij of zij vertegenwoordigt. Door foto's, korte persoonsbeschrijvingen, namen en telefoonnummers van ieder VBTlid maakt u bewoners vertrouwd met het VBT. Leg uit dat onderwerpen die tijdens het gesprek aan de orde komen ofwel op de agenda van de openbare bijeenkomst terecht komen ofwel door het VBT worden besproken. Maak duidelijk dat alle informatie vertrouwelijk wordt behandeld.
- Maak gebruik van een vragenlijst en zorg dat u uw vragen duidelijk en niet te snel stelt.
- Zorg dat u op de hoogte bent van de huidige prioriteiten en de stand van zaken, zodat u bewoners hierover kunt inlichten.
- Zorg dat u de bewoner volkomen begrijpt:
  - Vraag zoveel mogelijk details: de tijden, dagen en precieze locaties van incidenten zoals de straatnamen of andere herkenningspunten (winkels, een park, een station). Vraag ook naar een naam of een beschrijving van een dader (doe dit vanwege de privacybescherming van individuen alleen in een een-op-een situatie).
  - Door naar de details te vragen kunt u achterhalen of bewoners over dezelfde of verschillende gebeurtenissen praten. Bovendien kunt u zo de ernst van de problemen inschatten. 'Asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de snackbar aan het eind van de ...straat op vrijdagavond' is bijvoorbeeld een ander probleem dan 'asociaal gedrag door alcoholmisbruik voor de woonwinkel aan het begin van de ...straat op

- zaterdagavond’.
- Vermijd zoveel mogelijk vage verklaringen zoals ‘asociaal gedrag in de buurt, in de weekends’.
- Vul demografische gegevens in op de vragenlijsten, zoals postcode, leeftijd, geslacht en etnische herkomst.
- Controleer aan het eind van het gesprek of de bewoner nog iets kwijt wil en pols ook of er animo is om naar een volgende openbare bijeenkomst of spreekuur te komen.
- Als u iemand wilt uitnodigen voor het netwerk van sleutelpersonen (Buurtsignaal), zorg dan dat diegene precies begrijpt wat de bedoeling is en hoe zijn of haar gegevens worden gebruikt. De bewoner moet een buurtsignaal-aanmeldingsformulier invullen, zodat de persoonsgegevens naar behoren worden beschermd.
- Laat uw naam, telefoonnummer en eventueel e-mail adres achter.

### **Wat doet u met de ingevulde vragenlijsten?**

Het VBT verwerkt de resultaten van de gesprekken in het VBT-verslag. In deze verslagen wordt aangegeven wat men gedaan heeft en welke acties daarop zijn ondernomen. Hierdoor is het mogelijk om later demografische informatie en herhaaldelijke problemen te analyseren. Bewaar kopieën van de gesprekken en de formulieren voor de gegevensbescherming in een archief.

### **De voor- en nadelen van een-op-een gesprek**

#### **VOORDELEN**



- een-op-een deelname
- geschikt om gevoelige onderwerpen te bespreken
- geschikt voor moeilijk te bereiken groepen zoals alleenstaande ouders en mensen die fulltime werken
- trekt veel aandacht
- wij gaan naar hen
- een ideaal middel om bewoners gerust te stellen
- bevordert de samenwerking tussen partners
- wederzijds communicatie
- buurtbewoners krijgen het gevoel dat ze iets kunnen bijdragen
- geschikt voor allerlei groepen door de benadering aan te passen bijvoorbeeld bij jongeren of bij niet-Nederlandstaligen met behulp van een tolk.

## NADELEN



- tijdrovend, zowel voor de uitvoering als de analyse
- zonder analyse zijn de gegevens onbruikbaar
- het werkgebied is beperkt
- het weer
- vooroordelen van de interviewer kunnen de interpretatie beïnvloeden
- de verkregen informatie is niet altijd representatief voor een grotere groep

## CHECKLIST: een-op-een gesprek



1. Kies een doelgroep of locatie en beslis wie op welke dag de gesprekken voert.
2. Schakel iemand in die de resultaten van de gesprekken invoert en een lijst met vergaderpunten voor het VBT maakt. Stel een deadline.
3. Kies een gunstige tijd voor de gesprekken zodat u zoveel mogelijk mensen thuis aantreft.
4. Neem voldoende vragenlijsten mee.
5. Voer de gesprekken.
6. Geef de ingevulde vragenlijsten aan diegene die de resultaten invoert.
7. Zorg ervoor dat de lijst met te behandelen punten op tijd voor de volgende vergadering of de volgende openbare bijeenkomst behandeld wordt.

## Bijlagen: een-op-een gesprek



- bijlage is PBS 12

## 5. Briefkaart

### Wat is een briefkaart?

Een briefkaart is een formulier in briefkaartformaat waarop bewoners kunnen noteren wat hen bezighoudt in de buurt. Deze kunnen ze retourneren in de daarvoor bestemde brievenbussen bij het wijkservice punt Limmel/Nazareth (Kasteel Schaloen straat), het steunpunt Servatius (Emmausstraat), het wijkservicepunt Wyckerpoort (Buurtbrok) en wijkservicepunt Wittevrouwenveld (hoek Voltaplein en Vanoppenstraat).

De briefkaarten kunnen worden aangepast aan specifieke doelgroepen en op bepaalde locaties worden verspreid. Het voordeel is dat ze snel en makkelijk zijn in te vullen. Er worden slechts twee dingen gevraagd: de postcode en het huisnummer waar iemand woont en een korte omschrijving van het onderwerp dat de bewoner bezig houdt. De briefkaarten kunnen ofwel huis aan huis worden verspreid, ofwel in openbare ruimtes worden gelegd (denk aan wachtkamers van artsen, bibliotheken, postkantoren). Het is ook mogelijk om ze uit te delen op straat.

### Hoe vaak moet u de briefkaart verspreiden?

Dat beslist het VBT die dit ook afstemt met andere participatiemanieren.

De frequentie zal afhangen van de buurt, de mate waarin er incidenten of misdrijven gebeuren en de angst van bewoners voor criminaliteit. De briefkaart is vooral een ideale participatiemethode als u kleine, afgesloten gebieden in een buurt, bijvoorbeeld één specifieke straat, wilt bereiken. Ook is het een goed middel om groepen te bereiken die niet naar openbare bijeenkomsten of spreekuren komen.

### Hoe zet u een briefkaartenactie op?

- Zorg dat er geld is voor het drukken van de briefkaarten.
- Vul het bestelformulier voor briefkaarten in (zie werkblad PBS/08).
- Verspreid de briefkaarten via de brievenbus, of leg ze in openbare ruimtes (zoals wachtkamers van artsen, bibliotheken, postkantoren)

### Wat doet u met de ingevulde briefkaarten?

Leg de onderwerpen vast op een registratieformulier. Het formulier wordt tijdens de eerstvolgende openbare bijeenkomst of VBT-vergadering besproken. Door de postcodes op de briefkaarten kunt u nagaan of u reacties heeft gekregen van uw doelgroepen. Bewaar kopieën van de briefkaarten en de resultaten in het archief.

## De voor- en nadelen van een briefkaart

### VOORDELEN



- u kunt briefkaarten verspreiden nadat zich een incident of misdrijf heeft voorgedaan
- geschikt voor moeilijk te bereiken groepen
- bevordert de samenwerking tussen partners
- kan gebruikt worden voor allerlei groepen door de vormgeving aan te passen bijvoorbeeld aan jongeren of ouderen

### NADELEN



- tijdrovend, zowel voor de uitvoering als de analyse
- zonder analyse zijn de gegevens onbruikbaar
- duur
- kans op weinig response
- deelname is selectief (de antwoorden komen van mensen die er belang bij hebben en zijn daarom misschien niet representatief)
- het kan lang duren voordat de kaarten worden teruggestuurd
- de productie van de kaarten ligt bij anderen
- meer een methode om buurtbewoners te consulteren dan ze erbij te betrekken

### CHECKLIST: briefkaart



1. Zorg dat er geld is voor het drukken van de briefkaarten.
2. Vul het bestelformulier in.
3. Kies de doelgroep of locatie en beslis wie op welke dag de briefkaarten gaat verspreiden.
4. Schakel iemand in die resultaten van de briefkaarten invoert en stel een deadline (bijvoorbeeld de datum van de volgende openbare bijeenkomst of VBTvergadering).
5. Verspreid de briefkaarten en wacht af.
6. Geef de ingevulde briefkaarten aan de persoon die de resultaten moet invoeren.
7. Zorg ervoor dat het VBT de resultaten op tijd verwerkt voor de volgende vergadering of de volgende openbare bijeenkomst.

## Bijlagen: briefkaart



- Bijlage PBS 13

## 6. Wijkschouw

### Wat is een wijkschouw?

In dit geval wordt de wijkschouw door het wijkteam georganiseerd.

Een wijkteam bestaat uit de volgende leden:

- Stadsdeelleider
- Assistent stadsdeelleider
- Wijkagent van de wijk
- Coördinator opzichter openbare ruimte
- Consulente wooncorporatie
- Vertegenwoordiger van buurtplatforms
- Wijkgebonden medewerker VTH
- Opbouwwerker

Als er behoefte is aan assistentie vanuit andere organisaties bijvoorbeeld Sociale Zaken of Verkeershandhaving wordt deze aangevraagd. Het wijkteam overlegt als initiatiefnemer voor de wijkschouw, afhankelijk van de problematiek wordt bekeken wie dient deel te nemen aan de wijkschouw.

Een wijkschouw is een wandeling door een buurt of buurt waarbij gelet wordt op mogelijke aanwijzingen van criminaliteit en ordeverstoringen. Denk aan graffiti, alcoholgebruik op straat, hangjongeren, beschadigde eigendommen, slecht verlichte of vervuilde plaatsen. Het observeren wordt gedaan door een team van vier tot acht mensen, onder wie vertegenwoordigers van de deelnemende organisaties, vrijwilligers en buurtbewoners. Het gebied moet een hanteerbare grootte hebben, zodat de groep het gebied binnen een redelijke tijdsduur kan bekijken.

De resultaten van een wijkschouw worden op papier vastgelegd, maar kunnen ook in beeld worden gebracht bijvoorbeeld door middel van een digitale camera. Via een wijkschouw kunnen bewoners problemen aan het licht brengen, maar tijdens de observatie kan ook bewijsmateriaal worden verzameld (in woord of beeld) voor agendapunten die aan de orde komen tijdens een openbare bijeenkomst of VBT-vergadering. Tijdens de observatie kunt u bewoners vragen door welke maatregelen zij zich veiliger zouden voelen. Herhaal de observaties om te kijken welk resultaat eerdere acties van het veilige buurten team hebben opgeleverd.

### Maak gebruik van wat er al is

Deze wandelingen zijn niet nieuw, het is heel goed mogelijk dat in de buurt waarin u werkt al een dergelijke rondleiding bestaat. Probeer in dat geval het VBT-concept te integreren in de bestaande wandeling. Door bijvoorbeeld de naam van de wandeling aan te passen en het VBT-logo te gebruiken. Het is niet de bedoeling om de bestaande observatie te vervangen of te kopiëren.

### **Wie leidt de wijkschouw?**

De leider van de buurtschouw is de stadsdeelleider of een ander lid van het wijkteam. Vermeld dit op het registratieformulier (zie werkblad PBS/14).

De leider van de wijkschouw moet:

- de wandeling openen en leiden
- zorgen dat alle deelnemers duidelijk weten wat het doel van de wandeling is en wat hun rol daarbij is
- zorgen dat er voldoende toezicht is op alle deelnemers jonger dan 18 jaar
- zorgen dat de deelnemers de verslagen en camera's inleveren na afloop
- alle opmerkingen verzamelen en indienen op de volgende openbare bijeenkomst of de eerstvolgende VBT-vergadering.

### **Hoe vaak moet u een wijkschouw doen?**

Het liefst minimaal één keer per jaar.

### **Hoe organiseert u een wijkschouw?**

- Het wijkteam organiseert dit. Nodig deelnemers uit en informeer ze over de datum, vertrektijd en vertrekplaats. Deelnemers kunnen actieve buurtbewoners zijn die u tijdens openbare bijeenkomsten, spreekuren, een straathoekoverleg of een een-op-een gesprek heeft ontmoet. Wanneer u specifieke delen in een buurt wilt controleren, nodig dan ook een specifieke doelgroep uit. Wilt u bijvoorbeeld de omgeving van een school bekijken, vraagt dan jongeren om mee te wandelen.
- Kies een makkelijk bereikbare vertrekplaats dichtbij het gebied dat u gaat verkennen.
- Een wijkschouw mag niet meer dan anderhalf uur duren. Kies een gebied dat u in dit tijdsbestek kunt bekijken.
- Deel een plattegrond uit van het gebied, zodat deelnemers weten welke route ze moeten volgen.
- Laat deelnemers de observatie centraal uitvoeren door datgene te fotograferen en te noteren op een centraal registratieformulier (zie werkblad PBS/14) waarvan zij vinden dat er iets aan gedaan moet worden. Laat hen ook voorstellen doen voor acties.

### **Wat doet u met het ingevulde registratieformulier?**

Beslis wie de informatie invoert. Dit kan de leider van de wijkschouw zijn, een vrijwilliger, of iemand die administratieve ondersteuning biedt vanuit één van de organisaties. Vat de informatie van de registratieformulieren samen en hecht de foto's eraan vast. Deze samenvatting kan worden ingebracht tijdens de eerstvolgende openbare bijeenkomst of de volgende VBT-vergadering. Bewaar kopieën van de registratieformulier en de foto's in het archief. Leg dit alles tevens vast in het VBT verslag.

## De voor- en nadelen van een wijkschouw

### VOORDELEN



- direct contact
- buurtbewoners hebben de mogelijkheid om beleidsmakers en leden van deelnemende organisaties te ontmoeten
- een instrument om te toetsen of de perceptie van criminaliteit en ordeverstoringen in de buurt ook overeenkomt met de werkelijke criminaliteit en ordeverstoringen
- helpt deelnemende organisaties begrijpen waarom bewoners bezorgd zijn over criminaliteit en behoefte hebben aan geruststelling
- bevordert de samenwerking tussen partners
- proactieve aanpak van de buurtbewoners
- geeft burgers het gevoel dat ze iets kunnen bijdragen
- geschikt voor allerlei groepen onder wie ook diegenen die het moeilijk vinden om in het openbaar te spreken
- kan snel resultaat opleveren
- goed instrument om het effect van acties te monitoren en te evalueren
- levert bewijsmateriaal voor problemen
- de wandeling en het fotograferen kan als leuk worden ervaren

### NADELEN



- afhankelijk van proactieve en participerende buurten
- kan tijdrovend zijn om uit te voeren en informatie te vergaren
- creëert de verwachting dat er iets zal worden gedaan
- de aankoop van apparatuur brengt kosten met zich mee
- alleen geschikt voor het vastleggen van zichtbare problemen en problemen die zich op dat moment voordoen; moet daarom worden aangevuld met andere methodes

### CHECKLIST: wijkschouw



1. Het VBT maakt een rooster voor een aantal wijkschouwen met behulp van de halfjaarplanning en wijst leiders aan voor iedere wandeling.
2. Uitnodigingen worden verspreid met informatie over de vertrekplaats, datum en vertrektijd van de wijkschouw.
3. Regel apparatuur en benodigdheden zoals camera's en registratieformulieren, pennen, plattegronden van het te bezoeken gebied.
4. Bereid uzelf voor met behulp van voortgangsrapporten van het VBT, acties en problemen die tijdens andere participatiemethoden aan de orde zijn gekomen.
5. Doe de wijkschouw.

6. Leg de resultaten van de observatie vast.

7. Rapporteer de uitkomsten tijdens de openbare bijeenkomst en op de VBT-vergadering.

### **Bijlagen: wijkshouw**



- Bijlage PBS 14

## 7. Buurtsignaal

### Wat is Buurtsignaal?

Buurtsignaal is een groep sleutelfiguren uit de verschillende buurten die de professionals als signaalgever en klankbord bijstaan. Buurtsignaal is een werkwijze, die het vertrouwen van burgers in de overheid vergroot. Buurtsignaal heeft drie hoofdprincipes.

- Communiceer rechtstreeks met burgers: **Luister open en begrijp** de beelden die burgers van hun buurt hebben.
- **Verhef** de voor burgers belangrijkste veiligheid problemen **tot prioriteit**. Richt Uw organisatie in op integrale samenwerking met andere partners om deze problemen op te lossen.
- **Los de veiligheid problemen op** door integraal plannen te maken en deze daadwerkelijk uit te voeren met zichtbaar resultaat in de buurt.

### Wat is het doel van buurtsignaal?

Het doel van Buurtsignaal is de veiligheid in een buurt effectief te verbeteren door middel van gezamenlijke inspanning van professionele partners en burgers.

### Wat zijn de voorwaarden voor buurtsignaal?

Een belangrijke voorwaarde om Buurtsignaal te starten is dat 3-4 sleutelfiguren uit de buurt zich committeren aan het project. De gemeente neemt hiertoe het initiatief.

Deze partners:

- stellen een gezamenlijk veiligheidsdoel
- zijn bereid zich te richten op wat wijkbewoners belangrijke veiligheidstema's vinden.
- zijn bereid om (strategisch en operationeel) deel te nemen aan het project en samen met andere partners en burgers te werken aan integrale oplossingen en
- zijn bereid om gezamenlijk ontwikkelde oplossingen ook daadwerkelijk mee uit te voeren in de wijk.

### Wat is de inrichting en procesgang van Buurtsignaal?

Voor Buurtsignaal worden mensen in de buurt gezocht die representatief zijn om problemen in de buurt te signaleren en vervolgens gezamenlijk te prioriteren en op te pakken. Deze personen worden "sleutelfiguren" genoemd.