

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Buurtpreventie binnen lokale veiligheidsaanpak

Handreiking



HANDREIKING BUURTPREVENTIE BINNEN LOKALE VEILIGHEIDSAANPAK

Door

Dr. Carola van Eijk, Instituut Bestuurskunde, Universiteit Leiden
Daniëlle Ohler, MSc, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Versie

Versie 1

Referentie

Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B van de Auteurswet 1912 jo het besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, moet men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) moet men zich tot de uitgever wenden.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photoprint, microfilm or any other means without prior written permission from the publisher.

Ondanks alle aan de samenstelling van deze uitgave bestede zorg, kan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Rol van gemeente en politie	5
2.1	Stel vast wat het (beleids)doel is achter buurtpreventie	5
2.1.1	Beleidsdoel	5
2.1.2	Doel samenwerking	5
2.2	Betrek de professional en zorg voor voldoende commitment	5
2.2.1	Inzet vanuit gemeente en politie	6
2.2.2	Betrokkenheid	7
3	De buurtpreventen	8
3.1	Begrijp de motivaties van burgers	8
3.1.1	Profielen	8
3.1.2	Afweging	9
3.1.3	Achterhalen van motivatie	9
3.2	Contact met en ondersteuning van coördinator of beheerder	10
3.2.1	Vaardigheden	10
3.2.2	Contact	11
4	Samenwerking	12
4.1	Laat je waardering voor een ieders inzet blijken	12
4.1.1	Waardering	12
4.1.2	Informatieuitwisseling	12
4.2	Manage verwachtingen en evalueer	13
4.2.1	Verwachtingsmanagement	13
4.2.2	Communicatie	13
5	Literatuur	15

1 INLEIDING

Buurtpreventie is 'booming'. Telde Nederland in 2015 nog zo'n 200-300 fysieke buurtpreventieteams, in 2017 werd dit aantal geschat op ongeveer 700. In ongeveer de helft van de Nederlandse gemeenten zijn wel een of meerdere teams of groepen actief. Daarnaast winnen allerlei digitale buurtinitiatieven aan populariteit; dit aantal ligt vele malen hoger.

De populariteit hangt mede samen met de positieve effecten die verbonden worden aan buurtpreventie. Het voornaamste idee is dat de betrokkenheid van burgers bij de veiligheid en leefbaarheid in hun eigen wijk ertoe leidt dat de veiligheid en leefbaarheid verbeteren. Daarbij kan het gaan om een daadwerkelijke verbetering, bijvoorbeeld het toenemen van veiligheidsgevoelens doordat burgers weten dat buurtgenoten 'een oogje in het zeil houden'. De positieve effecten op de veiligheid/veiligheidsgevoelens hangen voornamelijk samen met de signalerings- en preventieve functie van buurtpreventie. Wat betreft die signaleringsfunctie betekent buurtpreventie voor de gemeenten en politie dat in de wijk extra ogen en oren aanwezig zijn. Buurtpreventen kunnen snel verdachte situaties doorgeven en hebben belangrijke kennis over hun eigen wijk, waardoor snel en effectief ingegrepen kan worden en het veiligheidsbeleid verder afgestemd kan worden op de lokale situatie. Daarnaast vervult buurtpreventie ook een preventieve functie: het stimuleert dat burgers bewuster gaan nadenken over veiligheid en leefbaarheid en de bijdrage die zij daar zelf aan kunnen leveren.

Naast deze twee functies die zich meer richten op de veiligheid, kan buurtpreventie een verbindende functie vervullen in de wijk doordat burgers met elkaar in contact komen. Wanneer een fysiek buurtpreventieteam bijvoorbeeld patrouilles door de wijk loopt, maken de teamleden eens een praatje met buurtgenoten om te horen wat zoal leeft. Deze eerste aanzet leidt er vaak toe dat ook buiten het 'werk' van de buurtpreventen meer contact ontstaat en bijvoorbeeld andere activiteiten in de wijk worden georganiseerd. Uiteindelijk kan zo ook de sociale cohesie binnen de wijk versterkt worden.

De inzet van burgers via buurtpreventie leidt echter niet automatisch tot positieve effecten en hun betrokkenheid leidt evenwel tot enkele aandachtspunten. Zo missen burgers, hoe waardevol hun kennis ook is, de professionele achtergrond die professionals van gemeenten en politie wel hebben. Burgers kunnen daarmee nooit op de stoel van gemeente of politie gaan zitten. Daarnaast liggen enkele risico's verscholen in de vaak niet-representatieve afspiegeling die buurtpreventieteams hebben ten opzichte van hun wijk, het niet altijd opleveren van bruikbare informatie voor gemeente en politie en de uitdagingen die bestaan rondom het continueren van de burgerinzet over een langere periode.

Bewustwording van de aandachtspunten draagt bij aan een succesvolle samenwerking met buurtpreventie-initiatieven

Voor gemeenten en politie is het daarom belangrijk om bewust te zijn van welke taken buurtpreventen uitvoeren, welke positie en rol is weggelegd voor buurtpreventen en professionals, en hoe burgers en professionals zich tot elkaar verhouden en samenwerken. Met de groei van het aantal initiatieven van buurtpreventie is dit niet altijd helder en ontstaan steeds meer vragen aan zowel de zijde van burgers als gemeente/politie. Wat werkt het beste? Welke rol is voor wie weggelegd? Hoe kan de samenwerking het beste worden vormgegeven? Omdat buurtpreventie lokaal ontstaat en georganiseerd wordt, ontstaat bovendien het risico dat iedere gemeente het wiel opnieuw uit moet vinden. Daarom is deze handreiking geschreven om een kader te creëren waarbinnen buurtpreventie kan worden georganiseerd.

Buurtpreventie wordt nu in verschillende gemeenten verschillend ingevuld en dat is ook begrijpelijk. Of gewerkt wordt via fysieke buurtpreventieteams en/of digitale buurtpreventie, en in welke mate buurtpreventie wordt gefaciliteerd door de gemeente en politie, hangt onder andere samen met de keuzen die gemaakt worden en de specifieke context van de desbetreffende gemeente. Zo leent de problematiek in gemeente X zich bijvoorbeeld meer voor de inzet van fysieke buurtpreventieteams, terwijl gemeente Y haar beleidsdoelen gerealiseerd ziet met de inzet van digitale buurtpreventie. Het inzetten of ondersteunen van buurtpreventie is daarmee ook geen doel op zich, maar een manier om samen met burgers te komen tot een veilige en leefbare buurt.

Omdat de precieze inzet en invulling van buurtpreventie afhangt van de lokale context, is geen standaard checklist te geven welke automatisch leidt tot een effectieve en succesvolle samenwerking. Toch is het ondanks de verschillen wel degelijk mogelijk om gemeenten en politie enkele aandachtspunten mee te geven. Bewustwording van deze aandachtspunten draagt zeker bij aan een succesvolle samenwerking met buurtpreventie-initiatieven.

In 2015 heeft het CCV al een overzichtelijk stappenplan voor buurtpreventieteams, de *Kleurenwijzer*, ontwikkeld. De voorliggende handreiking gaat daar dieper op in. De handreiking¹ is bedoeld om gemeenten en politie te ondersteunen bij het vormgeven van buurtpreventie. Het geeft inzicht in waaraan gedacht moet worden bij het opzetten en samenwerken met burgers en de *do's and don'ts*. Specifiek wordt ingegaan op: het vaststellen van het beleidsdoel en betrekken van professionals, motivatie van en contact met de buurtprevent, en het belang van het uiten van waardering en managen van verwachtingen. In de bespreking van de aandachtspunten wordt geen onderscheid gemaakt tussen fysieke buurtpreventieteams en digitale buurtpreventie.

¹ De informatie uit deze handreiking is mede gebaseerd op het promotieonderzoek van Carola van Eijk, verricht aan het Instituut Bestuurskunde, Universiteit Leiden. Het proefschrift is in 2017 gepubliceerd onder de titel: *Engagement of Citizens and Public Professionals in the Co-Production of Public Services*. Het promotieonderzoek is gefinancierd door NWO (Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek), via een Onderzoekstalentprogramma (subsidienummer 406-12-036).

Voorbeelden en citaten zijn gebaseerd op gevoerde gesprekken met buurtpreventen en professionals van gemeenten en politie, maar betreffen geen letterlijke weergaven.

2 ROL VAN GEMEENTE EN POLITIE

De buurtpreventie en de gemeente en/of politie komen op een zeker moment met elkaar in contact en dan is het belangrijk om het beleidsdoel en de betrokkenheid van de gemeente en politie helder te hebben.

2.1 STEL VAST WAT HET (BELEIDS)DOEL IS ACHTER BUURTPREVENTIE

Soms nemen burgers zelf het initiatief tot het opzetten van buurtpreventie, soms ligt dat initiatief bij gemeenten of politie. Maar wie ook de eerste stap zet, uiteindelijk komen burger en gemeente/politie elkaar tegen en is de vraag hoe de samenwerking vorm te geven.

2.1.1 BELEIDSDOEL

De vraag hoe de samenwerking vormgegeven dient te worden en welke rollen worden vastgesteld voor burgers en gemeente/politie, hangt mede af van de vraag wat het achterliggende (beleids)doel is. Waarom verwachten gemeente/politie dat burgers een waardevolle aanvulling zijn op de taken die zij zelf uitvoeren en waarvoor willen zij de kennis en inspanningen van burgers precies inzetten? Hoewel dergelijke vragen wellicht het meest van toepassing lijken in situaties waarin gemeente/politie buurtpreventie zelf initiëren, geldt het evengoed voor initiatieven die vanuit burgers opkomen. Ook dan zal vanuit het lokale veiligheidsbeleid gekeken moeten worden waar de invulling precies ligt en in hoeverre de samenwerking wordt aangegaan.

Inzicht in het achterliggende (beleids)doel helpt ook om te bepalen hoe cruciaal de burgerinzet is voor het kunnen leveren van de betreffende dienstverlening. Hoe dichter burgers op het primaire proces staan, hoe lastiger dit uit te voeren is zonder hun input. Dit wordt vooral relevant wanneer een buurtpreventieteam na verloop van tijd dreigt te stoppen. Ga dan eerst na wat de oorzaken hiervan zijn; wanneer deze oplosbaar zijn is dat uiteraard de investering waard. Maar wanneer blijkt dat het initiatief gewoonweg niet meer door de betrokken burgers wordt gedragen, moeten gemeente en politie dit dan accepteren? Voor het beantwoorden van die vraag is het belangrijk om terug te gaan naar het uiteindelijke (beleids)doel: is dat doel intussen behaald? En zo niet, kan het dan zonder het burgerinitiatief bereikt worden?

2.1.2 DOEL SAMENWERKING

De samenwerking met buurtpreventie-initiatieven kan meerdere beleidsdoelen dienen. Is de samenwerking bijvoorbeeld een doel op zich, bijvoorbeeld om zo het contact tussen overheid en burger te verbeteren? Ligt het doel in het via burgers oplossen van concrete problemen in de wijk, zoals het bestrijden van overlast of inbraken? Of wordt buurtpreventie vooral gezien als een aanvulling op de bestaande gemeentelijke en politie-inzet (Brandse & Honingh 2016)? Dergelijke verschillen in het beleidsdoel kunnen mede bepalen welke taken burgers krijgen en hoe dicht zij bij het politiewerk betrokken worden.

2.2 BETREK DE PROFESSIONAL EN ZORG VOOR VOLDOENDE COMMITMENT

In de kern is buurtpreventie een initiatief waarbij burgers zich actief inzetten voor hun wijk of buurt. Maar buurtpreventie is ook een samenwerking of *coproductie* tussen burger en overheid. In deze handreiking laten we zien dat het voor gemeenten en politie nodig is om na te denken over bijvoorbeeld het takenpakket en de rolverdeling. Voor burgers is het belangrijk dat zij ondersteund en gefaciliteerd worden. Dit vraagt een andere manier van denken aan de kant van gemeenten en politie.

2.2.1 INZET VANUIT GEMEENTE EN POLITIE

Burgers kunnen een actieve houding verwachten van hun samenwerkende partner. Het is dus belangrijk om van tevoren na te denken of de gemeente en/of politie aan deze inspanningen kunnen en willen voldoen. Wanneer er wordt gekozen voor inrichting van, dan wel het ondersteunen van buurtpreventie, betekent dit dat zij zich verbinden aan de samenwerking en de daarmee gepaarde inzet, zoals:

- Het frequent onderhouden van contacten met burgers;
- Het delen van informatie;
- Het beschikbaar stellen van tijd en middelen aan zowel professionals als burgers.

Met professionals doelen we bijvoorbeeld op wijkagenten en BOA's. Door middel van buurtpreventie nemen burgers een deel van de taken en verantwoordelijkheden voor de veiligheid en leefbaarheid in hun buurt of wijk op zich. Denk maar aan de signalerings-, preventieve en verbindende functie die in de inleiding zijn genoemd. Daarmee betreden ze direct de werkomgeving van professionals. Coproductie heeft dan ook gevolgen voor de wijze waarop professionals hun werk uitvoeren (Bovaird 2007; Ewert and Evers 2012). Daarbij gaat het niet enkel om het uitvoeren en inplannen van extra taken, zoals het bijwonen van vergaderingen van het buurtpreventieteam, het meelopen van rondes of het frequent scannen van berichten op een digitale tool. Het gaat ook om het continue bewust zijn van welke informatie gedeeld moet worden

Voorbeeld 1: acuut gevaar

Stel je een situatie voor waarin een overval wordt gepleegd in een bepaalde wijk. Op dat moment is een nietsvermoedend buurtpreventieteam aan zijn ronde bezig. De voor de politie op de vlucht slaande overvallers kunnen dit team tegenkomen. Op dit moment gaat het erom dat de buurtpreventie weet wat hij kan doen. De reactie van de criminelen kan gevaarlijk zijn voor de buurtpreventen.

In dit voorbeeld zien we dat wanneer gemeenten en politie samenwerken met buurtpreventieteams dit ook inspanningsverplichtingen met zich meebrengt. Dit omvat ook de verantwoordelijkheid van gemeente/politie om de veiligheid van de buurtpreventen zoveel mogelijk te waarborgen. Daaraan kan op verschillende manieren worden bijgedragen. Zo kan een training vooraf zorgen dat buurtpreventen weten hoe in een dergelijke situatie te handelen. Maar op het moment zelf is het ook cruciaal dat de dienstdoende politieagenten weten dat het team in deze wijk rondloopt en dat het team zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld van wat gaande is. De samenwerking met buurtpreventie-initiatieven werkt daarmee door tot in de meldkamer en surveillanceauto's.

met een buurtinitiatief om zo de extra functie van ogen en oren optimaal te benutten. Soms is zelfs een directe actie van professionals vereist om de veiligheid van de buurtpreventen niet in gevaar te brengen, zoals het onderstaande voorbeeld 1 toont.

Daarnaast toont onderzoek aan dat de wijze waarop professionals omgaan met burgers van invloed is op de samenwerking en de motivatie van burgers (Van Eijk 2018; Williams, LePere-Schloop, Silk and Hebdon 2016; Fledderus 2015). Een simpel luisterend oor bieden of het uiten van waardering kan al verschil maken. Op dit aandachtspunt gaan we verder in, in het hoofdstuk over de samenwerking (hoofdstuk 4).

2.2.2 BETROKKENHEID

Hoewel het de professionals zijn die de samenwerking vormgeven, kunnen zij niet alleen voor deze taak staan. De gemeentelijke of politieorganisatie speelt een belangrijke rol bij het ondersteunen van professionals, zodat zij de samenwerking met burgers kunnen aangaan. Dat begint al wanneer het burgerinitiatief wordt opgestart. Om de betrokkenheid aan de kant van professionals te stimuleren, is het volgende raadzaam:

- Betrek de professional al vroeg bij het besluit om buurtpreventie op te zetten/aan te sluiten bij een burgerinitiatief;
 - o Hoe staan de professionals hier tegenover?
 - o Hoe zouden zij dit ingericht willen zien?
 - o Wat hebben zij nodig om de nieuwe taken uit te kunnen voeren?
- Luister naar eventuele bezwaren of zorgen en probeer daar eerst een oplossing voor te vinden;
- Zorg dat voor iedereen duidelijk is wat het achterliggende (beleids)doel is en hoe de bijdrage van burgers kan bijdragen aan de dagelijkse taakuitvoering van professionals;
- Denk na over welke professional gekoppeld wordt aan welke wijk; dit kan bijvoorbeeld door de motivaties van buurtpreventen en professionals te vergelijken en daarin een match te zoeken. Op deze motivaties wordt verder ingegaan in hoofdstuk 3. Voor nu kan het voorbeeld gegeven worden van een groep buurtpreventen die op een professionele manier wilt bijdragen aan het veiliger maken van hun wijk. Koppel een dergelijk team aan een wijkagent die bereid is om hen te betrekken in allerlei campagnes, zoals de witte-voetjes-actie of campagnes om buitenverlichting te stimuleren. Dit kan het team de nodige uitdagingen bieden.

Ook op het moment dat de samenwerking eenmaal loopt, hebben professionals ondersteuning vanuit hun organisatie nodig. Naast richtlijnen gaat het daarbij om informele aspecten:

- Een open organisatiecultuur waarin ervaringen gedeeld kunnen worden;
- Voldoende vrijheid om zelf invulling te geven aan de samenwerking;
- Ruimte in de vorm van beschikbare middelen en tijd. Denk bijvoorbeeld aan een politiemedewerker die gebaat is bij de vrijheid om eens 's avonds in plaats van overdag te werken als hij een vergadering van een buurtpreventieteam wilt bijwonen.

3 DE BUURTPREVENTEN

In het voorgaande hoofdstuk is aan bod gekomen dat de samenwerking tussen gemeente/politie en buurtpreventen een coproductie is, waarin van beide kanten inspanningen geleverd moeten worden. Om buurtpreventie te laten slagen, is het daarom ook belangrijk om te kijken naar het type burger en de behoefte van de burger om hierop in te kunnen spelen.

3.1 BEGRIJP DE MOTIVATIES VAN BURGERS

Buurtpreventie draait om burgers die zich vrijwillig in (willen) zetten voor de leefbaarheid en veiligheid van hun eigen wijk of buurt. De precieze motivatie om bij te dragen verschilt echter van burger tot burger.

3.1.1 PROFIELEN

Op basis van wetenschappelijk onderzoek (Van Eijk, Steen & Verschuere 2017) kunnen drie profielen onderscheiden worden. Ieder profiel weerspiegelt een eigen set aan motivaties en ideeën over wat de samenwerking inhoudt. De drie profielen zijn: normatieve partners, pragmatische samenwerkers en rationele vrijwilligers (samengevat in tabel 1).

- **Normatieve partners** zijn ervan overtuigd dat hun investeringen in het belang van de samenleving zijn. Iedereen draagt een deel van de verantwoordelijkheid voor de veiligheid in de eigen omgeving. Voor het uitvoeren van de buurtpreventietaken is samenwerking met de politie cruciaal, waarbij de normatieve partners wel benadrukken dat zij geen politietaken willen overnemen.
- **Pragmatische samenwerkers** voelen eveneens een morele verplichting om zich in te zetten en keren zich nadrukkelijk af van het nastreven van eigen belang. De burgers binnen dit profiel zijn echter minder idealistisch ingesteld dan de normatieve partners. Deze groep burgers legt vooral de nadruk op de eigen positie die zij hebben los van de politie, heeft vaak een kritische houding ten opzichte van de politie en waardeert vooral de contacten met andere teamleden en buurtgenoten. Het kunnen werken in groepsverband is een belangrijke drijfveer.
- **Rationele vrijwilligers** zien buurtpreventie niet als een morele burgerplicht, maar worden vooral gedreven door de concrete resultaten die zij kunnen boeken met eenvoudige inspanningen. Daarbij houden ze er geen idealistisch beeld op na dat ze bijvoorbeeld bij kunnen dragen aan het versterken van de sociale controle of cohesie. Opvallend is dat deze groep geen binding heeft met het thema veiligheid en leefbaarheid op zich; binnen deze groep draait het vooral om het actief 'met iets' bezig kunnen zijn en het kunnen ontwikkelen van eigen vaardigheden.

Tabel 1: Drie profielen motivatie burgers

Motivaties/ideeën	Profielen burgers		
	Normatief	Pragmatisch	Rationeel
Inzetten in belang van de samenleving	X		
Idealistisch	X		
Benadrukken eigen positie t.o.v. politie		X	
Samenwerken met buurtgenoten		X	
Ontwikkelen van vaardigheden			X
Resultaat gedreven			X

3.1.2 AFWEGING

De bovenstaande motivaties en drijfveren bepalen mede hoe een buurtpreventie aankijkt tegen de samenwerking met gemeente en politie, en wat zijn of haar rol hierin is. Bij de afweging om al dan niet deel te gaan of blijven nemen aan buurtpreventie speelt daarnaast het volgende mee:

- Het waargenomen belang van het buurtpreventie-initiatief;
- De te verrichten taken;
- Hun eigen kunnen om bij te dragen;
- De toegevoegde waarde die zij naar hun inzicht kunnen leveren met hun inspanningen;
- In hoeverre de partner waarmee ze samenwerken (van de gemeente en politie) volgens hen te vertrouwen is (Van Eijk & Steen 2016).

3.1.3 ACHTERHALEN VAN MOTIVATIE

Voor gemeenten en politie is het belangrijk om te weten wat de burgers waarmee zij samen willen werken aan veiligheid en leefbaarheid motiveert. Ruimte voor maatwerk is cruciaal om recht te doen aan de capaciteiten, wensen en behoeften van burgers. Zijn burgers bijvoorbeeld meer op zoek naar het opdoen van sociale contacten, persoonlijke ontwikkeling of gericht op het vervullen van een morele burgerplicht? Door daar zicht op te krijgen, kan het samenwerkingsproces beter worden afgestemd en kunnen burgers gestimuleerd worden om zich in te blijven zetten voor buurtpreventie. Gemeente en politie kunnen dit op verschillende manieren achterhalen:

- Vragenlijst op papier;
 - Als de burger een afspraak heeft op het gemeentehuis
 - Langs de deuren gaan in de wijk
- Vragenlijst via de mail;
 - Via de gemeentelijke DigID
- Poll op de gemeentewebsite, op een pagina over buurtpreventie.

De drie genoemde profielen in 3.1.1 geven een set aan motivaties en ideeën weer. Hoewel deze lastig in slechts een of twee vragen per profiel zijn te vangen, geeft tabel 2 wel een indicatie van welk soort vragen bruikbaar zijn om dit inzicht te krijgen (zie verder Van Eijk, Steen & Verschuere 2017). De genoemde stellingen kunnen voorgelegd worden, waarna burgers kunnen aangeven in hoeverre zij het hier mee eens zijn of niet.

Tabel 2: Voorbeeldvragen om de motivaties van burgers te achterhalen

Profielen burgers	Stelling (mate waarin mee eens/mee oneens)
Normatief	Als buurtbewoner deel ik in de verantwoordelijkheid voor de veiligheid in en leefbaarheid van mijn wijk.
	Via het buurtpreventieteam wil ik de sociale controle in de buurt versterken.
Pragmatisch	Het ontvangen van professionele feedback over wat met de ontvangen informatie van het buurtpreventieteam is gedaan, is voor mij belangrijk.
	Ik vind het belangrijk om samen met mijn buurtgenoten bij te dragen aan veiligheid/leefbaarheid.
Rationeel	Ik vind het sowieso belangrijk om vrijwilligerswerk te doen.
	Het is belangrijk dat het buurtpreventieteam concrete resultaten boekt.

Maar misschien wel de effectiefste manier om te achterhalen wat buurtpreventen drijft, is door gewoon met hen in gesprek te gaan (zie voorbeeld 2). Dat start al wanneer het eerste contact met een potentiële buurtprevent wordt gelegd. Ga tijdens een intakegesprek bijvoorbeeld niet enkel in op de meer formele kanten, zoals de verdeling van taken en rollen. Maar vraag ook eens door naar waarom iemand bereid is om te investeren in buurtpreventie.

Voorbeeld 2: een praatje tijdens het autowassen

Voor sommige buurtpreventen begint het balletje te rollen wanneer zij simpelweg hun auto staan te wassen en de wijkagent samen met het buurtpreventieteam langsloopt. Tijdens het gesprek wat dan ontstaat, komen deze burgers erachter dat zij zich verantwoordelijk voelen voor de buurt en zich actief hiervoor willen inzetten. Voor de desbetreffende wijkagent levert dit nuttige informatie op over wat de motivaties zijn van een aankomend lid van het buurtpreventieteam.

3.2 CONTACT MET EN ONDERSTEUNING VAN COÖRDINATOR OF BEHEERDER

De coördinator van een buurtpreventieteam of beheerder van een app-groep speelt een cruciale rol als het gaat om het verbinden van de burgers aan de ene kant en de professionals (zoals politiemedewerkers en beleidsambtenaren) van gemeenten en politie aan de andere kant. Via de coördinator of beheerder kan het gehele team of de groep eenvoudig bereikt worden en kunnen de gemeente en politie een vinger aan de pols houden. De coördinatoren en beheerders zijn vaak de 'ambassadeurs' van de wijk, diegene die veel doen in de wijk en meldingen maken.

3.2.1 VAARDIGHEDEN

De gedrevenheid van een coördinator bepaalt mede of het team de lastige opstartfase doorkomt. Het opstarten van een team is niet altijd eenvoudig, omdat juist in deze fase veel op de teams afkomt en georganiseerd moet worden. Maar ook in de fase daarna speelt de coördinator een belangrijke rol in het motiveren van de leden, het goed organiseren van de te verrichten taken en het interne functioneren van het team.

Voor het goed kunnen vervullen van de rol van coördinator zijn enkele vaardigheden belangrijk:

- motiveren van anderen;
- gedrevenheid;
- mensenkennis;
- samenwerken;
- leidinggeven;
- organiserend vermogen.

“De beste coördinatoren zijn de wat robuustere en stevigere personen. Sterkere karakters met de juiste uitstraling om deze rol op zich te nemen.”

3.2.2 CONTACT

Voor gemeenten en politie is het belangrijk om nauw contact te onderhouden met de coördinatoren en beheerders, en samen met hen te kijken waar zij concreet behoefte aan hebben of hoe zij verder ondersteund kunnen worden. Ook hierin is maatwerk belangrijk. Om de kwaliteit te borgen is het raadzaam om (minimaal) jaarlijks bij elkaar te komen op initiatief van de gemeente en politie. Dit overleg biedt gelegenheid om het netwerk te verbeteren, elkaar te leren kennen en ervaringen uit te wisselen (CCV 2015). Daarnaast is het raadzaam om bijvoorbeeld maandelijks even een mailtje over en weer te sturen of elkaar kort te bellen om te kijken hoe het loopt.

Naast het overleg met de coördinatoren of beheerders, is het goed om bijvoorbeeld jaarlijks een bijeenkomst of activiteit te organiseren voor alle buurtpreventen. Op deze manier wordt de onderlinge binding versterkt en kan ook waardering getoond worden voor het verrichtte werk (zie hiervoor verder het volgende hoofdstuk). Gedacht kan worden aan een jaarlijkse buurtpreventie BBQ, een thema-avond over veiligheid, een teambuildingsactiviteit of een andere feestelijke bijeenkomst.

4 SAMENWERKING

Zodra er een vorm van samenwerking is tussen de gemeente/politie en de buurtpreventen, zijn een blijk van waardering, verwachtingsmanagement en frequente evaluaties belangrijke aandachtspunten voor succesvolle buurtpreventie.

4.1 LAAT JE WAARDERING VOOR EEN IEDERS INZET BLIJKEN

Zoals wel uit de bovenstaande hoofdstukken blijkt, vraagt buurtpreventie om een investering van ieders kant. Burgers spannen zich actief en vrijwillig in voor hun eigen wijk door bijvoorbeeld rondes te lopen, de buurtpreventie te coördineren, te zorgen voor een goede planning of cursussen bij te wonen. Professionals van gemeenten en politie investeren in het begeleiden, ondersteunen en motiveren van de buurtpreventen. De relatie tussen burgers en professionals is daarmee gebaseerd op wederkerigheid, waarbij beide partijen elkaar beïnvloeden en kunnen enthousiasmeren.

4.1.1 WAARDERING

Het is belangrijk dat de partners elkaar over en weer waarderen voor de geleverde inspanningen en dit ook naar elkaar toe uiten (Van Eijk 2018). Dit kan op vele verschillende manieren:

- Het sturen van een spontane email;
- Het meelopen met rondes;
- Het organiseren van een jaarlijkse borrel op het gemeentehuis waar de burgemeester ook aanwezig is;
- Het plaatsen van een berichtje op twitter of in een lokale krant.

Daarnaast kan het beschikbaar stellen van een klein budget eveneens een manier zijn om waardering te uiten. Dit budget is vrij in te vullen door het buurtpreventieteam. Het ene team zal daarvan eens uit eten gaan voor de sociale binding, terwijl een ander team het budget aan een extra training besteedt. Wees hierbij niet te snel bang voor 'ongelijkheid' tussen de buurtpreventie-initiatieven in verschillende wijken; het gaat om het doel wat de buurtpreventieteams nastreven en wat bij hun wensen en behoeften past. Om meer maatwerk te bieden kan eventueel gewerkt worden met een minimum en maximumbedrag, waarbij de precieze hoogte afhangt van de gekozen activiteit. De hoogte van het budget kan ook gekoppeld worden aan het aantal actieve deelnemers aan het buurtpreventie-initiatief of gekoppeld worden aan het aantal inwoners per wijk.

4.1.2 INFORMATIEUITWISSELING

Het waarderen van de geleverde inspanningen uit zich ook in het geven van feedback. Wat heeft een wijkagent bijvoorbeeld aan de informatie die de buurtpreventen leveren? Dergelijke feedback kan natuurlijk alleen effectief geleverd worden wanneer de burgers ook duidelijke output opleveren. Dus geen rapportages waarin enkel gemeld wordt 'dat het rustig was', zonder bijvoorbeeld informatie over de gelopen routes en tijden daarvan. Maar dan is het wel nodig dat burgers op hun beurt weten welke informatie waardevol kan zijn; een leek zal niet snel doorhebben dat het gedetailleerder beschrijven van een loopronde waarin niets bijzonders is gebeurd toch waardevol kan zijn. Maak daarom duidelijk welke output gewenst is, hoe deze aangeleverd dient te worden en bij wie. Delen gemeente en politie bijvoorbeeld onderling de informatie zodat naar de buurtpreventen één loket ontstaat? En dient de informatie aangeleverd te worden via bijvoorbeeld een appje of een ingevuld webformulier (zie voorbeeld 3)?

Geef aan hoe de gemeente en politie omgaan met de ontvangen informatie en hoe zij daarover communiceren. Geven zij een gerichte terugkoppeling over ondernomen acties en aanhoudingen terug aan de betrokken buurtprevent of wordt alleen over enkele zaken in meer algemene termen informatie verstrekt aan alle inwoners in bijvoorbeeld een lokale krant? Door de buurtpreventen te voeden met informatie, raken en blijven ze betrokken. Het is een wisselwerking tussen de buurtprevent enerzijds en de gemeente en politie anderzijds.

Voorbeeld 3: voorbeeldvragen webformulier voor het aanleveren van output

Voor een optimale inzet van buurtpreventie, is het belangrijk dat buurtpreventen duidelijke output leveren. Dit kan bijvoorbeeld via een webformulier op de gemeentelijke website. Het onderstaande lijstje geeft een idee van mogelijke vragen die op een dergelijk webformulier kunnen worden opgenomen. Dit lijstje kan verder worden ingevuld al naar gelang de lokale context.

- Wanneer heeft het team gelopen (dag en tijdstip)?
- Welke route hebben zij gelopen (opeenvolgende straten)?
- Is bij de gekozen route gekozen voor de hoofdwegen of ook de achter doorgangen?
- Met welke leden is de route uitgevoerd?
- Zijn tijdens de looproute opvallende zaken gesignaleerd?
- Zijn tijdens de looproute mensen aangesproken? Zo ja, waar gingen deze gesprekken over en hoe verliep het contact?
- Waar lag tijdens de looproute de focus op (open deuren/ramen, overhangend groen, etc.)?
- Zijn er meldingen voor de afdeling openbare ruimte (over kapotte straatlantaarns, losse stoeptegels, etc.)?

4.2 MANAGE VERWACHTINGEN EN EVALUEER

Burgers verwachten een actieve houding van de gemeente en politie, en gemeente en politie moeten duidelijk maken welke output van burgers zij verwachten. Over en weer ontstaan verwachtingen over hoe de samenwerking eruit zou moeten zien en waar deze toe zou moeten leiden.

4.2.1 VERWACHTINGSMANAGEMENT

Voor een succesvolle samenwerking is het belangrijk dat deze verwachtingen open op tafel worden gelegd, nog voordat de samenwerking echt tot stand komt. Dat kan geformaliseerd worden door middel van het tekenen van een convenant, maar kan ook door een goed gesprek te voeren en samen enkele actiepunten op te schrijven. Ook wanneer gemeenten en politie ervoor kiezen om de samenwerking met burgers via buurtpreventie laagdrempelig te houden (dus bijvoorbeeld door geen hesjes aan te leveren of trainingen aan te bieden) is het belangrijk om dit duidelijk kenbaar te maken. Laagdrempeligere vormen van buurtpreventie kunnen eveneens zinvol zijn, maar maak dan wel vooraf duidelijk aan de burgers wat je hen wel/niet biedt en wat de achterliggende beweegredenen zijn voor de gemaakte keuzes.

Het duidelijk uitzetten van rollen, taken en verantwoordelijkheden is niet alleen belangrijk naar burgers toe; ook naar de eigen professionals van gemeente en politie moet duidelijk zijn wat van hen verwacht wordt.

4.2.2 COMMUNICATIE

Het scheppen van duidelijkheid over taken, rollen en verantwoordelijkheden staat of valt met goede communicatie. Zorg er bijvoorbeeld voor dat op de gemeentelijke website een apart dossier over buurtpreventie is ingericht, waarin duidelijk staat wat de relatie tussen burgers, gemeente en politie is. Waar burgers terecht kunnen met vragen en wat de aanmeldprocedure is van nieuwe initiatieven.

Om het voor de gemeentelijke organisatie helder te houden, kan het raadzaam zijn om enkele aanmeldmomenten per jaar te organiseren. Aan die inschrijfmomenten kan dan een aparte informatiebijeenkomst gekoppeld worden, waar naast gemeente en politie ook enkele coördinatoren of beheerders van bestaande initiatieven aanwezig zijn. Via dergelijke bijeenkomsten kunnen de verwachtingen duidelijk gemaakt worden en kan via gesprekken achterhaald worden of burgers een goed beeld hebben van wat van hen verwacht wordt en waaraan zij dienen te voldoen.

De aanwezigheid op dergelijke bijeenkomsten van en samenwerking tussen coördinatoren en beheerders kunnen het onderlinge contact tussen buurtpreventie-initiatieven stimuleren, zodat zij elkaar 'op sleeptouw' kunnen nemen en elkaar van advies kunnen voorzien. Een idee is om bijvoorbeeld praktijkvoorbeelden te delen via een nieuwsbrief of mailing. Dit zorgt voor betrokkenheid bij elkaar. Daarnaast is het wenselijk om tussenevaluaties via gezamenlijke bijeenkomsten te organiseren. Verschillende buurtpreventiegroepen kunnen elkaar vaak op zinvolle wijze helpen en ondersteunen. Tussenevaluaties hebben zo niet alleen het doel om te kijken wat wel/niet loopt en daar oplossingen voor te vinden, maar ook om het leren tussen de initiatieven onderling en tussen burgers, gemeente en politie te stimuleren. De *Kleurenwijzer* (CCV 2015) helpt u verder op weg met welke vragen te stellen tijdens een evaluatie.

5 LITERATUUR

- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review*, 67 (5): 846-860.
- Brandsen, T. & M. Honingh (2016). Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions. *Public Administration Review*, 76 (3): 427-435.
- CCV (2015). *Kleurenwijzer voor Buurtpreventieteams*. Utrecht: CCV.
- Ewert, B. & A. Evers (2012). "Co-Production: Contested Meanings and Challenges for User Organizations." In: Pestoff, V., T. Brandsen & B. Verschuere (Eds.). *New Public Governance, the Third Sector and Coproduction*. New York / London: Routledge, pp. 61-78.
- Fledderus, J. (2015). Does user co-production of public service delivery increase satisfaction and trust? Evidence from a vignette experiment. *International Journal of Public Administration*, 38 (9): 642-653.
- Van Eijk, C.J.A. (2017). *Engagement of Citizens and Public Professionals in the Co-Production of Public Services*. Leiden University; dissertation.
- Van Eijk, C.J.A. (2018). Helping Dutch neighborhood watch schemes to survive the rainy season: Studying mutual perceptions on citizens' and professionals' engagement in the co-production of community safety. *VOLUNTAS*, 29 (1): 222-236.
- Van Eijk, C.J.A. & T.P.S. Steen (2016). Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence. *International Review of Administrative Sciences*, 82 (1): 28-46.
- Van Eijk, C.J.A., T.P.S. Steen & B. Verschuere (2017). Co-producing safety in the local community: A Q-methodology study on the incentives of Belgian and Dutch members of neighbourhood watch schemes. *Local Government Studies*, 43 (3): 323-343.
- Williams, B.N., M. LePere-Schloop, P.D. Silk & A. Hebdon (2016). The co-production of campus safety and security: a case study at the University of Georgia. *International Review of Administrative Sciences*, 82 (1): 110-130.

Colofon

Redactie

Dr. Carola van Eijk, Instituut Bestuurskunde, Universiteit Leiden
Daniëlle Ohler, MSc, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Eindredactie en vormgeving

Het CCV

© het CCV, september 2018

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00
E info@hetccv.nl
I www.hetccv.nl

