

De politieaanpak van sociale conflicten

*Ivo van Duijneveldt, Samar Nafie,
Mees van Tooren, Alex Visser*



Andersson
Elffers
Felix

De politieaanpak van sociale conflicten

De politieaanpak van sociale conflicten

Ivo van Duijneveldt

Samar Nafie

Mees van Tooren

Alex Visser



/Andersson Elffers Felix

Juni 2024

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Sdu Klantenservice

telefoon: 070 - 378 98 80

website: www.sdu.nl/service

Omslagontwerp: Imago Mediabuilders, Amersfoort

Afbeelding omslag: Shutterstock

ISBN: 9789012410021

NUR: 600

© 2024 Sdu B.V., Den Haag; Politie & Wetenschap

Alle rechten voorbehouden. Behalve de door de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden vervaelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

De bij toepassing van art. 16h tot en met 16m Auteurswet wettelijk verschuldigde vergoedingen wegens kopiëren dienen te worden voldaan aan de Stichting Reprerecht (www.reprerecht.nl). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken op grond van art. 16 Auteurswet dient men zich te wenden tot de Stichting UvO (www.stichting-uvO.nl). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system of any nature, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, Sdu B.V. neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

Inhoudsopgave

Samenvatting / 9

Voorwoord / 13

1 Inleiding / 15

1.1 Inleiding / 15

1.2 Vraagstelling / 19

1.3 Onderzoeksopzet en methode / 22

1.4 Leeswijzer / 26

2 Sociale conflicten en de politie / 29

2.1 Inleiding / 29

2.2 Sociale conflicten / 29

2.3 Eigenaarschap van conflicten / 32

2.4 Conflicten en maatschappelijke ontwikkeling / 34

2.5 Eigen kracht / 35

2.6 De rol van de politie / 37

3 Een gehorig plein / 41

3.1 Inleiding / 41

3.2 Casusbeschrijving / 42

3.3 Aanpak / 52

3.4 Effect / 54

3.5 Rollen en verwachtingen / 58

3.6 Conclusie / 61

4 Belletje trekken / 63

4.1 Inleiding / 63

4.2 Casusbeschrijving / 64

4.3 Aanpak / 71

4.4 Effect / 73

4.5 Rollen en verwachtingen / 80

4.6 Conclusie / 87

Reflectie casuïstiek jeugdoverlast / 89

- 5 Zij horen hier niet thuis / 93**
- 5.1 Inleiding / 93
- 5.2 Casusbeschrijving / 94
- 5.3 Aanpak / 104
- 5.4 Effect / 107
- 5.5 Rollen en verwachtingen / 108
- 5.6 Conclusie / 110

- 6 Zwaaien als een malle / 113**
- 6.1 Inleiding / 113
- 6.2 Casusbeschrijving / 115
- 6.3 Aanpak / 123
- 6.4 Effect / 126
- 6.5 Rollen en verwachtingen / 128
- 6.6 Reflectie / 131

Reflectie casuïstiek angst voor de ander / 133

- 7 Werelden van verschil / 135**
- 7.1 Inleiding / 135
- 7.2 Casusbeschrijving / 137
- 7.3 Aanpak / 147
- 7.4 Effect / 149
- 7.5 Rollen en verwachtingen / 151
- 7.6 Conclusie / 153

- 8 Strijd om de bewonerscommissie / 155**
- 8.1 Inleiding / 155
- 8.2 Casusbeschrijving / 155
- 8.3 Aanpak en effect / 161
- 8.4 Rollen en verwachtingen / 162
- 8.5 Conclusie / 163

Reflectie casuïstiek gentrificatie / 165

- 9 De politieaanpak van sociale conflicten / 167**
- 9.1 Inleiding / 167
- 9.2 Beeldvorming en wederzijds begrip / 168
- 9.3 Omgaan met spanningen / 171
- 9.4 Grenzen stellen en bewaken / 173

10	Conclusie / 177
10.1	Inleiding / 177
10.2	De politieaanpak in vijf aspecten / 177
10.3	De bijdrage aan duurzame conflictoplossing / 183
10.4	Maatschappelijke integratie van de politie als randvoorwaarde / 185
10.5	Besluit / 188

Literatuur / 191

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap / 197
--

Uitgaven in de reeks Politiekunde / 199
--

Samenvatting

Deze studie beschrijft hoe de politie in de dagelijkse praktijk van het gebiedsgebonden politiewerk handelt bij spanningen tussen (groepen) mensen en hoe de politie bijdraagt aan het oplossen van sociale conflicten. Het gaat hierbij om gedragingen die niet per se strafbaar zijn, maar die vreedzaam samenleven in de weg staan en daardoor afbreuk doen aan het gevoel van mensen te leven in een veilige, ordelijke wereld. Dat kunnen spanningen zijn in de wijk door botsende belangen of opvattingen, of door gedragingen waardoor bepaalde groepen de ruimte van andere groepen inperken.

De centrale onderzoeksvraag luidt hoe de politie met haar optreden bijdraagt aan het (duurzaam) oplossen van sociale conflicten en het geweldloos samenleven met verschillen. Deze vraag is beantwoord door analyse van zes casestudy's. Het veldwerk is uitgevoerd bij vijf basisteams, verspreid over vier regionale eenheden van de politie. Telkens zijn het verloop en de aanpak van een specifiek sociaal conflict geanalyseerd. Bij de uitvoering van de casestudy's lag het zwaartepunt op interviews met de bij het conflict betrokken partijen. Naast de politie waren dat bijvoorbeeld de gemeente, handhavers, jongerenwerk, woningcorporaties, bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Daarnaast zijn observaties uitgevoerd en is aanvullend documentonderzoek gedaan, waarbij onder meer correspondentie, werkinstructies en mediaberichten zijn betrokken. Het veldwerk is uitgevoerd van januari 2022 tot en met januari 2023. De casestudy's zijn in overleg met de betrokken basisteams gekozen. Twee van de casestudy's hebben betrekking op de aanpak van overlastgevende jeugd. Twee andere casestudy's gaan over de komst van opvangvoorzieningen naar wijken, die tot veel onrust leiden. De laatste twee casestudy's gaan over spanningen als gevolg van gentrificatie, als kapitaalkrachtige bewoners zich vestigen in oorspronkelijke arbeidersbuurten.

Uit de casestudy's blijkt dat de politie uiteenlopende strategieën hanteert bij de aanpak van spanningen in de wijk en voor het oplossen van sociale conflicten. In totaal kunnen elf verschillende strategieën worden onderscheiden, die geclusterd kunnen worden naar drie categorieën. De eerste categorie strategieën heeft betrekking op de beeldvorming van de problematiek. Adequate informatie is voor de politie niet alleen van belang voor haar eigen beeldvorming van wat er speelt, maar ook om onjuiste beelden en zorgen in de wijk weg te kunnen nemen. De politieaanpak omvat het verzamelen van informatie, het geruststellen van bewoners, het vergroten van wederzijds begrip en het in gesprek brengen van conflicterende partijen. De tweede categorie strategieën heeft betrekking op het omgaan met en inspelen op spanningen. Dat doet de politie door steun te organiseren bij vertrouwde partners en bondgenoten in de wijk, door

de-escalerend op te treden en door ruimte te bieden aan partijen om hun verhaal te doen, hun standpunten en emoties kenbaar te maken, wat bijdraagt aan het kanaliseren van spanningen. De derde categorie strategieën ten slotte betreft het stellen van grenzen, het maken van afspraken en indien nodig handhavend optreden om de naleving van gemaakte afspraken af te dwingen.

Bij de analyse van de casestudy's is verder gekeken naar de mate waarin de politie aandacht besteedt aan het oplossen van de oorzaken van conflicten en van onderliggende problemen, omdat dit bij kan dragen aan een duurzame oplossing van conflicten. Ook is nagegaan in hoeverre er sprake is geweest van herstelgericht werken, door (materiële) schade te compenseren, maar ook door verstoorde relaties tussen mensen te herstellen. Een ander aspect betreft het eigenaarschap van conflicten: neemt de politie het conflict uit handen van de betrokken partijen of voegt zij juist iets toe aan het vermogen van mensen om zelf conflicten op te lossen?

Uit de casestudy's blijkt dat de nadruk in de politieaanpak vooral ligt op het bewaken van de orde en het beheersbaar maken van spanningen in de wijk. De aanpak is overwegend reactief en is maar beperkt gericht op het *ontwikkelen* van het vermogen van mensen om in vrede samen te leven. Uit het onderzoek komt naar voren dat de politie zich weliswaar bewust is van onderliggende oorzaken voor spanningen, maar zich in de praktijk toch vaak richt op de aanpak van de symptomen daarvan, in plaats van de oorzaken. Spanningen en conflicten zijn vaak terug te voeren op onbekendheid met en onbegrip voor de ander. De politie kan er met haar optreden toe bijdragen dat onjuiste beelden en angsten worden weggenomen. Ook kan de politie bijdragen aan de ontmoeting tussen verschillende bewonersgroepen. Geconcludeerd wordt dat de politie de mogelijkheid hiervoor dikwijls niet benut, ook niet als betrokkenen daar zelf voor openstaan. De politie is daarnaast niet altijd gericht op het herstel van schade die het gevolg is van conflicten. Herstelgericht werken stelt betrokkenen in staat een punt te zetten achter het conflict. Het opent de weg naar duurzaam vreedzaam samenleven. De bereidheid om te werken aan herstel en verzoening is bij betrokkenen vaak (latent) aanwezig. Als de politie deze uitgestoken hand vervolgens onbeantwoord laat, blijft een waardevolle kans onbenut.

De wijkagent, als vooruitgeschoven post van de politie in de wijken, heeft een sleutelrol in de aanpak van sociale conflicten. Uit het onderzoek blijkt dat wijkagenten er maar beperkt in slagen andere teamleden te betrekken bij de probleemgerichte aanpak van spanningen en conflicten. Eerder is het omgekeerde het geval: wijkagenten worden regelmatig ingepland voor noodhulpdiensten, waardoor zij minder beschikbaar zijn voor hun wijk. De wijkzorg staat onder druk en de politieaanpak van sociale conflicten heeft daaronder te lijden. Toch is dat niet het hele verhaal, want ook de rolopvatting van betrokken politiemensen, met name van wijkagenten, is van groot belang. Richt de wijkagent zich primair op het bewaken van de orde, of heeft de wijkagent ook oog voor de ontwikkeling van de wijk? Uit de casestudy's blijkt dat er duidelijke verschillen bestaan tussen wijkagenten, met name waar het de bijdrage aan de samenlevingsopbouw betreft. De casestudy's tonen verschillen in de rolopvatting en oriëntatie van de wijkagenten: wat zij als de kern van het probleem beschouwen, hoe zij zelf positie kiezen en

hoe zij burgers en partners bij hun aanpak betrekken. De politie kan dit onbenutte potentieel bewuster aanwenden. Integratie in de wijk en in professionele netwerken is daarvoor essentieel.

Op basis van voorgaande bevindingen en conclusies formuleren we drie ontwikkellijnen om de politieaanpak van sociale conflicten te versterken:

1. Ten eerste verdient het aanbeveling om bij de aanpak van spanningen en conflicten in de wijk consequenter ook de onderliggende oorzaken aan te pakken. Te vaak blijft het politieoptreden beperkt tot het (begrenzend) optreden bij symptomen. Het probleemgericht werken behoeft versterking. Zoals hiervoor al is gesteld: de politie staat er niet alleen voor, maar kan een beroep doen op partners en bondgenoten in de wijk. Dit vergt echter het investeren in relaties, wat door de druk op de wijkzorg niet makkelijk is.
2. De tweede aanbeveling betreft de bijdrage van de politie aan het benutten en versterken van het vermogen van bewoners om zelf conflicten op te lossen. Het benutten van het zelfoplossend vermogen van bewoners betekent niet dat de politie zich afzijdig kan houden. Integendeel, het veronderstelt juist een actieve betrokkenheid op de wijk en op de mensen die er wonen, om het vermogen van bewoners te herkennen en in de aanpak te betrekken. Aandacht geven aan de onderliggende oorzaken van spanningen kan hierbij het vertrekpunt zijn. De politie, de wijkagent voorop, kan in gesprekken met bewoners zicht krijgen op hun interpretatie van incidenten, spanningen en conflicten en wat zij denken dat nodig is om tot een duurzame oplossing te komen.
3. De derde aanbeveling betreft de wijkzorg. De politieaanpak van sociale conflicten, en in bredere zin het probleemgericht werken in de wijk, kan worden versterkt als de basisteams meer gezamenlijk, vanuit een gedeeld beeld van de veiligheids- en leefbaarheidsproblematiek, het wijkwerk ter hand zouden nemen. Dit is niet alleen een kwestie van capaciteit, maar ook van rolopvatting. In de gemiddelde surveillancedienst is volop ruimte te vinden om informatieopdrachten uit te voeren, om een gesprek met bewoners aan te knopen en om met gericht toezicht en handhaving tijdig in te spelen op problemen. Dit vergt wel een impuls in het gebiedsgebonden werken, waarbij zowel wijkagenten als (operationeel) leidinggevenden een belangrijke bijdrage kunnen leveren om de rest van het team nadrukkelijker op en bij de wijk te betrekken.

Voorwoord

Twee agenten praten tijdens een noodhulpdienst met elkaar over een adres waar de burens in onmin leven. De ene buurman had een hekwerk geplaatst waar de andere buurman zich aan stoorde. Die had op zijn beurt een paaltje geplaatst waardoor de ander belemmerd werd in de toegang tot zijn erf. De agenten vonden de situatie wel vermakelijk. Daarvoor bellen mensen dan de politie, merkte de een op. De ander beaamt dat dat eigenlijk niet zou moeten: zo'n eenvoudig conflict is geen zaak voor de politie. Voor de wijkagent misschien, oppert de ene agent. Of nee, toch niet, die heeft het ook al druk genoeg. Inderdaad, beaamt de ander. De politie heeft wel betere dingen te doen.

Deze observatie, opgetekend tijdens een noodhulpdienst, illustreert het thema van dit onderzoek: de rol van de politie bij het oplossen van sociale conflicten. De stellige opvatting van de agenten laat onverlet dat de politie in het dagelijkse (wijk)werk veelvuldig met dergelijke spanningen en conflicten te maken heeft. Het is een aspect van het werk dat weinig aanzien geniet. Misschien komt dat omdat het geen makkelijk werk is. Conflicten zijn vaak complex, waarbij de perspectieven van betrokkenen uiteenlopen, net als hun verwachtingen over de politie.

Deze studie gaat over de politieaanpak van sociale conflicten. Aan de hand van zes casestudy's wordt beschreven welke strategieën de politie kiest om conflicten tussen (groepen) mensen op te lossen. Centraal staat de vraag wat de bijdrage van de politie is. Draagt de politieaanpak bij aan het overbruggen van verschillen en aan het vermogen om in vrede samen te leven? En in hoeverre kiest de politie ervoor om samen met bewoners werk te maken van leefbaarheid en veiligheid? De studie laat zien dat de kwaliteit van de bijdrage die de politie kan leveren mede afhankelijk is van de tijd en aandacht die zij kan besteden aan de problemen in de wijk. Juist vanwege de druk op het gebiedsgebonden politiewerk is dit een belangrijk signaal.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het programma Politie & Wetenschap. Onze dank gaat uit naar Annemieke Venderbosch en Seran de Leede voor de stimulerende begeleiding. Dank gaat ook uit naar de vijf basisteams waar wij veldwerk hebben verricht. Dat geldt in het bijzonder voor de wijkagenten die bij de casussen betrokken waren die in deze studie worden beschreven. We zijn in alle teams gastvrij ontvangen. De betrokken wijkagenten hebben uitgebreid de tijd genomen om ons kennis te laten maken met hun werk en met hun wijk. Met de teams en de wijkagenten hebben wij de

casussen gekozen die in deze studie worden beschreven. De wijkagenten hebben ons vervolgens geïntroduceerd bij de betrokken partijen. Mede door hun hulp hebben wij de verschillende conflicten gedetailleerd en rijk kunnen beschrijven.

Voor dit onderzoek is een begeleidingscommissie ingesteld. De samenstelling van de begeleidingscommissie was als volgt:

Barbara van Caem-Posch	Politie, portefeuille gebiedsgebonden politie
Marie Rosenkrantz Lindegaard	Universiteit van Amsterdam
Seran de Leede	Politie & Wetenschap (bijeenkomsten 3 en 4)
Yvette Schoenmakers	Politie & Wetenschap (bijeenkomsten 1 en 2)
Annemieke Venderbosch	Politie & Wetenschap

Wij danken de leden van de begeleidingscommissie voor hun waardevolle adviezen. Een speciaal woord van dank gaat verder uit naar Jan Terpstra voor zijn waardevolle commentaar bij de conceptversie van dit onderzoeksverslag. Uiteraard blijven de auteurs verantwoordelijk voor de definitieve tekst.

Utrecht, juni 2024

1 Inleiding

1.1 Inleiding

In zijn klassieke studie over de maatschappelijke rol van de politie wees Banton (1964) er al op dat de politie een belangrijke bijdrage levert aan het handhaven van de vrede in de samenleving. De letter van de wet is daarbij minder van belang dan het inspelen op de noden van de gemeenschap:

‘The policeman on patrol is primarily a “peace officer” rather than a “law officer”. Relatively little of his time is spent enforcing the law in the sense of arresting offenders; far more is spent “keeping the peace” by supervising the beat and responding to requests for assistance.’ (p. 127)

Dit geldt ook voor de politie in Nederland. Volgens Van Stokkom (2010) bestaat er een grote publieke vraag naar dergelijk politietoetreden, gericht op het handhaven van de orde, zonder dat er van misdrijven sprake is. De strafrechtelijke oriëntatie heeft volgens Van Stokkom echter de overhand.

Consequentie van de dominante strafrechtelijke oriëntatie is dat de bijdrage van de politie aan het handhaven van de sociale orde onder druk staat (’t Hart, 2023; Terpstra & Salet, 2020; Van Steden, 2017). In de achterliggende decennia zijn gemeenten zich met eigen handhavers meer gaan richten op overlastbestrijding. De politie maakte juist een tegenovergestelde ontwikkeling door: de aanwezigheid van de politie in de publieke ruimte is afgenomen, net als de aandacht van de politie voor de aanpak van kleine overlastfeiten (Eikenaar, 2017). De zorg bestaat dat deze gemeentelijke handhavers de afstand tussen de politie en de burgers vergroten. Van Steden (2017) ziet hierin een risico voor het gebiedsgebonden politiewerk in de wijken:

‘Ondertussen zetten gemeenten in op het aanstellen of inhuren van boa’s die de “kleine norm” – onder meer verkeersergernissen, buurtoverlast en leefbaarheidsproblemen – moeten handhaven. Deze functionarissen gaan een extra laag vormen tussen de politie aan de ene kant en burgers aan de andere kant. Hierdoor kan de wijkgebonden politiezorg die de thema’s overlast en leefbaarheid toch al grotendeels liet schieten nog verder eroderen.’ (p. 13)

Probleemgericht en preventief politiewerk

De visie dat de politie een bijdrage kan leveren aan het oplossen van problemen op het gebied van veiligheid en leefbaarheid gaat terug tot de jaren zeventig van de vorige eeuw. De publicatie van het rapport *Politie in verandering* (POS, 1977) was daarbij een belangrijk ijkpunt. In dit rapport werd een visie op de politiefunctie beschreven die in scherp contrast stond met de tot dan toe gebruikelijke invulling die uitging van legalistische wetshandhaving. Een centrale gedachte in *Politie in verandering* is dat de politie haar legitimiteit niet ontleent aan de letter van de wet, maar aan de mate waarin zij erin slaagt de problemen en behoeften van de bevolking tegemoet te treden en op te lossen (Van Duijneveldt, 2024). De politie moet daarom streven naar integratie in de samenleving. De politie moet goed ingevoerd zijn in de lokale problematiek, de mensen kennen en nabij en aanspreekbaar zijn. De ideeën uit *Politie in verandering* kregen in de jaren tachtig en negentig concreet vorm in het concept van kleinschalige wijkteams en later in gebiedsgebonden teams. Probleemgericht en preventief werken, met actieve betrokkenheid van burgers, geldt tot op de dag van vandaag als een centraal kenmerk van het gebiedsgebonden politiewerk (Terpstra, 2008).

Na een periode waarin deze ‘welzijnsfunctie’ van de politie een bloei doormaakte, kwam er vanaf de jaren negentig een kentering. Daarbij speelde de herwaardering van repressieve strategieën een belangrijke rol (Van Caem-Posch, 2012):

‘De tolerante, vriendelijke en sociale politiestijl met de slogan “de politie je beste vriend” stond vanaf de vroege jaren negentig bloot aan kritiek van burgers en politici, die vonden dat de Nederlandse tolerantie te ver was doorgevoerd en een averechts effect had. Er werd onvoldoende aandacht besteed aan de groeiende problematiek in vooral de grote steden, zoals geweldscriminaliteit, aanhoudende overlast en toeneemende problemen van tweedegeneratieimmigranten.’ (p. 70)

Een andere ontwikkeling betrof de opmars van het bedrijfsmatig denken in de jaren negentig. Overheidsorganisaties, zoals de politie, zouden een voorbeeld moeten nemen aan het bedrijfsleven en zich richten op doelmatigheid en efficiency (Terpstra, 2010). ‘Oneigenlijke taken’, die niet tot de ‘corebusiness’ van de politie behoren, of die anderen beter of goedkoper uit kunnen voeren, zouden moeten worden afgestoten (Van der Vijver e.a., 2001). Ook binnen de politieorganisatie zelf werd nagedacht over de visie op de politiefunctie en over de taken van de politie, waarbij het besef groeide dat er meer aandacht moest komen voor de bestrijding van (zware) criminaliteit. Tegelijkertijd wilde de politie het gebiedsgebonden werken niet loslaten (Punch, 2006). Het besef groeide dat de politie alleen de problemen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid niet de baas kon. Van der Vijver (1998) beschrijft hoe politie daarom burgers ging betrekken bij de aanpak van problemen op het gebied van veiligheid en leefbaarheid:

‘Een jaar of tien terug ontstond, schoorvoetend, een benadering waarin de burger een belangrijker plaats ging innemen. Daarvoor is een aantal redenen aan te geven. In de

eerste plaats raakte de overheid ervan overtuigd er alleen nooit in te zullen slagen veiligheid te waarborgen. Naast de benadering waarin veiligheid wordt gezien als een “product” dat wordt “geleverd”, ontstond de benadering waarin veiligheid het resultaat is van gezamenlijke inspanningen, van processen waarin gecommuniceerd wordt over normen, over grenzen, over verantwoordelijkheden, over gedragingen. Processen waarin mensen elkaar ook aanspreken op gedrag en waarin zij bijdragen aan de aanpak van problemen en het oplossen van conflicten.’ (p. 5)

Tegen deze achtergrond werd in de visienota *Politie in ontwikkeling* (2005) het belang van het signaleren van problematiek én het betrekken en bevragen van partners omarmd. Hiermee werd de bijdrage van de politie aan sociale problematiek onderkend, zonder de verantwoordelijkheid van andere partijen over te nemen.

Van Stokkom (2010) betoogt echter dat de bijdrage die de politie levert aan het handhaven van de sociale orde weinig prestige geniet en weinig erkenning krijgt:

‘Vrede bewaren en conflictbeslechting worden vaak gezien als perifere functies en in het ongunstigste geval afgedaan als “sociaal werk”. Net als binnen het Openbaar Ministerie tendeeft men ertoe wanorde af te doen als “triviaal” vergeleken met ‘reële misdaden’ als woninginbraak. Opmerkelijk is overigens dat burgers zich doorgaans allereerst zorgen maken over aanhoudende overlast, niet zozeer over misdaadproblemen. Burgers voelen zich onveilig door intimiderende jeugdgroepen of dronken mensen op straat, niet omdat diefstal uit auto’s en woninginbraak regelmatig in hun wijk voorkomen.’ (p. 139)

De politieke functie van vrede bewaren, is mede daardoor onder-getheoretiseerd (Van Stokkom, 2010; 2016). Vanaf het begin van de 21^e eeuw lijkt bovendien sprake van toenemende druk op de ruimte om probleemgericht te werken (Terpstra e.a., 2016; Van Duijneveldt, 2024).

Dit wordt in de hand gewerkt door het dominante paradigma van veiligheidszorg gericht op het wegnemen van risico’s en het bestrijden van criminaliteit. Het *penal-welfarism*-idee uit de jaren zeventig en tachtig, met nadruk op resocialisatie van delinquenten, met terughoudendheid ten aanzien van repressief optreden en met een strafrechtopvatting waarbij bescherming van de burger tegen de staat centraal staat, is verlaten. Daarvoor in de plaats is een nieuwe veiligheidscultuur gekomen, met een sterke nadruk op criminaliteitsbestrijding, aandacht voor het slachtoffer en het wegnemen van gevoelens van angst en onveiligheid (Garland, 2002).

Deze nieuwe veiligheidscultuur leidt echter tot de paradoxale situatie dat het benadrukken van veiligheid en het wegnemen van risico’s juist gevoelens van onveiligheid voedt en onbedoeld kan bijdragen aan angst- en dreigbeelden (Van de Bunt & Van Swaaningen, 2004). Beleid gericht op het vergroten van (sociale) weerbaarheid blijkt te kunnen resulteren in een tegengesteld effect, namelijk een groter besef van kwetsbaarheid en machteloosheid (Furedi, 2008). Bovendien wordt gewezen op het feit dat het

uitbouwen van vormen van toezicht en controle ten koste gaat van burgerlijke vrijheden (Zedner, 2003, 2007; Van Gunsteren, 2004).

Positieve veiligheid: de bijdrage van de politie aan de sociale vrede

Vanwege deze beperkingen wordt daarom wel gepleit voor een positieve criminologie, gericht op vredesopbouw. Met haar taakuitvoering draagt de politie bij aan het handhaven van de sociale orde en de maatschappelijke vrede. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen vrede in negatieve en positieve zin. De politie draagt met haar taakuitoefening bij aan beide concepten van vrede. Deze moeten dan ook niet als strijdig, maar juist als complementair worden beschouwd.

Vrede en veiligheid in negatieve zin verwijzen naar de afwezigheid van geweld en factoren die gevoelens van angst en onveiligheid voeden. Negatieve veiligheid wordt in verband gebracht met controle, repressie, tegenhouden, vergelden, terugdringen en bestrijden (Schuilenburg & Van Steden, 2016) en met verbieden, afschrikken en beboeten (Van Marle, 2015). Bij vrede en veiligheid in positieve zin staat juist het vermogen van mensen om zich (al dan niet in conflictueuze situaties) vreedzaam tot elkaar te verhouden voorop.

Positieve vrede veronderstelt waarden als respect voor de ander, het vermogen tot vergeving en verzoening en mededogen. Schuilenburg en Van Steden (2016) spreken, verwijzend naar het werk van onder meer de primatoloog De Waal (1989), naar een positief mensbeeld, waarin empathie en compassie een belangrijke rol spelen. De behoefte aan veiligheid is de reden dat mensen samenleven – niet andersom. Positieve veiligheid wordt daarom ook wel in verband gebracht met geborgenheid en verbondenheid, met een *sense of belonging* (Van Steden e.a., 2010).

Positieve veiligheid wordt daarnaast ook gerelateerd aan vertrouwddheid. Bekendheid met de eigen omgeving en met de mensen die daar wonen, kan positief bijdragen aan veiligheidsgevoelens (Blokland, 2009). Wie de ander kent, is minder geneigd terug te vallen op stereotypen en op vijandbeelden. Daarnaast speelt *agency* een rol: het vermogen van mensen om zelf invloed te hebben op hun problemen en zelf bij te kunnen dragen aan de oplossingen daarvoor. Zelfoplossend vermogen en zelfredzaamheid worden in verband gebracht met het vermogen van mensen om in vrede samen te leven (zie o.a. Van Marle, 2015; Verloo, 2015; Gunther Moor, 2011; Denkers, 1993). Het 'eigenaarschap' van conflicten is daarom van belang. Een duurzame oplossing voor conflicten is erbij gebaat als mensen zelf eigenaar van hun conflict kunnen zijn (Christie, 1977). Voorkomen moet worden dat professionals het conflict overnemen en de afhandeling institutionaliseren. Dit veronderstelt actief burgerschap (Gunther Moor e.a., 2003).

Uit het voorgaande blijkt dat positieve vrede en veiligheid begrippen zijn die een brede invulling kunnen krijgen. Volgens sommige auteurs te breed. Van Stokkom (2016) waarschuwt daarom voor conceptuele onduidelijkheid, juist door 'stroperige begrippen als compassie, liefde en geborgenheid'. Hij pleit voor een criminologie van vredesopbouw die zich 'zonder knuffeltaal oriënteert op recht, rechtsherstel en democratische waarden'. Aandacht voor de achterliggende problemen en conflicten is daarbij van

belang. Bakker (2015) waarschuwt voor een 'expansie van het veiligheidsbegrip', waarbij het onduidelijk is 'aan welke normatieve uitgangspunten voorstanders van positieve veiligheid zich willen committeren'.

Wierda (2006) formuleert een antwoord op deze vraag in een beschouwing over de 'tijdloze taak van de politie'. Die taak is in algemene termen te duiden als het beschermen van de vrede in de samenleving, boven de partijen staan, te staan voor de waarden van de democratische samenleving, rechtvaardigheid te bevorderen en eigenrichting te voorkomen. Volgens Wierda moet de politie niet alleen het kwade bestrijden maar zich ook bezighouden met het versterken en steunen van het goede. Zwart (2005) beschouwt verzoening als een 'maatschappelijke strategie', om tegenstellingen zolang als dat gaat te overbruggen en om te proberen door dialoog bij elkaar te komen. Pas wanneer het echt niet anders kan, is pas de inzet van 'gedoseerd hard optreden' aan de orde. Nap (2010) spreekt in dit verband over 'het goede handhaven'. Hij verwijst vervolgens naar de invulling van het begrip 'bekrachtigen', zoals dat in een visietraject rond politieleiderschap is uitgewerkt: 'De politie *bekrachtigt* met haar taakuitoefening het goede samenleven, dat wil zeggen het geweldloos samenleven met verschillen' (Politieacademie, 2008). De bijdrage van de politie aan dit 'goede samenleven' en aan het bekrachtigen van de sociale vrede vormt het onderwerp van deze studie.

1.2 Vraagstelling

Deze studie richt zich op de vraag hoe de politie in de dagelijkse praktijk van het gebiedsgebonden politiewerk handelt bij spanningen tussen (groepen) mensen en hoe de politie bijdraagt aan het oplossen van sociale conflicten. Meer specifiek gaat het hierbij om de strategieën die de politie hanteert om sociale conflicten te voorkomen dan wel op te lossen, inclusief de overwegingen die daarbij een rol spelen en de factoren die daarop van invloed zijn.

De centrale vraag voor het onderzoek luidt als volgt:

Hoe draagt de politie met haar optreden bij aan het (duurzaam) oplossen van sociale conflicten en het geweldloos samenleven met verschillen?

Het begrip 'sociale conflicten' verwijst naar spanningen tussen mensen die het vreedzaam samenleven in de weg staan. Het gaat hierbij om gedragingen die niet per se strafbaar zijn, maar die wel afbreuk doen aan het gevoel van mensen te leven in een veilige, ordelijke wereld. Dat kunnen spanningen zijn in de wijk door botsende belangen of opvattingen, of door gedragingen waardoor bepaalde groepen de ruimte van andere groepen inperken. Van den Brink (2006) spreekt in dit verband over 'botsingen'. Die zijn volgens hem onvermijdelijk in de laatmoderne samenleving, waarin mondige burgers er een 'assertieve levensstijl' op nahouden, maar een minder goed ontwikkeld gevoel voor het 'beginsel van gelijkwaardigheid' tussen mensen aan de dag leggen. Van den Broeck (2010) wijst op een ander kenmerk van de laatmoderne samenleving: de

toegenomen heterogeniteit maakt een gedeeld idee van de sociale orde minder vanzelfsprekend. Opgave is dan ook om de verschillen tussen mensen te overbruggen, om vreedzaam samenleven te bevorderen. Het oplossen van sociale conflicten raakt aan een kernopdracht van de politie, namelijk ertoe bij te dragen dat burgers, 'zonder dat zij zelf geweld hoeven te gebruiken, aan hun recht kunnen komen en in vrijheid, veilig kunnen leven' (Nap, 2010).

Een duurzame oplossing van conflicten is gebaat bij het vermogen van mensen om zichzelf in de ander te verplaatsen en zich (vreedzaam) tot de ander te verhouden. De ontmoeting met de ander is daarvoor essentieel. De politie kan daarop inspelen, door mensen onderdeel van de oplossing te laten zijn. Het aansluiten bij de problemen, zorgen en behoeften van mensen veronderstelt dat de politie hier goed zicht op heeft. Hieruit volgt dat de politie beter in staat zal zijn conflicten op te lossen en de maatschappelijke vrede te handhaven, naarmate zij meer geïntegreerd is in de samenleving en in staat is de problemen van mensen leidend te laten zijn. Formele en informele processen van sociale controle kunnen dan op elkaar aansluiten en zo bijdragen aan een stabiele sociale orde.

Bij de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag worden de volgende aspecten betrokken over de bijdrage van de politie aan het bekrachtigen van de sociale vrede en aan het vermogen van mensen om vreedzaam samen te leven met verschillen:

1. het oplossen van oorzaken van conflicten en van onderliggende problemen;
2. het versterken van het zelfoplossend vermogen van burgers;
3. de bijdrage aan samenlevingsopbouw;
4. de symbolische functie van de politie; en
5. het beschermen van rechtsstatelijke waarden.

Hierna wordt de relevantie van deze aspecten voor het onderzoek nader toegelicht.

Het oplossen van oorzaken en onderliggende problemen

Een duurzame oplossing van sociale conflicten is erbij gebaat als de onderliggende oorzaken en problemen worden herkend en opgelost. De vraag is daarom relevant in hoeverre en op welke wijze de politie daar aandacht aan besteedt. Dat kan door onderliggende problematiek aan te pakken, door mensen te helpen conflicten te overbruggen of door vertrouwen te herstellen doordat betrokkenen met elkaar in gesprek gaan en eventuele schade op een betekenisvolle wijze wordt gecompenseerd.

Versterken van het zelfoplossend vermogen van burgers

Het tweede aspect verwijst naar de bijdrage die de politie levert om het zelfoplossend vermogen van burgers te versterken en hun sociale weerbaarheid te vergroten. Centraal daarbij staat de notie dat de politie problemen niet zonder meer over moet nemen, maar burgers in staat moet stellen zelf bij te dragen aan de oplossing van hun problemen. Dit vergt nog steeds betrokkenheid, maar wel op een andere manier. Het

gaat er ook om burgers de ruimte te geven onderdeel te zijn van de aanpak van problemen in hun gebied.

Bijdrage aan samenlevingsopbouw

Een derde aspect betreft de bijdrage van de politie aan samenlevingsopbouw, gericht op het vergroten van familiariteit en sociale cohesie. Als bewoners elkaar en hun omgeving beter kennen en begrijpen, kunnen ongefundeerde angstbeelden weggenomen worden en kunnen op stereotypen gebaseerde vijandbeelden plaatsmaken voor een meer realistisch beeld van de ander. Denkbaar is dat de politie hierbij samenwerkt met andere partijen. Dat kunnen professionele partners zijn, zoals de gemeente, welzijnsorganisaties of zorginstellingen. Maar het kunnen bijvoorbeeld ook verenigingen of bewonerscomités zijn.

De symbolische functie van de politie

Het vierde aspect betreft de symbolische functie van de politie, die burgers het vertrouwen geeft te leven in een rechtvaardige samenleving. De politiefunctie symboliseert orde, rust en recht. De wijze waarop politiemensen interacteren met burgers bepaalt mede de beleving van burgers van deze symbolische functie van de politie. Ook als de politie niet in staat is een probleem op te lossen, kan de opstelling van de politie bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen.

Beschermen van rechtsstatelijke waarden

Het vijfde aspect betreft de bijdrage van de politie aan het bekrachtigen van de waarden van de democratische rechtsstaat, door ruimte voor verschil te bewaken en uit te dragen en door discriminatoir gedrag te begrenzen. Ook gaat het om het bevestigen van de *rule of law* en van de rol van instanties die de rechtsstaat dienen, door in te grijpen als sprake is van eigenrichting of het verdacht maken van derden, bijvoorbeeld via sociale media. Door hier actief naar voren te stappen, begrenst de politie niet alleen het ongewenste gedrag, maar bekrachtigt zij ook de waarden van de rechtsstaat.

Voortbouwend op deze aspecten kan de centrale onderzoeksvraag als volgt worden uitgewerkt in deelvragen:

1. Welke strategieën hanteert de politie bij de aanpak van sociale conflicten?
2. In hoeverre spelen de volgende aspecten daarbij een rol?
 - a) het oplossen van oorzaken van conflicten en van onderliggende problemen;
 - b) het vergroten van het zelfoplossend vermogen van burgers;
 - c) de bijdrage aan samenlevingsopbouw;
 - d) invulling geven aan de symbolische rol van de politie; en
 - e) het bewaken van rechtsstatelijke waarden.
3. In hoeverre dragen de strategieën bij aan een duurzame oplossing van sociale conflicten?
4. In hoeverre is de integratie van de politie in de samenleving daarvoor een voorwaarde?

1.3 Onderzoeksopzet en methode

Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf basisteams, verspreid over vier regionale eenheden van de politie. Per basisteam zijn het verloop en de aanpak van een specifiek sociaal conflict in de vorm van een casestudy geanalyseerd. Bij de uitvoering van de casestudy's lag het zwaartepunt op interviews met de bij het conflict betrokken partijen. Naast de politie waren dat bijvoorbeeld de gemeente, handhavers, jongerenwerk, woningcorporaties, bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Daarnaast zijn observaties uitgevoerd en is aanvullend documentonderzoek gedaan, waarbij onder meer correspondentie, werkinstructies en mediaberichten zijn betrokken.

Methode

Bij elk van de conflicten die in deze studie worden behandeld, zijn meerdere partijen betrokken die elk een ander perspectief op het conflict hebben. Voor een goed begrip van de conflicten is het van belang gedetailleerd in te gaan op de specifieke context. Daarom is gekozen voor de *casestudy* als onderzoeksmethode. Deze methode is bij uitstek geschikt om een complex sociaal verschijnsel als een conflict op een samenhangende wijze te beschrijven, die recht doet aan de uiteenlopende perspectieven (Yin, 2003). In totaal worden in deze studie zes casestudy's beschreven. Er is derhalve sprake van een meervoudige gevalstudie (*multiple casestudy*). Dit draagt bij aan de generaliseerbaarheid van de resultaten, omdat de centrale vraag over de politieaanpak van sociale conflicten aan de hand van verschillende praktijkgevallen wordt belicht. De focus ligt hierbij op *analytische* generaliseerbaarheid van de resultaten (Yin, 2003). De studie beoogt geen statistische generaliseerbaarheid, maar beoogt bij te dragen aan een beter begrip van hoe complexe maatschappelijke processen als een sociaal conflict in de praktijk verlopen – en wat de mogelijkheden van de politie kunnen zijn om bij te dragen aan een oplossing.

Selectie casestudy's

De conflicten zijn in overleg met de desbetreffende teams geselecteerd. Per team is een casus geselecteerd. Bij een van de teams diende zich tijdens het veldwerk nog een tweede casus aan, over de strijd om het bestuur van de bewonerscommissie. Omdat dit conflict in verschillende interviews ter sprake is gekomen én omdat het een conflict betrof waarbij de politie op enig moment ook een actieve rol moest spelen, is ervoor gekozen om dit conflict in beknopte vorm als zesde casus aan het onderzoek toe te voegen. Per saldo resulteert dit in zes casestudy's over drie thema's. Elk thema wordt in deze studie aan de hand van casestudy's uit twee verschillende basisteams belicht.

- Het eerste thema betreft jeugdoverlast. Hierbij worden casussen besproken uit twee basisteams waarbij sprake was van overlast van groepen jongeren rond pleinen en winkelcentra. In het ene basisteam neemt de overlast van jongeren tijdens de lockdowns vanwege de coronapandemie steeds meer toe. In het andere basisteam veroorzaakt een groep kinderen en jongeren overlast rond het winkelcentrum, maar

- vooral ook bij een woonzorgcomplex voor ouderen. Het leidt tot een onverwachte escalatie. Beide basisteams hebben hun werkgebied in middelgrote steden.
- Het tweede thema gaat over spanningen vanwege de komst van opvangvoorzieningen. De eerste casestudy speelt in een volkswijk in een grote stad. De komst van een woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond leidt tot verzet onder de bewoners van de wijk. De tweede casestudy speelt in een besloten dorpsgemeenschap op het platteland. Aan de rand van het dorp ligt een defensieterrein. De aankondiging dat er honderden vluchtelingen zullen worden gehuisvest, leidt tot protest en ongeregelde heden.
 - Het derde thema betreft spanningen tussen bewonersgroepen in wijken waar sprake is van gentrificatie. In beide basisteams waar veldwerk is verricht, leidt de komst van nieuwe, kapitaalkrachtige bewoners in traditionele volksbuurten tot spanningen met de bewoners die er sinds jaar en dag wonen. In het ene basisteam klagen de nieuwe bewoners van dure koop- en huurwoningen over geluidsoverlast van spelende kinderen. Zij manen de gemeente hier maatregelen tegen te nemen – dit tot onvrede van de oorspronkelijke bewoners van de wijk. In het andere basisteam wordt de spanning tussen oude en nieuwe bewoners manifest in de bewonerscommissie, waar een strijd om het bestuur losbarst.

Doordat voor elk van de thema's twee casestudy's in het onderzoek betrokken zijn, kan per thema een vergelijking worden gemaakt van de politieaanpak bij het desbetreffende thema. In de volgende hoofdstukken zullen de casestudy's per thema worden gepresenteerd. Na elk thema volgt een korte reflectie. Deze studie besluit met een overkoepelende analyse over de zes casestudy's en een conclusie waarin de onderzoeksvragen worden beantwoord.

Uitvoering van het onderzoek

Bij elk van de vijf basisteams waar onderzoek is verricht, is gestart met een kennismakingsgesprek met de wijkagent(en) die centraal staan in de casestudy's. Met hen is besproken welke betrokkenen voor het onderzoek benaderd zouden kunnen worden. De wijkagent heeft vervolgens met hen contact gelegd om de onderzoekers te introduceren. De onderzoekers hebben daarop interviewafspraken ingepland. Hierna volgt een overzicht van de respondenten per basisteam en casestudy. In de hoofdstukken waarin de casestudy's worden beschreven, worden de respondenten voor de desbetreffende casestudy nader geïntroduceerd.

<i>Team</i> Case study	<i>Jeugdoverlast</i>		<i>Angst voor de ander</i>		<i>Strijd om de wijk</i>	
	A Een gehorig plein	B Belletje trekken	C Zij horen hier niet thuis	D Zwaaien als een malle	E Werelden van verschil	C Bestuurs- coup bij een bewoners- commissie
<i>Politie</i>						
Wijkagent	2	1	2	2	1	2
Jeugdagent	1	1	0	0	0	0
Bpz'er	0	1	0	0	0	0
Operationeel Specialist-A	0	0	1	0	0	0
<i>Bewoners en ondernemers</i>						
Bewoners	1	2	4	1	6	4
Winkeliers/ondernemers	4	3	0	1	0	0
<i>Professionele partners in de aanpak</i>						
Gemeente	2	1	2	1	1	1
Boa	2	0	0	1	1	0
Welzijns- en jongerenwerk	2	1	0	1	1	0
<i>Overige organisaties</i>						
Onderwijs	0	2	1	0	0	0
Woningcorporatie	0	1	0	0	0	0
COA	0	0	0	1	0	0
Kerk	0	0	0	1	0	0
Zorginstelling	0	0	1	0	0	0
<i>Totaal respondenten</i>	<i>14</i>	<i>13</i>	<i>11</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>7</i>

De interviews zijn veelal op locatie afgenomen bij respondenten. In een enkel geval is gekozen voor een telefonisch interview. Met de respondenten is afgesproken dat de casestudy's geanonimiseerd worden, zowel wat betreft de namen van de respondenten als de naam van de plaats en de wijk waar de casus speelt. Om herleidbaarheid naar individuele betrokkenen zo veel mogelijk te beperken, is ervoor gekozen om functies en organisatienamen in algemene termen te omschrijven. Om die reden zijn ook in enkele citaten verwijzingen naar individuele betrokkenen veralgemeniseerd. Voor het overige geldt dat de citaten ongewijzigd zijn.

Elk interview is uitgewerkt in een interviewverslag. Bij het opstellen van de casestudy's is door middel van open codering gebruikgemaakt van deze interviewverslagen. Daarnaast is gebruikgemaakt van aanvullende documentatie, bijvoorbeeld in de vorm van krantenartikelen, interne documenten van de politie, correspondentie tussen de politie en partners en communicatie-uitingen van betrokken partijen. Bij elk van de basis-teams zijn een of meerdere diensten meegedraaid met de wijkagent(en) om de wijk te leren en om zicht te krijgen op de invulling van het wijkwerk.

Het veldwerk is uitgevoerd van januari 2022 tot en met januari 2023. Hierna volgt een overzicht van de fasering van het veldwerk per basisteam:

- Team A: februari t/m juni 2022;
- Team B: juli t/m/ oktober 2022;
- Team C: mei t/m juli 2022;
- Team D: januari t/m mei 2022;
- Team E: juni t/m januari 2023.

Methodische reflectie: sociaal conflict als abstract begrip

In de kennismakingsgesprekken op de basisteams viel op dat de term ‘sociaal conflict’ nadere toelichting behoeft. Wat bedoelden de onderzoekers daar precies mee? Het antwoord dat we op zoek waren naar voorbeelden van spanningen in de wijk, waarbij verschillende groepen mensen tegenover elkaar kwamen te staan, bleek soms nog te weinig concreet.

Dit speelde bijvoorbeeld in team E waar we in contact waren gebracht met een wijkagent die mogelijk een geschikte casus had. In zijn wijk was recent een groepsaankpak gestart. In een gesprek met deze wijkagent bleek dat het om de aankpak van een criminele jeugdgroep ging. Van een sociaal conflict dat voor spanningen zorgde in de wijk was geen sprake. Ook in een ander team werden op de vraag naar geschikte casuïstiek voor dit onderzoek naar sociale conflicten eerst voorbeelden van lopende strafzaken genoemd. De wijkagent in team E had nog enkele andere ideeën voor mogelijk geschikte casuïstiek. Hij vertelde over een bewoner die in de buurt veel overlast veroorzaakte. Het ging om een dakloze man met een alcoholverslaving, die regelmatig bij zijn moeder langsging die in de wijk woonde. Uit de toelichting van de wijkagent bleek dat er vooral sprake was van sociale problematiek en niet zozeer van een conflict in de wijk. Het leidde tot een zeker ongemak in het gesprek: naar welk soort situaties waren we dan wel op zoek? Toen moest de wijkagent denken aan een conflict dat op dat moment speelde op een basisschool bij hem in de wijk, waar twee kinderen ruzie hadden. Een van de kinderen werd gepest door een ander. Op een vorige school werd het kind ook al gepest. De moeders van de kinderen maakten inmiddels ook ruzie met elkaar. En vervolgens waren de vaders zich er nu ook mee gaan bemoeien. De school liet de ouders een contract tekenen, maar de spanningen liepen verder op rond een feest voor de kinderen op de school. Er werd bedreigd met hamers en met messen. De wijkagent wilde inzetten op mediation. Hij vroeg zich af welk voorbeeld een moeder geeft die zelf ruziemaakt. Wil je als moeder in een politieauto geboeid afgevoerd worden? Hij vond het eigenlijk meer een taak voor de hulpverlening, maar wilde zich er toch mee bemoeien. Het ging hem om de menselijke kant, hij wilde voorkomen dat kinderen beschadigd zouden raken. Bovendien, als het van kwaad tot erger zou gaan, zou de kwestie toch wel bij de politie op het bord komen:

‘Je kunt ook een pleister plakken, zo noemen we dat als de noodhulp komt. Die stuurt iedereen weg en dan is op dat moment de rust weergekeerd. Maar de situatie is niet veranderd en kan zo weer omslaan. Voor de wijk is dat niet beter.’

Naar dit soort conflicten zijn we op zoek, bevestigen we. Liefst nog met een iets grotere impact op de wijk. De wijkagent moest vervolgens denken aan spanningen tussen oude en nieuwe bewoners van de wijk in de aanloop naar oud en nieuw. Bepaalde wijken kennen een lange traditie van vreugdevuren. De politie heeft er een flinke kluif aan om dat in goede banen te leiden. Complicerende factor is dat nieuwe bewoners in de wijk, die in dure koopwoningen zijn komen te wonen, niet zoveel ophebben met de traditie. De wijkagent vroeg zich af of dat niet tot spanningen zou leiden. Een andere wijkagent voegt zich in het gesprek en vertelt wel een geschikte casus te kennen: het gebruik van een plantsoen leidt tot spanningen tussen de oorspronkelijke wijkbewoners en nieuwe bewoners die in dure woningen langs het plantsoen zijn komen te wonen. We besluiten die casus te selecteren voor het onderzoek.

Deze bevinding illustreert ten eerste dat de term sociaal conflict een abstract begrip is, waarbij de betrokken politiemedewerkers niet direct een concreet beeld hebben. Ten tweede blijkt uit deze ervaringen tijdens het onderzoek de nadruk op criminaliteitsbestrijding en strafrechtelijke handhaving. Illustratief is ook de uitspraak van een wijkagent in team C. De onderzoekers draaiden in dit team meerdere diensten mee. Tijdens een dienst, waarbij de wijkagenten het werkgebied lieten zien, kwamen terloops allerlei spanningen en conflicten ter sprake. Toen wij enthousiast reageerden dat dat nou precies was waar wij voor kwamen, moesten de wijkagenten hard lachen: als dat was wat we zochten, konden we maar beter meer tijd nemen, want dat was 'heel hun werk'.

1.4 Leeswijzer

De opbouw van deze studie is als volgt. Na deze inleiding volgt eerst een hoofdstuk waarin het theoretisch kader voor deze studie wordt uitgewerkt aan de hand van een nadere verkenning van sociale conflicten. Ingegaan wordt op definities en kenmerken van sociale conflicten, op het verloop ervan, op het nut van conflicten en op de rol van de politie bij het oplossen van conflicten. Vervolgens volgen zes hoofdstukken waarin de bevindingen uit de casestudy's worden gepresenteerd. Elk hoofdstuk heeft dezelfde opbouw. Gestart wordt met een inleiding waarin we kennismaken met de wijk waar de casus speelt en met de bij de casus betrokken politiemensen. Ook wordt kort beschreven hoe de wijkzorg in het basisteam is ingericht. Daarna volgt een beschrijving van het verloop van de casus. Daarbij wordt zo veel mogelijk een chronologische aanpak gehanteerd, waarbij de perspectieven van verschillende betrokkenen aan bod komen. Na de casusbeschrijving komt de vraag aan de orde welke aanpak is gekozen om het conflict op te lossen en wat het effect van die aanpak was. In hoeverre droeg de gekozen aanpak bij aan een duurzame oplossing van het conflict? Afgerond wordt met een paragraaf waarbij de rolinvulling van de politie en van andere betrokkenen wordt besproken. Daarbij komen ook verwachtingen over de rol van de politie aan bod. Elk hoofdstuk sluit af met een conclusie.

De casestudy's worden per thema gepresenteerd. Hoofdstukken 3 en 4 behandelen de casestudy's over jeugdoverlast, hoofdstukken 5 en 6 die over het thema angst voor de

ander en hoofdstukken 7 en 8 de casestudy's over gentrificatie. Na elk thema volgt een reflectie op de verschillen en overeenkomsten tussen de voorgaande twee casestudy's. De studie besluit met een overkoepelende analyse van de bevindingen (hoofdstuk 9) en een conclusie waarin de onderzoeksvragen worden beantwoord en nagegaan wordt hoe de bevindingen uit deze studie kunnen worden benut om de politieaanpak van sociale conflicten te versterken (hoofdstuk 10).

2 Sociale conflicten en de politie

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt het theoretisch kader voor deze studie. Het hoofdstuk start met een nadere verkenning van het begrip sociale conflicten. Daarbij komt de vraag aan de orde wat onder sociale conflicten wordt verstaan, welke strategieën mensen hanteren in een conflictsituatie en welke fasen in conflicten kunnen worden onderscheiden. Ook komt het belang van vrede en verzoening aan de orde, om na een conflict weer verder te kunnen (paragraaf 2.2). Vervolgens wordt ingegaan op het eigenaarschap van conflicten. Aan de hand van het werk van de Noorse socioloog Christie wordt geïllustreerd dat het van belang is dat mensen zelf een actieve rol kunnen spelen in het verloop en de oplossing van hun conflicten (paragraaf 2.3). Conflicten worden vaak met negatieve beelden geassocieerd, maar kunnen ook een positieve bijdrage leveren aan maatschappelijke ontwikkeling, bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van de lokale democratie (paragraaf 2.4). De vraag wat de rol is van de politie komt in het laatste deel van het hoofdstuk aan bod. Daarbij wordt eerst beschreven hoe burgers zelf een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van conflicten (paragraaf 2.5). Tot besluit komt de rol van de politie als bemiddelaar bij conflicten aan de orde (paragraaf 2.6).

2.2 Sociale conflicten

Conflict: een begripsverkenning

Het begrip 'conflict' kent geen eenduidige definitie. Er zijn talloze definities, die inhoudelijk bovendien een 'enorme bandbreedte' bestrijken (Glasl, 2015). Een voorbeeld van een compacte definitie is die van Pruitt en Kim (2004), die een conflict omschrijven als 'perceived divergence of interest' tussen de betrokken partijen. Conflicten kunnen op uiteenlopende actoren betrekking hebben. Van heel klein, tussen twee mensen of binnen een gezin, tot heel groot, tussen landen. In deze studie staan conflicten tussen groepen mensen centraal, die zich op wijkniveau afspelen. De oorzaken voor een conflict kunnen heel divers zijn, van strijdige belangen tot vijandbeelden of botsende opvattingen. Hoe verschillend de oorsprong ook kan zijn, van belang is dat de partijen hun relatie op enig moment in termen van een conflict duiden. De ene partij veronderstelt dat de eigen belangen en ambities niet verenigbaar zijn met die van de ander. Dit impliceert dat de ene partij het eigen doel alleen kan bereiken als de andere partij haar

doel niet bereikt. Daarvan hoeft overigens objectief gezien geen sprake te zijn, maar voor het ontstaan van een conflict kan het voldoende zijn als een van de betrokken partijen de eigen belangen en aspiraties strijdig vindt met die van anderen (Pruitt & Kim, 2004).

Conflictstrategieën

Er zijn verschillende manieren denkbaar waarop betrokken partijen met een conflict om kunnen gaan. Pruitt en Kim (2004) maken onderscheid naar vier strategieën. De eerste strategie is het aangaan van de strijd, bedoeld om de eigen wil aan de ander op te leggen. Dat kan op verschillende manieren: met geweld, maar bijvoorbeeld ook middels overreding of via verleidingstactieken. Een tweede strategie is te buigen en daarbij de eigen doelen neerwaarts bij te stellen. Dit kan een oplossing vormen voor het conflict, waarbij overigens de vraag kan worden gesteld in hoeverre sprake is van een duurzame oplossing, aangezien een van de betrokken partijen een veer heeft moeten laten. Denkbaar is dat het conflict op een later moment toch weer de kop opsteekt. Een derde strategie is gericht op het vinden van een oplossing die recht doet aan de belangen van elk van de betrokken partijen. Deze strategie grijpt aan op het oplossen van de onderliggende problematiek. De vierde en laatste strategie is het uit de weg gaan van het conflict. Deze strategie verschilt van de tweede strategie (buigen), doordat deze strategie erop is gericht om geen partij te worden in het conflict. Hierbij zijn twee varianten denkbaar. Ten eerste kan een partij besluiten bewust geen actie te ondernemen, om zich daarmee afzijdig te houden. Ten tweede kan een partij zich expliciet uit het conflict terugtrekken, in meest letterlijke zin door weg te lopen van het conflict. In het verloop van een conflict is het denkbaar dat verschillende van de vier basisstrategieën worden beproefd. De strategieën kunnen in combinatie met elkaar, of volgend op elkaar worden gehanteerd (Pruitt & Kim, 2004).

Conflictverloop

In het verloop van conflicten kunnen verschillende stadia of fasen worden onderscheiden. Glasl (2015) maakt onderscheid naar conflictpotentieel, conflictprocessen en conflictgevolgen. Dit onderscheid is relevant voor de aanpak van conflicten. Het eerste stadium, dat van conflictpotentieel, is relevant omdat het de mogelijkheid biedt om te voorkomen dat een conflict ontstaat en kan groeien. Ingrijpen in het stadium van conflictpotentieel kan beschouwd worden als een vorm van preventieve conflictbehandeling. Als het conflict een feit is, beperkt het preventief handelen zich tot het voorkomen dat de spanningen verder oplopen en het conflict heviger wordt. De aandacht richt zich verder op het oplossen van het conflict, dus op curatieve conflictbehandeling. Glasl beschrijft hoe in het stadium van het conflictproces allerlei mechanismen spelen die leiden tot vertekening van hoe de ene partij over de andere denkt. Het wantrouwen neemt over en weer toe en partijen radicaliseren in hun standpunten jegens elkaar. Interventies in deze fase kunnen juist op deze mechanismen worden gericht. Het derde stadium heeft betrekking op de materiële en emotionele gevolgen van een conflict. Deze effecten kunnen zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Voor de aanpak van conflicten zijn uiteenlopende interventies denkbaar. Voorbeelden zijn interventies gericht op conflictoplossing, waarbij het wegnemen van de oorzaken van het conflict centraal staat. Conflictmanagement daarentegen is vooral gericht op het procesverloop van het conflict zelf. De interventies zijn erop gericht om te voorkomen dat het conflict verder escaleert, door vertekende beelden over en weer weg te nemen en door begrip voor het perspectief van de ander te vergroten. Conflictbeheersing is vervolgens gericht op het beheersen van de gevolgen van een conflict, zonder het potentieel weg te nemen of in te grijpen op het verloop van het conflict. Een voorbeeld van een interventie gericht op conflictbeheersing is het afspreken van een vergoeding voor geleden schade. Welke interventie het meest passend is, hangt af van de situatie. De opstelling van de betrokken partijen speelt daarbij een belangrijke rol (Glasl, 2015).

Voor deze studie zijn alle drie de stadia relevant. De politie heeft er immers belang bij dat conflicten zo veel mogelijk worden voorkomen. Indien latente spanningen al manifest worden, is het zaak de spanningen zo veel mogelijk te kanaliseren en verdere escalatie te voorkomen. Ook kan de politie een rol spelen bij de afwikkeling van conflicten. In de casestudy's zullen verschillende voorbeelden naar voren komen waarbij de politie een actieve rol speelt bij de afhandeling van de gevolgen van conflicten.

Vrede en verzoening als sociale vaardigheid

Terwijl er veel onderzoek is gedaan naar de oorsprong van conflicten, is er maar zeer beperkt onderzoek gedaan naar de vraag hoe mensen conflicten oplossen. De bekende primatoloog Frans de Waal vindt dit onterecht, omdat conflicten onderdeel van het leven zijn. Begrijpen hoe conflicten opgelost worden, is volgens hem minstens zo interessant en relevant als de vraag hoe conflicten ontstaan. Hij stelt dat we niet zozeer moeten streven naar het wegnemen van de bron van conflicten, maar beter moeten willen begrijpen hoe conflicten bijgelegd en opgelost worden. Als referentie gebruikt De Waal zijn onderzoek naar het gedrag van grote mensapen, waarmee de mens genetische verwantschap heeft. Deze primaten leven in groepen en onderhouden daar langdurige, stabiele sociale relaties. Het zijn sociale dieren, die onderling sterk op elkaar betrokken zijn en van elkaar afhankelijk zijn. Dat betekent niet dat er geen conflicten zijn. Integendeel, de conflicten kunnen fel en agressief zijn. De Waal bekritiseert de gedachte dat conflicten en agressie het gevolg zouden zijn van driften en onbedwingbare instincten. De darwinistische opvatting, dat het recht van de sterkste zegeviert, is volgens hem een simplificatie die voorbijgaat aan de sociale processen van vergeving en verzoening. Zowel bij mensen als bij andere primaten leidt competitie soms tot conflict en agressie. Maar de noodzaak tot samenwerking en sociale cohesie kanaliseert deze gedragingen (De Waal, 2000). Agressie en conflict zijn de resultante van een afweging van belangen, van de winst op de korte termijn door escalatie versus de sociale consequenties van het conflict op de langere termijn. Conflicten plaatsen primaten voor een dilemma: wie de strijd aangaat met een ander loopt het risico een vriend te verliezen. De Waal beschrijft twee oplossingsrichtingen voor dit dilemma. Een eerste oplossing is het conflict uit de weg te gaan. Primaten die voor die oplossing kiezen,

verleggen hun eigen tolerantiegrens. Zij accepteren daarmee een situatie die ze eigenlijk liever anders zouden willen zien. (Merk op dat de eerder beschreven basisstrategieën van 'buigen' en 'het conflict uit de weg gaan' door De Waal samen worden genomen als één oplossing.) Een tweede oplossingsrichting is het conflict aan te gaan en de onvermijdelijke schade te repareren. Bij deze tweede oplossing speelt verzoening een belangrijke rol. De Waal laat op basis van zijn onderzoek zien dat verzoening en vergeving na conflicten heel gebruikelijke praktijken zijn onder primaten. Hij wijst voorts op de paradox dat beter ontwikkelde vaardigheden om conflicten op te lossen de bereidheid om een conflict aan te gaan juist beperken (De Waal, 2000). Het vermogen om vrede te sluiten, is volgens De Waal (2005) geen instinct maar een sociale vaardigheid. Verzoening en vergiffenis zijn universeel gedrag, waar complexe psychologisch patronen aan ten grondslag liggen. De Waal pleit ervoor hiervan te leren, omdat het vermogen om vrede te sluiten een antwoord biedt om bij agressie en conflict tot een oplossing te komen.

2.3 Eigenaarschap van conflicten

In het inleidende hoofdstuk is al kort gerefereerd aan het werk van de Noorse socio-loog en criminoloog Christie. Hierna wordt uitgebreider ingegaan op zijn visie op conflicten. In *Conflicts as Property* (1977) stelt Christie dat veel functies en taken zijn uitbesteed aan professionals. Het resultaat is een samenleving van 'taakmonopolisten'. Christie noemt advocaten als voorbeeld van professionals die het conflict uit handen nemen van de bij het conflict betrokken partijen. Een ander voorbeeld zijn hulpverleners, die het conflict niet zozeer overnemen, maar herdefiniëren, waardoor er geen sprake meer is van een conflict. In beide gevallen staan de direct betrokkenen volgens Christie aan de zijlijn. Het zijn professionele partijen die over hen beschikken en beslissen. Christie spreekt daarom over 'professional thieves'. Op een rechtszitting valt bijvoorbeeld op dat de betrokkenen zelf een bijrol spelen: zij staan niet zelf centraal, maar worden *vertegenwoordigd* door professionals. Dit is volgens Christie problematisch:

'My suspicion is that criminology to some extent has amplified a process where conflicts have been taken away from the parties directly involved and thereby have either disappeared or become other people's property. In both cases a deplorable outcome. Conflicts ought to be used, not only left in erosion. And they ought to be used, and become useful, for those originally involved in the conflict. Conflicts might hurt individuals as well as social systems. That is what we learn in school. That is why we have officials. Without them, private vengeance and vendettas will blossom. We have learned this so solidly that we have lost track of the other side of the coin: our industrialised, large-scale society is not one with too many internal conflicts. It is one with too little. Conflicts might kill, but too little of them might paralyse.' (p. 1)

Christie wijst vervolgens op structuurkenmerken van de moderne maatschappij. De hoge mate van arbeidsdeling draagt ertoe bij dat we andere mensen vooral kennen in specifieke rollen en niet als ‘complete’ mensen. Daardoor neemt het begrip voor de ander af. Het draagt bij aan het depersonaliseren van het sociale leven. De schaal, complexiteit en abstractie van organisaties dragen daar ook aan bij. Christie beschrijft hoe gerechten gevestigd zijn in administratieve centra, ver van waar de mensen wonen, in wat hij omschrijft als ‘labyrintische gebouwen’.

Conflicten vervullen volgens Christie een aantal belangrijke functies in de samenleving. Ten eerste kunnen conflicten mensen activeren. Een conflict geeft mensen de mogelijkheid te participeren rond onderwerpen die voor hen van belang zijn, maar die normaliter voorbehouden zijn aan het domein van professionals en hun organisaties. Ten tweede krijgen algemene normen betekenis in concrete conflictsituaties. Daarbij kunnen normen ook kritisch tegen het licht worden gehouden. Normen zijn niet statisch, maar dynamisch. Daarom is het van belang dat mensen daarover in gesprek zijn. Ten derde is een conflict een ontmoeting tussen de conflicterende partijen. Althans, dat zou zo moeten zijn, meent Christie. De geformaliseerde, geprofessionaliseerde en geïnstitutionaliseerde afhandeling van conflicten staat de ontmoeting tussen de betrokken partijen juist in de weg. Daardoor wordt de mogelijkheid om angst en onjuiste beeldvorming weg te nemen niet benut. Christie erkent dat het ongemakkelijk kan zijn om betrokken partijen met elkaar in gesprek te laten gaan, zeker bij confrontaties tussen daders en slachtoffers. De opbrengst kan echter van grote waarde zijn:

‘Human beings have reasons for their actions. If the situation is staged so that reasons can be given (reasons as the parties see them, not only the selection lawyers have decided to classify as relevant), in such a case maybe the situation would not be all that humiliating. And, particularly, if the situation was staged in such a manner that the central question was not meting out guilt, but a thorough discussion of what could be done to undo the deed, than the situation might change.’ (p. 8-9)

Christies kritiek betreft zowel strafrechtelijke kwesties als conflicten van civielrechtelijke aard. Zijn fundamentele kritiek kan ook betrokken worden op sociale conflicten en spanningen in de maatschappij, waar deze studie zich op richt. Christie zelf spreekt over ‘social conflict’ als het centrale thema van zijn artikel. Zijn pleidooi voor eigenaarschap van conflicten betreft een herwaardering van het vermogen van lokale gemeenschappen om conflicten op te lossen. Gemeenschappen kunnen er beter van worden: eigenaarschap van conflicten houdt gemeenschappen vitaal. Daarom moeten conflicten op het niveau van de wijk worden opgelost:

‘The more fainting the neighbourhood is, the more we need neighbourhood courts as one of the many functions any social system needs for not dying through lack of challenge.’ (p. 12)

2.4 Conflicten en maatschappelijke ontwikkeling

Het werk van de Nederlandse bestuurskundige Verloo sluit aan bij het pleidooi van Christie om conflicten te beschouwen als bron om de kwaliteit van het lokale samenleven te versterken. Haar werk laat zien dat conflicten functioneel zijn en dat er veel te leren valt van belangenconflicten. We zijn geneigd conflicten als iets negatiefs te beschouwen, terwijl het ook krachten in de samenleving zijn die ten positieve kunnen worden benut. Verloo deed onderzoek naar conflicten in stedelijk gebied. In haar onderzoek stond de vraag centraal in hoeverre conflicten tussen groepen bewoners, de overheid, de politie, welzijnswerkers en anderen een bron kunnen zijn om de 'stedelijke democratie' te versterken. Sociale conflicten geven uiting aan wat mensen belangrijk vinden. Vaak is sprake van ongelijke machtsrelaties. Sociale conflicten zetten processen in gang waarbij mensen zich tegen die ongelijkwaardigheid organiseren. Verloo richt zich in haar veldwerk op kritieke momenten: momenten waarop er iets gebeurt dat verandering teweegbrengt. Dat zijn momenten waarbij de machtsrelatie tussen 'dominante en marginale verhalen' verstoord wordt en waarbij een groep haar plek opeist in de publieke sfeer. Verloo verwijst naar het werk van politiek filosoof Hannah Arendt (1958), die het politieke definieert als het proces waarbij mensen zich manifesteren in de publieke sfeer en met hun handelen trachten mee te praten en te beslissen. Iedereen die opstaat en zijn of haar stem laat horen, is in deze benadering een politieke actor. De democratische samenleving is erbij gebaat als deze stemmen gehoord worden. Het omgekeerde geldt ook: het buitensluiten van groepen en het negeren van hun stemmen doet afbreuk aan de kwaliteit van de lokale democratie. (Sociale) conflicten zijn volgens Verloo bij uitstek geschikt om te zien hoe dit proces van politieke participatie zich voltrekt. Zij concludeert dat bestuurders, maar ook *street-level* professionals een belangrijke rol kunnen spelen om kritieke momenten te herkennen en om ruimte te bieden aan de verhalen van de mensen die zich organiseren en zich uitspreken. De kwaliteit van de interacties op straat is daarbij van groot belang: die bepalen volgens Verloo in belangrijke mate in hoeverre mensen zich gehoord voelen. Verloo constateert dat dit nog niet zo makkelijk is:

'De conflictcasussen laten het verschil zien tussen kleine informele verhalen van bewoners en grote formele verhalen van beleidsmakers en professionals. In dezelfde lijn laten de kritieke momenten zien dat bewoners vaak geïmproviseerde en tactische handelingen verrichten om hun verhaal in de publieke sfeer te delen. Deze tactische handelingen in het informele domein van de straat werden zelden herkend als politieke handelingen. Het repertoire waarin burgerschap wordt begrepen leek te smal om geïmproviseerde acties op straat te herkennen als politiek. Hier liepen bestuurders en professionals de kans mis deze groepen te betrekken in besluitvorming.' (p. 354-355).

De sleutel om conflicten ten goede te benutten en daarmee de stedelijke democratie te versterken, is om de stemmen en verhalen van groepen mensen die zich organiseren rond thema's die er voor hen toe doen als politiek handelen te herkennen en te erken-

nen. Dat laatste vergt dat beleidsmakers, professionals en bestuurders vaker ‘afdalende naar de wereld van alledag’, dat zij informele praktijken herkennen als politiek en dat zij in staat zijn op passende wijze en op het goede moment het politiek handelen te erkennen, omdat dat in hoge mate bepaalt in hoeverre mensen zich gehoord voelen.

2.5 Eigen kracht

Conflicten kunnen dus een positieve uitkomst hebben, als mensen zich uit hebben gesproken en zich gehoord weten. Maar conflicten kunnen ook negatieve effecten hebben, bijvoorbeeld als sprake is van materiële of immateriële schade. Conflicten kunnen bovendien bijdragen aan vertekende beeldvorming over en weer tussen de betrokken partijen. Voor een duurzame oplossing van het conflict en voor het duurzaam samenleven met verschillen is het van belang dat partijen een realistisch beeld van elkaar hebben en bovendien dat zij de verschillen kunnen accepteren. Wat is nu bij dit alles de rol van de politie? Moet de politie sociale conflicten op zijn beloop laten, hopen op een positieve uitkomst? Of moet de politie spanningen zo veel mogelijk neutraliseren, voor deze groeien en tot uitbarsting komen?

Een eerste antwoord op deze vragen is het relativeren van de rol en de mogelijke bijdrage van de politie. Burgers zijn heel goed in staat hun eigen zaken te regelen, ook als het gaat om veiligheid en leefbaarheid. In een studie over zelfredzaamheid van burgers schreef de Amsterdamse politiepsycholoog Frans Denkers dat de politie een rol van bescheiden ondersteuner beter paste dan die van pretentieuze probleemoplosser (Denkers, 1993). Zelfredzaamheid van burgers gaat volgens Denkers *niet* over buurtpreventie, omdat de politie daarmee de burger alleen maar als verlengstuk gebruikt voor haar eigen doelen. Zelfredzaamheid vertrekt bij de behoeften en problemen van de burgers. De politie dient daar volgens Denkers bij aan te sluiten – niet andersom. Consequentie is dat er volgens Denkers ook andere begrippen moeten worden gehanteerd:

‘In plaats van criminaliteit zullen regelmatig begrippen worden gehanteerd als “conflicten”, “overlast” en “problematisch gedrag”. Aan deze ruimere concepten geef ik om verschillende redenen de voorkeur boven de strenge strafrechtelijke noties “criminaliteit” en “strafbaar feit”. Ten eerste wordt met het gebruik van het begrip “criminaliteit” de oplossing welhaast automatisch getrokken in politieke-justitiële of andere overheidscircuits. [...] Ten tweede, mensen zijn de hele dag door verward in allerlei conflicten die in hun beleving ernstiger zijn dan vele vormen van officiële criminaliteit. En hoewel die niet strafbaar zijn gesteld en politie/justitie daar dus niet of nauwelijks bemoeienis mee heeft of mag hebben, komen zij daar desondanks – of waarschijnlijk juist daardoor – vaak op eigen kracht voortreffelijk uit.’ (p. 11)

Denkers noemt verschillende concrete gedragingen waarin de politie de zelfredzaamheid van burgers kan steunen, zonder de problemen van hen over te nemen. Een van de concrete voorbeelden betreft het oplossen van conflicten die kunnen ontstaan als burgers de gemeenschappelijke ruimte met elkaar moeten delen of hun uiteenlopende

belangen op elkaar moeten afstemmen. Burgers kunnen volgens hem zelf een actieve rol spelen om conflicten te voorkomen of binnen de perken te houden, of, als het tot een conflict is gekomen, om ervoor te zorgen dat daders en slachtoffers tot een vergelijk komen. Denkers wijst nog op andere vormen van zelfredzaamheid. Bijvoorbeeld als burgers zichzelf verweren tegen gevaar of onrecht. Dat zelfverweer is een groot goed, mits er ook sprake is van 'zelfdiscipline', weerbare burgers moeten zichzelf ook kunnen begrenzen en niet hun wil aan anderen opleggen. Dat vergt de bereidheid iets van de eigen vrijheid in te leveren ten gunste van anderen. Hierbij hoort ook de bereidheid een ander bij te staan als deze in nood is. Conflictoplossing, assertiviteit, zelfdiscipline en dienstbetoon veronderstellen volgens Denkers ten slotte sociale betrokkenheid van burgers, waarbij het gaat om de mate waarin burgers in hun dagelijks leven op elkaar betrokken zijn en met elkaar een gemeenschap vormen. Zelfredzaamheid is volgens hem dus niet een kwestie van ieder voor zich, maar van een bijdrage aan een leefbare gemeenschap. Voor Denkers is dit alles geen 'ethisch reveil', maar bittere noodzaak, omdat de problemen politie en justitie boven het hoofd groeien. De politie moet erkennen dat zij niet alles zelf op kan lossen. Dat hoeft ook helemaal niet als zij de mogelijkheden van burgers onderkent en daarop aan weet te sluiten. De politie moet problemen niet vanzelfsprekend overnemen en moet de juridische kaders durven loslaten.

De ideeën van Denkers sluiten aan bij theorieën over socialisatie en sociale controle. Volgens Cachet (1990) draaien beide concepten om gedragsbeïnvloeding van het individu, maar verschillen de beide concepten in karakter. Socialisatie speelt zich af binnen een persoon zelf. Bij sociale controle daarentegen is sprake van een concreet aanwezige ander. Dat kan een bekende zijn of juist een derde partij. Dat laatste onderscheid maakt volgens Cachet het verschil tussen informele en formele vormen van sociale controle. Informele sociale controle wordt uitgeoefend door bekenden die een directe relatie met de betrokkene hebben. Bij formele sociale controle is sprake van een derde partij, die een indirecte relatie tot deze persoon of personen onderhoudt. Cachet noemt de politie als een voorbeeld van formele sociale controle. Formele sociale controle is vaak in handen van professionals, die specifieke kennis, bevoegdheden en middelen hebben om bij bepaalde verstoringen in relaties tussen mensen op te treden. Cachet noemt formele sociale controle als een vorm van 'gedelegeerde controle', terwijl informele sociale controle juist een vorm van 'gedeelde controle' betreft. In de moderne samenleving zijn de mogelijkheden voor vormen van formele sociale controle toegenomen, terwijl de betekenis van informele vormen van sociale controle zijn afgenomen. Cachet vraagt zich echter af of de groei van vormen van formele controle geen grenzen kent en of de formalisering niet om te keren is. Want het effect van formele vormen van sociale controle is volgens hem beperkt:

'Formele controle is een vorm van gedragsbeïnvloeding die in moderne samenlevingen noodzakelijk is om een voor betrokkenen aanvaardbaar niveau van orde en veiligheid te handhaven. Tegelijkertijd is het echter een kwetsbare vorm van gedragsbeïnvloeding met een beperkt maatschappelijk rendement. Het effect van formele controle wordt slechts in beperkte mate bepaald door kenmerken van formele controle zelf.'

Inherente kenmerken als kwaliteit, handhavingsstijl en omvang van de inzet spelen slechts een bescheiden rol. Voor het uiteindelijke effect van formele controle op langere termijn zijn de externe samenhangen van formele controle met socialisatie en informele controle belangrijker.’ (p. 298)

Vormen van informele en formele sociale controle kunnen elkaar versterken. Net als Denkers is Cachet geïnteresseerd in de vraag hoe de politie daar haar voordeel mee kan doen. Cachet liet met onderzoek naar de politieaanpak van verkeersdelicten, gezinsgeweld en drugsgebruik zien dat het effect van formele controle relatief hoog is als informele controle en vooral socialisatie aanwezig zijn én als die inhoudelijk aansluiten bij de formele controle (Cachet, 1990). Hij concludeert dat het de kunst is om de juiste ‘mix’ te vinden tussen de verschillende controlemechanismen. In de moderne samenleving zijn ‘informele kaders’ vaak niet voldoende sterk en actief. De opgave is volgens Cachet om formele controle zo in te zetten dat deze bijdraagt aan het tot stand brengen of versterken van informele kaders.

De relevantie van het werk van Denkers en Cachet voor deze studie over de politieaanpak van sociale conflicten is de nadruk die beiden leggen op de bijdrage van de politie. De politie moet niet automatisch problemen overnemen van mensen en moet de zelfredzaamheid van burgers willen zien en waarderen (Denkens). Daar staat tegenover dat informele vormen van sociale controle in de moderne samenleving aan belang inboeten en vaak onvoldoende sterk en actief zijn om problemen adequaat op te lossen (Cachet). De politie, als vorm van formele sociale controle, zou er daarom met haar optreden niet alleen toe bij moeten dragen dat de problemen op worden gelost, maar ook dat daarbij sprake is van het versterken van wat Cachet ‘informele kaders’ noemt. In relatie tot het onderwerp van deze studie gaat het om het vermogen van burgers om in vrede samen te leven en om verschillen te overbruggen. In de volgende paragraaf gaan we nader in op de vraag hoe de politie dat zou kunnen doen.

2.6 De rol van de politie

De bijdrage van de politie aan het versterken van het vermogen van burgers om conflicten op te lossen en om in vrede samen te leven met verschillen heeft een duidelijke morele dimensie. Het gaat om het bevorderen van het ‘goede samenleven’ (Nap, 2010), zodat de kans op moreel handelen wordt vergroot. Juist vanwege de pluriforme samenleving en de maatschappelijke dynamiek is het volgens Nap van belang dat de politie een politie voor iedereen is. Die ieder begrenst, die de vrijheid van de ander inperkt, zodat niemand boven de wet staat en ieder ander zich beschermd weet. Nap (2012; 2014) spreekt in dit verband over ‘morele micro-praktijken’, waarmee hij tot uitdrukking brengt dat het politiewerk (inclusief het toepassen van het geweldsmonopolie) niet instrumenteel is, maar een sterke morele dimensie heeft. De opdracht is dat geweldsmonopolie ‘met wijsheid’ te hanteren, ‘zodat de kans op moreel handelen wordt vergroot’:

'Het, zonodig met geweld, bewerkstelligen van orde is geen doel in zich, maar hangt samen met het inzicht dat waar orde ontbreekt de kans op geweld groeit. Als er eenmaal geweld wordt gebruikt, kan een onhoudbare destructieve dynamiek op gang komen die een gezonde maatschappelijke ontwikkeling frustreert. Dat te vermijden is, zo lijkt mij, de essentie van het geweldsmonopolie. [...] Politie voor iedereen betekent dat niemand – ook niet de meest krachtige en brutaalste – boven de wet staat. Het recht van de sterkste geldt niet, brutaliteit wordt gebreideld. Iedereen – sterk en zwak – moet ervan verzekerd zijn dat de politie begrenzend en beschermend aanwezig is. Langs die lijnen bekrachtigt de politie de inzet van mensen die het geweldloze samenleven nastreven en wordt de kans op moreel handelen – dat wil zeggen handelen waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van anderen vergroot.' (p. 208)

De bijdrage aan een leefbare samenleving is niet voorbehouden aan de politie. De politie is volgens Nap niet als eerste aan zet om dit te bewerkstelligen: 'politiewerk is geen opbouwwerk'. Dat laat onverlet dat de bijdrage van de politie wel van belang is. Deze zou volgens Nap aanvullend moeten zijn op de 'in het samenleven vanzelf ontwikkelde en institutioneel ingebedde orde'. Boutellier (2010) heeft een soortgelijke visie op de rol van de politie:

'De morele kerntaak van de politie (haar DNA) schuilt niet in de prescriptie van het goede leven, maar in de bewaking van kwade uitingen. De politie kan zich voornemen te werken aan het vertrouwen in de samenleving, maar dat doet zij door de ondergrenzen daarvan te bewaken. In deze beschermende kernfunctie heeft zij een organische neiging preventief ook het goede te zoeken en te handhaven. Dit overstijgt echter de kerncompetenties van de politiefunctie.' (p. 203)

De politie opereert bij de aanpak van spanningen en sociale conflicten dus in een morele ruimte. Uit de bijdragen van zowel Nap als Boutellier volgt dat het niet de taak van de politie is om voor te schrijven hoe burgers moeten samenleven, maar om 'het kwade' te begrenzen. Dat kan geïnterpreteerd worden als het bewaken van de maatschappelijke vrede *in negatieve zin*. In de opvattingen van zowel Nap als Boutellier klinkt echter door dat het handhaven van de vrede in negatieve zin niet los kan worden gezien van het bevorderen van de vrede in positieve zin. De politie markeert de (onder) grenzen van de morele ruimte en creëert daarmee *de facto* de ruimte voor 'het goede samenleven', al is de invulling daarvan aan burgers zelf.

Voorgaande duiding van de rol van de politie is nog erg conceptueel en abstract. Wat betekent het nu concreet voor het handelen van de politie? Wat kan de politie doen om sociale conflicten en spanningen in de samenleving op te lossen? Een heel concrete invulling is bijvoorbeeld het optreden van de politie in de rol van bemiddelaar. Deze rol is overigens niet aan de politie voorbehouden. Integendeel, er is een breed spectrum van vormen van bemiddeling en conflicten, van mediation tot arbitrage. Politie-bemiddeling kan in het midden tussen mediation en arbitrage worden gepositioneerd

(Van Stokkom e.a., 2003). Bij politiebemiddeling kan onderscheid worden gemaakt tussen conflictbemiddeling en herstelbemiddeling. Bij conflictbemiddeling gaat het bijvoorbeeld om langdurige ruzies tussen buurtbewoners. Bij herstelbemiddeling gaat het om bemiddeling naar aanleiding van een strafbaar feit. Daarbij is op voorhand bepaald wie dader en slachtoffer zijn. De herstelbemiddeling voorziet in een ontmoeting tussen dader en slachtoffer. Het oogmerk van die confrontatie is het herstel van de geleden schade, door het aanbieden van excuus, maar ook door een vergoeding. Politiebemiddeling is om meerdere redenen van belang. Ten eerste omdat het slachtoffers van delicten een stem geeft. Het draagt bij aan de emancipatie van slachtoffers. Ten tweede kan politiebemiddeling de sociale zelfredzaamheid van burgers vergroten. En ten derde kan het de overbelasting van politie en justitie tegengaan, als zaken buiten het strafrecht om worden opgelost (Van Stokkom e.a., 2003). De belangrijkste bijdrage is echter die aan het herstel van geschonden vertrouwen en verstoorde relaties. Frans Denkers, de initiator van het aangehaalde onderzoek naar politiebemiddeling, duidde het belang ervan als volgt:

‘Negatieve vrede is een groot goed maar niet het hoogste. Zij is voorwaarde voor datgene waarnaar uiteindelijk het diepste verlangen van mensen uitgaat: het surplus van een positieve vrede. Concreet gezegd gaat het er uiteindelijk niet alleen om dat mensen ’s avonds weer op straat durven omdat zij niet meer bang hoeven te zijn in elkaar geslagen te worden door rondhangende jongelui. Maar ook dat zij de straat weer opzoeken omdat het daar zo gezellig is, met inbegrip van die rondhangende jongelui. De negatieve en positieve vrede hebben alles te maken met waarden als respect, verzoening, mededogen en barmhartigheid, of, anders gezegd, met de overbrugging van vijandbeelden. Deze waarden kunnen niet worden georganiseerd, opgelegd of afgedwongen door de systeemwerelden, waaronder de politie, maar alleen uit het hart worden gerealiseerd in authentieke relaties tussen de betrokken mensen.’ (In: Van Stokkom e.a., 2003, p. 15)

De casuïstiek die in de volgende zes hoofdstukken wordt beschreven, illustreert hoe de politie haar rol als bemiddelaar bij conflicten invulling geeft, op het kruisvlak van vrede in negatieve en positieve zin.

3 Een gehorig plein

Groepen jongeren veroorzaken overlast rond een plein in een buitenwijk van een middelgrote stad. Winkelend publiek wordt uitgescholden, bewoners worden geïntimideerd en jongeren gedragen zich baldadig bij winkels. Bij de aanpak van de overlast blijkt het niet eenvoudig zicht te krijgen op de jongeren. Tussen de politie en de jongeren ontstaat een kat-en-muisspel. Uiteindelijk lukt het met gerichte maatregelen de overlast in te dammen. Daar gingen echter een dreiging van rellen en een escalatie bij het jongerencentrum aan vooraf.

Voor deze casestudy is gesproken met de volgende personen:

- de wijkagent die centraal staat in de casus;
- een tweede wijkagent, werkzaam in een naastgelegen wijk;
- een jeugdagent;
- twee gemeentelijk handhavers;
- een bewoner van een van de appartementen rond het plein;
- een veiligheidsadviseur van de gemeente;
- een gebiedsmanager van de gemeente;
- een jongerenwerker;
- een straathoekwerker;
- de voorzitter van de winkeliersvereniging;
- de eigenaar van een restaurant op het plein;
- de eigenaar en de manager van de supermarkt op het plein.

3.1 Inleiding

De casus speelt in een buitenwijk van een middelgrote stad. De wijk telt zo'n vijfduizend inwoners, verdeeld over drie buurten. Flats en laagbouw bepalen het straatbeeld. Er is sprake van uiteenlopende sociale problematiek. Zowel de gemeente als de politie noemt huiselijk geweld als een van de problemen die in de wijk spelen. De jeugdwerkloosheid en het aantal 'aandachtsleerlingen' liggen tweemaal zo hoog als elders in de stad. Een deel van de bewoners kampt met schulden. De wijk kent, zeker in vergelijking met andere wijken, een divers samengestelde bevolking. Er wonen in de wijk veel mensen van Marokkaanse en Turkse komaf. De sociale cohesie is zwak. De verschillende bevolkingsgroepen leven eerder naast dan met elkaar, vertelt een respondent. Veel mensen willen niets met hun burens te maken hebben. De gemeente probeert hier met wijkgesprekken verandering in te brengen. Na de eeuwwisseling is een aantal renova-

tieprojecten gestart in de wijk. Er werden huizen gesloopt en nieuwe woningen gebouwd. Er werd een park aangelegd. Het winkelcentrum werd gerenoveerd en uitgebreid. Met deze vernieuwingen wilde de gemeente de wijk een impuls geven. De fysieke investeringen hebben echter nog niet geleid tot duidelijke verbeteringen op sociaal-economisch vlak.

Aan elk van de wijken in de stad is een wijkagent gekoppeld. De wijkagent die centraal staat in deze casus werkt sinds vier jaar in zijn wijk. Eerder werkte hij als wijkagent in een ander deel van de stad. Die wijk stond bekend als een probleemwijk. Hij dacht nu een rustiger wijk te hebben gekregen, maar dat bleek in de praktijk anders, zoals uit de casus zal blijken. Waar nodig werken de wijkagenten van verschillende wijken samen. Dat gebeurt met name als sprake is van problematiek die de grenzen van de wijk overstijgt. Bij de problematiek die in deze casus centraal staat, was dit het geval: de wijkagent van de wijk waar de problematiek speelde, werd ondersteund door een wijkagent uit de naastgelegen wijk. Daarnaast heeft ook een jeugdagent, die binnen het team het aanspreekpunt is voor jeugdproblematiek, bijgedragen aan de aanpak.

De wijkagenten ervaren druk op het wijkwerk. Regelmatig worden zij ingezet voor noodhulpdiensten. Hun betrokkenheid bij de wijk is daardoor naar eigen zeggen verminderd. Ook de betrokkenheid van andere medewerkers van het team bij het wijkwerk is volgens hen minder geworden. Dat heeft volgens de wijkagenten als gevolg dat burgers minder zaken melden bij de politie. De wijkagenten zijn bezorgd dat de meldingsbereidheid afneemt. Dat komt ook doordat de politie door capaciteitsdruk niet alles op kan pakken. De wijkagenten proberen daarom aan burgers uit te leggen wat ze van de politie kunnen verwachten. Tegelijkertijd blijven ze benadrukken dat mensen vooral moeten blijven bellen.

De casus speelt op en rond het centrale plein in de wijk. Rondom het plein zijn enkele hoge woontorens gebouwd, met daaronder winkels en horeca. Ruim twintig ondernemers hebben er een zaak. In een van de flats is een voorziening voor begeleid wonen. Dicht bij het plein is een daklozenopvang gevestigd. De bezoekers van die opvang zijn ook regelmatig op het plein te vinden. Ook jongeren gebruiken het plein om samen te komen en rond te hangen. Het gaat daarbij zowel om jongeren uit de wijk als uit andere wijken van de stad en uit omliggende dorpen. In het jaar 2020 was sprake van groeiende overlast van jongeren. De casus draait om de aanpak van deze problematiek.

3.2 Casusbeschrijving

Een gehorig plein

Het plein en de omliggende woningen en winkels zijn in 2013 opgeleverd, na groot-schalige renovatie en nieuwbouw. De voorzitter van de winkeliersvereniging vertelt dat er sinds de heropening continu sprake is geweest van een zekere mate van overlast. De gebouwen rond het plein weerkaatsen namelijk alle geluiden. Een deel van de omwonenden ergert zich daaraan:

‘Het is zo dat als hier tien kinderen hard praten met elkaar, en dat doen ze regelmatig, dan heb je te maken met een klankkast, met die hoge gebouwen. En dat versterkt het enorm. Er zijn mensen die zich daar niets van aantrekken, die hebben de televisie hard staan en die merken het niet eens. Maar er zijn ook mensen die zich daaraan storen. Dat zijn de mensen die constant de politie bellen of welke instantie dan ook, die de overlast hier ook heel schrijnend vinden. Maar ja, je kiest ervoor om hier te wonen.’

Onder het plein was een parkeergarage aangelegd. Al snel na de renovatie waren er jongeren in en rondom de parkeergarage te vinden. Bij slecht weer konden ze daar overdekt staan. En ze stonden er niet in het zicht. In de garage gingen de jongeren roken of skaten. Sommige jongeren hingen ook rond in een besloten gedeelte van de parkeergarage, bestemd voor bewoners. Deze parkeerplaatsen zijn met een hek afgeschermd van het publieke deel van de garage, maar de jongeren wisten zich daar toegang tot te verschaffen. Ook hingen jongeren in de portieken van de flats rondom het plein, die net als het afgesloten gedeelte van de parkeergarage alleen voor bewoners toegankelijk zouden moeten zijn. Van vernielingen was geen sprake, maar de aanwezigheid van jongeren leidde wel tot ergernis en gevoelens van onveiligheid bij bewoners. De wijkagent vertelt dat de jongeren wachtten tot het hek van de parkeergarage openging. Dan glipten ze snel naar binnen, voor het hek weer sloot. Jongeren belden ook aan bij veel verschillende bewoners tegelijk. Vaak deed een van al die bewoners dan open, waardoor ze de portiek konden betreden. Ook gebruiken jongeren de helingbaan van de parkeergarage om hard vanaf te fietsen.

Voor de wijkagent was het eerste moment waarop hij doorkreeg dat er iets aan de hand was toen hij naar aanleiding van een terugbelverzoek met een bewoonster sprak. Zij vertelde hem over de geluidsoverlast van groepjes jongeren op het plein. De wijkagent heeft haar toen aangemoedigd hiervan melding te doen. De bewoonster gaf aan dat ze dat al veelvuldig had gedaan bij de gemeente. Dit had volgens haar tot dan toe nog geen effect gesorteerd. Er was nog geen verbetering. De bewoonster vertelt hoe bewoners al vanaf 2016 overlastmeldingen doorgeven aan de gemeente, maar dat het een tijd duurde voordat hun signalen gehoord werden:

‘In 2016, 2017 begon de overlast. Toen zijn mensen gaan bellen. [...] Zeker aan het begin gaven ze je echt het gevoel dat je de enige was die belt. Totdat je langs de huizen gaat en merkt dat dat niet zo is. Dat je meerdere mensen meekrijgt: oh, ik bel ook heel vaak de politie of de handhaving. Soms zaten er twintig hangjongeren en liep er handhaving langs en die liet ze gewoon zitten. [...] Uiteindelijk ben ik langs de wijkraad gegaan: joh, kunnen we niet een keer de handhavers uitnodigen. Ze gaven je het idee dat je de enige was. Door opmerkingen als: kun je je huis niet beter isoleren. Nou, als het mooi weer is wil ik ook wel een raampje open kunnen zetten. Of: geschreeuw is geen overlast. We liepen tegen een muur aan. Toen heb ik besloten dat ik het anders aan moest pakken. Vandaar. Ik heb het via de wijkraad geprobeerd en toen hebben we handhaving uitgenodigd. We hebben veertig handtekeningen verzameld. Die hebben

wat huisbezoeken afgelegd. [...] Er was een meisje dat continu gilte, dat echt gilte. Ik snap ook wel, het hoort erbij. [...] Die jongens doen stoer, de meisjes gillen, het hoort bij pubergedrag. Ik vind niet dat de jeugd dat überhaupt niet moet doen, ik vind alleen dat ze het niet hier moeten doen. En toen heb ik begrepen van de gemeente dat ze het meisje thuis bezocht hebben. Toen was het ook over. Als ze de ouders erbij betrekken vinden ze het niet heel leuk meer.'

Volgens deze bewoner was het tussen 2018 en 2020 'een beetje een komen en gaan' met de overlast.

De overlast neemt toe

Dit verandert in 2020. Het aantal overlastmeldingen van bewoners neemt dan sterk toe. Betrokkenen wijzen erop dat de lockdown vanwege de coronapandemie daar mogelijk debet aan is geweest. Jongeren konden niet naar school en konden ook nergens anders terecht. Ze gingen daardoor meer op het plein hangen, terwijl bewoners vanwege de lockdown veel vaker thuis waren. Een van de handhavers herinnert zich:

'Vanwege corona moesten we natuurlijk ook bepaalde regels gaan handhaven. Dat zagen ze niet zo zitten. Er waren verschillende groepen. De ene groep was er meer tegen dan andere. Die ging ook heel vaak wegrennen en schelden. Na een tijdje zien ze dan wel in dat we er niet iedere keer komen om ze te bekeuren. Dat is wel goed, dat we dat met elkaar hebben kunnen bereiken. [...] De bewoners gingen natuurlijk bellen. En op een gegeven moment wisten ze wie er gebeld had. Die mensen werden er echt uitgepikt om lastig te vallen. Daar werden op een gegeven moment pakken vla naar gegooid, er werd met stuiterballen tegen de ramen gegooid, scheldpartijen. Héél veel afval achterlaten.'

De gebiedsmanager heeft gesprekken gevoerd met de jongeren die overlast veroorzaakten. Ze gaven aan niet te weten waar ze dan heen moesten. Ze hadden geen plek. Wat was er voor hen te doen in de wijk? Zeker in coronatijd leidde dit tot frustratie. De gebiedsmanager wijst erop dat sommige jongeren ondersteuning nodig hebben 'bij identiteitsvorming en vrijetijdsbesteding'. Dat geldt bijvoorbeeld voor jongens van Marokkaanse komaf, die in Nederland geboren zijn. De gebiedsmanager had de indruk dat die jongens ook niet altijd sympathiek bejegend werden door autochtone bewoners, wat voor hen een stimulans kon zijn om zich juist af te zetten.

De straathoekwerker denkt dat de jongeren zich ook verveelden. Dat maakte het lastig om de groep te 'beheersen'. Hij vertelt over een zaalvoetbaltoernooi dat hij elders in de stad organiseerde. Daar kwamen veel jongens naartoe die regelmatig op het plein te vinden waren. Hij interpreteerde dat als een behoefte aan vermaak en activiteiten. Hij denkt ook dat de jongeren bewust de confrontatie met de handhavers en de politie opzochten. Ook dat was volgens hem een vorm van vermaak. De coördinator sociale veiligheid denkt dat de problematiek ook samenhangt met de thuissituatie van een deel van de jongeren. Als thuis 'dingen niet goed gaan', zoeken jongeren een uitweg. Er zaten

volgens hem broertjes bij van jongeren die eerder al een gebiedsverbod hadden gekregen. Ouders hebben volgens hem weinig grip op hun kinderen. Het gevoel gediscrimineerd te worden en geen baan te kunnen krijgen, speelt volgens hem ook een rol.

Vermoedens van drugs dealen

De straathoekwerker vertelt dat hij vermoedens had dat sommige van de jongeren drugs dealden. Tijdens een van de gesprekken die hij voerde met jongeren op het plein merkte hij dat de jongeren hem niet aankeken. Ze reageerden kortaf en wilden vooral dat hij zo snel mogelijk weer vertrok. Als hij dan aan kwam lopen, zei een jongen alleen 'geen interesse'. De jongen keek de straathoekwerker niet eens aan. Die heeft de jongen daar toen op aangesproken: toon een beetje respect. Hij zag dat een aantal jongeren Nokia-telefoons vasthielden die regelmatig afgingen, en hoe de groep snel vertrok van het plein toen er vaders van de jongeren richting het plein liepen. Een groep van vier jongeren kreeg hierop een gebiedsverbod rond het plein opgelegd door de gemeente. Het ging daarbij om jongeren die al bekend waren bij de gemeente vanwege diefstal of het dealen van drugs. Deze groep was daarna niet meer aanwezig op het plein. De coördinator sociale veiligheid vermoedt dat de jongeren niet op wilden vallen om hun illegale activiteiten niet te schaden.

Nieuwe 'leiders' staan op

Nu deze jongens niet meer op het plein hingen, stond een nieuwe groep 'leiders' op. Het ging om zes jongeren. Zij namen vaak het initiatief bij overlastgevend gedrag. Zij gedroegen zich agressief en intimiderend naar zowel bewoners als bezoekers van het winkelcentrum. De overlast van de jongeren was ook vervelend voor de ondernemers. De voorzitter van de winkeliersvereniging vertelt dat er ondernemers zijn die 'keihard moeten werken' om hun boterham te verdienen – of eigenlijk om eerst hun huur te betalen 'en dan pas die boterham'. De jongeren gedroegen zij zich baldadig, bijvoorbeeld door nooddeuren open te maken of te fietsen door de winkelpassage waar dit niet is toegestaan. Niet alleen bij de winkels, maar ook bij de woningen rond het plein nam de overlast in ernst toe. Jongeren staken vuurwerk af. Er werden vernielingen aangericht in een van de liften. En er werden elektrische fietsen en batterijen van fietsen gestolen.

De groepen jongeren op het plein werden groter. Ze waren ook steeds langer op het plein aanwezig. Regelmatig waren in totaal twintig tot dertig jongeren op het plein. Volgens een restauranteigenaar ging het vooral om jongens tussen de twaalf en zestien jaar, met een paar uitzonderingen van jongeren die wat jonger of juist wat ouder waren. De meeste groepjes telden zo'n vijf jongeren, met in sommige gevallen een grotere groep van rond de vijftien personen. In een van de supermarkten werd een pak melk kapot gegooid. De eigenaar van deze supermarkt vertelt:

'Er zal nooit een jongen in z'n eentje iets gekst doen. Dat is altijd dat ze dan tegen elkaar opbieden van wie durft er meer dan de ander. Dat er bijvoorbeeld drie jongens

met elkaar de winkel inkomen, van: wie durft er een pak melk met een slingerworp door de winkel heen te gooien zodat 'ie helemaal uit elkaar spat.'

De manager van de supermarkt bevestigt het relaas van de eigenaar. Zij legt uit dat de klanten zich er niet veilig door voelen:

'Recent nog, dan blijven ze met een grote groep rond de winkel hangen. Een aantal koopt dan wat, en dat hangt dan voor de deur. Vaak geeft dat al straatvervuiling. Want ze laten alles gewoon slingeren. Maar met name het gedrag zorgt ervoor dat mensen die gewoon hun boodschappjes komen doen en naar buiten lopen zich daar heel onveilig bij voelen. Want die moeten dan door een hele groep jongeren heenlopen. Soms vraag ik eerst een keer zelf van: jongens ga nou even wat verderop staan en laat de mensen er nou gewoon langs. Maar die jongeren hebben vaak niet eens zelf in de gaten dat ze dreigend overkomen. Als ze daarnaar luisteren is het natuurlijk gewoon ok. Maar meestal krijg je een grote mond of zeggen ze: ja oké mevrouw, maar verandert er niks. Dan bel ik op een gegeven moment wel politie of handhaving. Dan komen ze ter plaatse en dan nemen ze wel de benen. Dan is het voor die dag, voor dat moment weer even opgelost.'

Ook de bewoonster, die eerder al een bijeenkomst met handhavers had georganiseerd, beschrijft dat de overlast steeds verder toenam:

'Dat waren andere jongeren. Dat ging verder dan geluidsoverlast. Ook de supermarkten hebben daar last van ondervonden. Ze gooiden in de supermarkt pakken melk en eieren stuk op de vloer. Ik heb een filmpje gezien waarbij ze met pakken vla op het plein gooiden. En ook hier bij de bergingen in het complex blowden ze. En ze urineren constant tegen de muren hier bij het complex. Of met flesjes fris, het liefst met veel suiker erin, die ze dan bovenaan de trap zetten en continu leeg laten lopen hier zodat de trap onder zat. De mensen die hier schoonmaakten hebben ook gehoord dat ze hier bij de laatste flat eens geprobeerd hebben om iets echt in de brand te steken, de hele vensterbank die dan zwart was. Oh ja, en raampjes inslaan. We hadden hier een publiek gedeelte onder in de parkeergarage en een bewonersdeel. En dat hek daartussen was maandenlang stuk, onderdelen moesten uit China komen of zo. En toen zijn er ook autoruitjes ingeslagen. Ja, ik kan niet bewijzen dat zij het waren... Maar ik weet wel, er is een bewoner van 1 hoog, die zei dat hij een keer gas heeft gegeven toen die groep jongeren mensen lastig viel en met zes man breed over de weg liep. Hij heeft ze niet aangereden, want ze sprongen opzij. Maar hij denkt wel dat zijn auto uit vergelding is uitgekozen. Hij had een heel goedkoop autootje. Zijn raam lag eruit.'

Een bewoner wordt gepest en geïntimideerd

Verschillende betrokkenen vertellen over een incident waarbij een van de bewoners rondom het plein betrokken was. Het gaat om een bewoner van een woongroep voor mensen met een verstandelijke beperking die aan het plein woont. Vanaf zijn balkon

had hij naar de jongeren geschreeuwd dat ze op moesten houden. Hij ergerde zich al langere tijd aan het geschreeuw en had daarom al veelvuldig melding gemaakt bij handhaving en politie. De bewoner had de jongeren een keer op het plein aangesproken op hun gedrag. Sindsdien was hij het mikpunt van gepest door de jongeren. Omdat hij vanaf zijn balkon de jongeren had toegeschreeuwd, wisten zij waar hij woonde. De jongeren probeerden daarop het complex binnen te komen. Dat lukte niet, maar de bewoner voelde zich door deze gebeurtenis niet veilig. Eerder had een andere bewoner van de woongroep al een heftige ervaring met de groep jongeren gehad. Toen die de jongeren aansprak op hun gedrag, werd hij in zijn gezicht geslagen. De wijkagent heeft de bewoner op het hart gedrukt de overlast te blijven melden, maar vooral niet zelf de confrontatie aan te gaan.

Andere overlastgevers

Hoewel door alle betrokkenen de jongeren als centrale partij worden bestempeld in deze casus, waren zij niet de enigen die overlast veroorzaakten voor omwonenden en lokale ondernemers. In dezelfde periode is de doelgroep van het daklozencentrum in de buurt van het plein gewijzigd. Eerst werden er mensen met relatief lichte problematiek opgevangen. Maar daarvoor kwam een zwaardere groep in de plaats. Veel van hen kampten met een alcoholverslaving. Ook deze mensen hingen op en rond het plein. Overigens waren het niet alleen de cliënten van de daklozenopvang die alcohol gebruikten. Ook jongeren dronken bier op het plein. In overleg met de gemeente is een alcoholverbod ingesteld voor het plein om de overlast terug te dringen. Ondernemers wijzen er verder op dat er in 2020 een groep antikrakers in de buurt van het plein was gaan wonen, die veel verslavingsproblematiek hadden en in drugs handelden. Ook deze groep was af en toe op het plein te vinden. Tot slot is een voorbeeld genoemd van een vrouw die een gebiedsontzegging had gekregen. De vrouw hield zich niet aan het alcoholverbod, gaf over op het plein en plaste zichzelf onder. Zij heeft meerdere boetes gekregen voor alcoholbezit, voordat zij, voor wat betreft haar aanwezigheid op het plein, weer 'verdween'. De restauranteigenaar vertelt ten slotte dat hij bij zijn zaak eenmaal last heeft gehad van enkele jongens die hij nooit eerder had gezien en daarna ook nooit meer. De jongens hebben het glas van de achterdeur van zijn restaurant vernield. Hij heeft het incident gemeld in het veiligheidsoverleg voor de lokale ondernemers.

Handhavingsverzoek

Uiteindelijk hebben de bewoners een handhavingsverzoek ingediend bij de gemeente. De bewoonster vertelt:

'De softe aanpak werkte voor geen meter, het werd alleen maar erger. Aan het begin zaten er groepen van twaalf man, later twintig. Uiteindelijk hebben wij als bewoners en ondernemers een handhavingsverzoek ingediend bij de gemeente. Dat hebben we met meer dan honderd man gedaan. Mensen durfden niet meer naar de garage toen het hek stuk was. Vooral de wat oudere mensen. Ouderen durfden niet meer op het plein 's avonds. Ik heb zelf ook wel eens gehad, ik heb niks gedaan hoor, maar ik kwam

met mijn fiets binnen en toen gaf zo'n jongen een keiharde trap tegen die deur daar en schelden van "kankerhoer", of zoiets, en nog een trap tegen die deur. Nou, dat is best intimiderend. Toen hebben we dus een handhavingsverzoek ingediend bij de gemeente. Je vraagt de gemeente om de overlast te beperken met alle middelen die ze hebben. Een groepsverbod, camera's, aanwijzen als gebied waar je makkelijker mensen weg kunt krijgen. Ook voor de politie is het dan makkelijker. Maar dat verzoek is afgewezen.'

Alhoewel het handhavingsverzoek werd afgewezen, zijn de gemeentelijke handhavers en de politie wel intensiever gaan surveilleren en handhaven. De voorzitter van de winkeliersvereniging zag dat politie en handhaving strenger werden: ze kwamen sneller, vroegen meteen om identiteitsbewijzen. 'Dat werkt confronterend.' De toon was volgens hem ook strenger. Een van de handhavers bevestigt dat zij strenger zijn gaan optreden:

'We hebben besloten om de locatie als hotspot aan te merken. Dat betekent dat je hem meermaals in de rondes meeneemt per dag. En dat je strenger handhaaft. Dus niet alleen aanspreken maar bijvoorbeeld ook boetes uitdelen. Dat hebben we met de jeugdagent besproken. Om altijd namen te noteren en waar je kunt, bekeuren. We hebben ook Halt betrokken.'

Toch werkte deze aanpak maar beperkt:

'Het gebeurde ook wel dat als wij net weg waren, bewoners alweer het geschreeuw en de middelvingers kregen. Van: ha ha, we hebben ze weer weg gekregen zonder een bekeuring. Dan hadden wij een goed gesprek gehad met de jeugd. Maar zodra wij de hoek om waren gedroegen ze zich anders. Het gesprek werkte totaal niet meer op een gegeven moment.'

Dreiging van rellen

In de winter brak een spannend moment aan, toen er sprake was van een dreiging van rellen op het plein. Net als in andere steden in het land was het ook in de stad waar de casus speelde tot ongeregelde heden gekomen, uit onvrede over de coronamaatregelen in het algemeen en de avondklok in het bijzonder. In een andere wijk in de stad waren al relletjes geweest. De coördinator sociale veiligheid van de gemeente vertelt dat er een noodbevel werd afgegeven omdat relschoppers het plein als een volgend doelwit hadden aangemerkt. De voorzitter van de winkeliersvereniging vertelt dat hij op een bepaald moment een appje onder ogen kreeg waarin werd aangekondigd dat het plein 'zou worden gesloopt'. Het bericht maakte veel los onder de winkeliers. Verschillende ondernemers plaatsten houten schotten voor hun ramen om te voorkomen dat ze ingegooid zouden worden. De restauranteigenaar vertelt dat vrienden van hem aangeboden hadden mee te willen helpen zijn zaak te beschermen. Het bleek allemaal gelukkig niet nodig. Relschoppers hadden 'geen schijn van kans', volgens de restauranteigenaar,

omdat de politie nadrukkelijk aanwezig was op het plein. Het plein was aangewezen als veiligheidsrisicogebied en de parkeergarage was afgesloten. De politie heeft kleine groepjes relschoppers gewaarschuwd en weggestuurd, voordat het groter kon groeien. De voorzitter van de winkeliersvereniging is vol lof over de aanpak. Hij vindt dat de gemeente en de politie het 'fenomenaal' aangepakt hebben: 'Het is geen reclame voor je winkelgebied, maar er waren tientallen agenten aanwezig. Het werd een soort vesting.'

Dat er geen rellen zijn geweest, is mede te danken aan de inzet van de moskee en van bewoners uit de buurt. De voorzitter van de moskee heeft veel contacten in de wijk, in appgroepen en op social media. Toen duidelijk was dat relschoppers de wijk en het plein in het vizier hadden, gaven de voorzitter en andere actieve bezoekers van de moskee aan iets te willen doen. Ze wisten alleen niet goed wat. De gebiedsmanager van de gemeente is vervolgens met hen in gesprek gegaan en heeft hen gevraagd zich uit te spreken, om de rust te bewaren in de wijk. Vanuit de moskee zijn bezorgde buurtbewoners gaan posten op het plein. Jongeren die op relletjes uit waren, hebben ze teruggestuurd. De gebiedsmanager heeft nog steeds een goed contact met de moskee.

Cameratoezicht

Vanwege de toegenomen overlast hebben bewoners gepleit voor cameratoezicht op het plein. Deze wens is besproken in het 'kernteam jeugd', waarin de gemeente, handhaving, politie en het straathoek- en jongerenwerk deelnemen. Besloten is bij wijze van proef gedurende een aantal maanden camera's te plaatsen. Doel van het cameratoezicht was primair om tegemoet te komen aan de wens van bewoners, en tevens om jongeren af te schrikken en waar nodig achteraf op beelden bepaalde incidenten terug te kunnen kijken. Er werd budget gevonden om drie camera's te plaatsen. Dat was echter niet voldoende om het hele plein goed in beeld te brengen. Jongeren wisten de blinde vlekken van het cameratoezicht feilloos te vinden. Over het effect van het cameratoezicht lopen de meningen uiteen. De wijkagent beschrijft dat het in de eerste week na het plaatsen van de camera's 'helemaal stil' was, maar dat daarna de overlast weer begon. Volgens een betrokken straathoekwerker hadden de camera's juist wel effect omdat de jongeren minder aanwezig waren op het plein. De jeugdagent vertelt dat jongeren wel 'getest' hebben of de camera's werkten, wat de politie zou doen en wat ze konden maken. Hij vertelt dat het cameratoezicht geholpen heeft om enkele incidenten in beeld te krijgen en betrokken jongeren te kunnen achterhalen. Bijvoorbeeld welke jongeren stuiterballen naar ramen gooiden. Hij heeft hen op hun gedrag aangesproken en begreep dat de jongeren reageerden op een opmerking die een bewoner naar hen had gemaakt:

'Toen hebben ze uitgelegd: ja hij was het aan het schreeuwen, en dat en dat. En toen zei ik tegen ze: ja oké, maar laat je daar niet zo door leiden. En waarom moet je dan die stuiterballen naar z'n raam gooien? Waarom doen jullie dat? Waardoor ze eigenlijk wel beseften: ja waarom doen we dat eigenlijk? De jeugd reageert uit frustratie en

die buurman natuurlijk ook. Ik ben naar die buurman toegelopen en ik heb gezegd: ik heb er eentje een bekeuring gegeven, waardoor hij zich ook weer gehoord voelde.'

Het cameratoezicht heeft volgens de jeugdagent geholpen om de 'harde kern' te identificeren, de jongeren die het vaakst voor overlast zorgden. Een van de handhavers wijst er echter op dat het effect van het cameratoezicht beperkt was:

'Op een gegeven moment merkte je dat de jeugd dan toch weer terugkwam, en dat ze het ook niet zo erg vonden om op de camera te staan. In het begin vermeden ze de gebieden waar camera's waren, maar op een gegeven moment kwamen ze gewoon terug. Het was ook meer een beeld voor de buurt, van kijk, we hebben camera's voor jullie geplaatst, we hebben gedaan wat jullie wilden. Het hielp even. Maar op een gegeven moment was de overlast gewoon weer terug. Dat was ongeveer twee weken, dat het hielp.'

Voor de gemeente waren de resultaten te beperkt om het cameratoezicht te verlengen. De camera's zijn daarom na enkele maanden weer weggehaald.

IGP-opdracht

De wijkagent heeft een beroep gedaan op andere medewerkers van het basisteam om mee te helpen aan de aanpak van de problematiek. Daarvoor heeft hij een 'werkverzoek informatiegestuurde politie' opgesteld. Om deze IGP-opdracht gehonoreerd te krijgen, moest hij de problematiek eerst goed kunnen onderbouwen. 'Je moet met getallen komen,' legde de wijkagent uit. En dat bleek in deze casus nog best lastig. Zodra de politie haar gezicht liet zien op het plein gedroegen de jongeren zich voorbeeldig. Het duurde daarom wel even om het verzoek goed onderbouwd te krijgen, maar uiteindelijk is dat wel gelukt. De problematiek was toen echter al verder toegenomen. De wijkagent merkt op dat een probleem kennelijk eerst moet escaleren, wil het aandacht krijgen. En vervolgens loop je achter de feiten aan. Twee weken lang zouden agenten tussen 13:00 en 19:00 uur langs het plein rijden. Zij zouden hun waarnemingen documenteren: welke groepen er waren en hoe die zich gedroegen. Bij strafbare feiten zouden de agenten de jongeren zo veel mogelijk aan moeten houden, of anders verbaliseren. Vanwege capaciteitsgebrek waren de resultaten echter beperkt. Agenten konden niet zo vaak langsrijden als de bedoeling was. Bovendien was er meestal niet veel te zien op het plein als ze langskwamen, vertelt de wijkagent:

'Negen van de tien keer was er geen inzet nodig. Dan schrijf je dingen op als: groepje jongeren rustig met elkaar in gesprek, aangesproken, toen weer verder gegaan.'

Huisbezoeken

Uiteindelijk is in het kernteam jeugd besloten bij een aantal jongeren op huisbezoek te gaan. Dit wordt beschouwd als een zware interventie, vooral vanwege de impact op de jongeren: die willen voor alles voorkomen dat de politie bij hen thuis langskomt. Het

jongerenwerk heeft bij verschillende groepen laten weten dat het 'echt afgelopen moest zijn' met de overlast. Ook de jeugdagent had al meerdere malen aangegeven dat bij aanhoudende overlast huisbezoeken een mogelijk gevolg zouden kunnen zijn. Zorg er dan ook voor dat ik dat niet hoeft te doen, had hij de jongeren gewaarschuwd. De jeugdagent wilde zelf deze bezoeken uitvoeren. Hij wilde duidelijk maken dat hij ook optreedt als het nodig is, onder het motto: 'zeg wat je doet, doe wat je zegt'. Hij ging met een brief van de gemeente met een toelichting op de overlast op pad. De brief was in verschillende talen opgesteld. De jeugdagent wist welke jongeren eerder met de politie in contact waren geweest. Daarbij heeft hij ook gebruikgemaakt van de camerabeelden waarop de jongens te zien waren. Over de overlast is hij met de ouders en desbetreffende jongeren in gesprek gegaan, om aan te geven dat de maat vol was. De jeugdagent vertelt dat als gevolg van de huisbezoeken de overlast sterk afnam, maar ook dat zijn vertrouwensband met de jongeren geschaad was:

'Natuurlijk heeft het wel inbreuk gemaakt op het vertrouwen dat ik had met die jongens, alleen mijn werk is om de openbare orde te handhaven en daarbij moet je dus soms optreden. Ik denk dat ze mij zagen als vriend. Terwijl ik wist dat dat niet zo was. Ik ben politieagent. Ik ben toen weer van vriend naar politieagent gegaan.'

Escalatie bij het jongerencentrum

Een onbedoeld neveneffect van de huisbezoeken deed zich voor bij het jongerencentrum in de wijk. De jongerenwerker runde het jongerencentrum in haar eentje. Al eerder had zij problemen ervaren met groepen jongeren. Twee jongens stelden zich provocerend op. Ze stookten de andere jongeren tegen haar op. Zij had daarom al enkele avonden besloten het jongerencentrum te sluiten, als het gedrag van de jongeren haar daartoe noodzaakte. Tijdens de huisbezoeken heeft de jeugdagent genoemd dat de jongerenwerker bij het jongerencentrum ook klaar was met het gedrag van de jongeren. Dit leidde bij de jongeren tot het beeld dat deze jongerenwerker over hen had gesproken met de politie. Hierover waren de jongeren zeer gefrustreerd. Omdat de jongerenwerker op de hoogte was van wat er speelde, heeft zij in eerste instantie besloten om het centrum gesloten te houden. Een week later heeft ze het centrum wel weer geopend. Twee jongeren zijn toen naar het centrum gegaan om 'verhaal te halen'. Ze hebben vernielingen aangericht en de jongerenwerker bedreigd met de dood. Deze escalatie had veel impact. De jongerenwerker heeft na het incident een aantal maanden niet gewerkt. Ze heeft tegen beide jongeren aangifte gedaan van de vernieling en de bedreiging. Uiteindelijk is ze weer aan het werk gegaan, op de voorwaarde dat ze niet meer alleen in het jongerencentrum hoeft te werken. De betrokken jongeren mogen niet langer langskomen in het jongerencentrum. Een van hen heeft een taakstraf gekregen voor de aangerichte vernielingen. De sfeer is sindsdien volgens de jongerenwerker aanzienlijk verbeterd. De jeugdagent vertelt dat het een misverstand was dat hij de informatie van de jongerenwerker had gekregen. Hij heeft dat besproken met de jongens. De jongerenwerker geeft echter aan dat het niet handig was dat de jeugdagent aan het jongerenwerk had gerefereerd bij de huisbezoeken.

De overlast neemt af

De jongeren bij wie huisbezoeken waren afgelegd, hebben zich in de periode na de bezoeken zelden tot nooit meer op het plein laten zien. De straathoekwerker vermoedt dat de ouders daar een belangrijke rol bij hebben gespeeld, door de jongeren kort te houden. Daarbij merkt de straathoekwerker op dat, hoewel de overlast na de huisbezoeken was afgenomen, de sfeer onder de jongeren was verslechterd. Er heerste boosheid, frustratie, en het gevoel dat iedereen tegen hen was. In het najaar van 2021 daalde het aantal overlastmeldingen tot het niveau van voor 2020.

3.3 Aanpak

Bij de aanpak van de overlast op het plein werkten de gemeente, de gemeentelijke handhavers, de politie en het straat- en jongerenwerk samen. Uit voorgaande beschrijving blijkt dat er verschillende interventies zijn beproefd om de overlast in te dammen. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt naar verschillende doelstellingen. Een eerste doelstelling was om zicht te krijgen op de samenstelling van de groepen jongeren op het plein. Een tweede doelstelling was om de jongeren op hun gedrag aan te spreken en hen te overreden dat te veranderen. En een derde doelstelling was om door middel van handhaving en verbodsbepalingen de overlast in te dammen. Elk van deze doelstellingen wordt hierna nader toegelicht.

Zicht op de jongeren

Een eerste doelstelling was om beter zicht krijgen op de samenstelling van de overlastgevende groepen. Dat was nog best een opgave omdat het om verschillende groepen ging, die ook in samenstelling wisselden. Bovendien renden de jongeren vaak weg als zij de politie aan zagen komen. De jeugdagent heeft veel tijd geïnvesteerd om contacten te leggen met de jongeren op het plein. Hij hield een logboek bij om meer zicht te krijgen op hun gedrag. Daarbij maakte hij ook gebruik van informatie van de wijkagent en andere agenten. Gaandeweg slaagde hij erin een patroon te ontdekken. Ze kwamen aan het eind van de middag, gingen dan naar huis om te eten, op een later moment dan hij zelf gewend was. Vervolgens kwamen ze samen om naar het centrum te gaan. Na sluitingstijd kwamen ze dan weer naar het plein. Dat zag hij aan de tijden van de meldingen die werden gemaakt. Uiteindelijk is van ruim honderd jongeren de identiteit achterhaald. Daarbij bleek dat het lang niet altijd om jongeren uit de wijk ging, maar ook uit andere wijken, of zelfs van ver buiten de stad. De jongerenwerker vertelt dat de jeugdagent er in slaagde het vertrouwen van de jongeren te winnen:

Jongeren haten allemaal de politie. Als 'ie binnenkomt verstopt iedereen zich, achter banken en in de wc's. Maar na verloop van tijd maken ze toch contact, gaan ze grappen maken, tafeltennissen, et cetera. Er was een moment dat 'ie net een groep had zien wegrekken van het plein. Toen is hij gelijk naar het jongerencentrum gekomen. Want daar gaan ze dan natuurlijk heen. Jongeren waren wel verbaasd toen hij daar opeens zat. Uiteindelijk wilden ze allemaal op de foto met de politiemotor. Ik heb allemaal

foto's gemaakt. Het is wel vaak hetzelfde riedeltje, elke keer weer een beetje hetzelfde proces. De eerstvolgende keer verstoppen ze zich weer. Maar er zijn wel een paar jongeren die appcontact met hem hebben. En sommigen durven hem wel aan te spreken.'

Ook de straathoekwerker heeft zich ingespannen om contact te leggen met de jongeren op het plein. Hij heeft jongeren doorverwezen naar het jongerencentrum. Ook heeft hij voetbaltoernooien georganiseerd. Vanuit die contacten probeerde hij te achterhalen of jongeren verder nog hulp of ondersteuning nodig hadden.

Aanspreken op gedrag

Een tweede doelstelling was om de jongeren aan te spreken op hun gedrag. De wijkagenten en de jeugdagent hebben de jongeren erop gewezen dat de overlast moest stoppen en dat het consequenties zou hebben als ze dat niet deden. Als de politie met de jongeren in gesprek ging, gedroegen zij zich netjes. Jongeren vertelden dan dat niet zij de overlast veroorzaakten, maar dat dat anderen waren. De jongerenwerker heeft de jongeren die bij haar kwamen gewaarschuwd dat de politie ' bezig zou gaan met het plein'. Zijzelf heeft de jongeren ook aangesproken op hun gedrag, toen op enig moment duidelijk werd dat een deel van de jongeren die overlast veroorzaakten ook bij haar in het jongerencentrum kwamen.

Handhaving en verboden

Vanwege de overlast van bezoekers van het daklozencentrum, maar ook omdat jongeren er alcohol gebruikten, is een alcoholverbod ingesteld op het plein. Dat geldt tot op de dag van vandaag. Om de overlast van jongeren bij de parkeergarage tegen te gaan, is daar een toegangsverbod ingesteld. Ook zijn er gebiedsverboden uitgereikt aan vier jongeren, die ook in verband werden gebracht met het dealen van drugs. Voor zowel de politie als voor de handhavers van de gemeente bleek het lastig om overtredingen te constateren. Deze verbodsbepalingen maakten het mogelijk strenger te handhaven bij overlastgevend gedrag. Toch bleek het niet makkelijk om daarmee de overlast in te perken. Als de politie op het plein verscheen, gedroegen de jongeren zich netjes. Zelden is er een overtreding ter plekke door de politie geconstateerd. En met overtredingen buiten heterdaad is weinig te beginnen, volgens de wijkagent. Omdat het vaak om groepen ging en niet om individuen die voor overlast zorgden, was het volgens hem vaak lastig om individuele jongeren te verbaliseren. Het cameratoezicht heeft volgens de jeugdagent wel geholpen om zicht te krijgen op wie feitelijk overtredingen beging. Dit toezicht is na enkele maanden weer gestopt. Waar mogelijk werden overigens wel bekeuringen uitgedeeld. Dit was ook om naar de omwonenden zichtbaar te maken dat de politie en de handhavers de problematiek serieus namen en iets met de meldingen deden. Het ging dan om bekeuringen voor verkeersovertredingen, baldadigheid en alcoholbezit. De wijkagent en jeugdagent hebben ook gesprekken gevoerd met bewoners, om hun aanpak toe te lichten en om aan te geven dat zij zich bewust waren van de ernst van de situatie.

Ontmoeting tussen bewoners en jongeren

Er is overwogen om een bijeenkomst te organiseren voor zowel de bewoners als de jongeren. Dit is in het kernteam jeugd besproken. De politie was voorstander van het idee: een goed onderling gesprek zou kunnen bijdragen aan een duurzame verbetering op het plein, zo was de gedachte. Er zijn verschillende redenen gegeven waarom deze bijeenkomst uiteindelijk niet van de grond is gekomen. De wijkagent wijst op de coronaregels, die het onmogelijk maakten om bij elkaar te komen. De jongerenwerker in het jongerencentrum vertelt dat zij met jongeren over het idee gesproken heeft, maar dat de jongeren er geen zin in hadden. En de straathoekwerker stelt dat de constructie boven de parkeergarage niet stevig genoeg was om een grote bijeenkomst te organiseren. Hij is overigens sceptisch over het idee: volgens hem zijn dergelijke bijeenkomsten in andere wijken ook geprobeerd, met weinig resultaat. Bovendien zou je dan aan de gang blijven met nieuwe bijeenkomsten voor nieuwe groepen jongeren.

Achterliggende keuzes voor aanpak

Aan de wijkagent en de jeugdagent is gevraagd naar de achterliggende keuzes voor de aanpak. De wijkagent vertelt dat een dergelijke casus vraagt om een 'projectmatige aanpak'. Wat betreft individuele meldingen loopt de politie immers achter de feiten aan, je kunt niet alles meteen oplossen. De wijkagent stond een langdurige aanpak voor ogen, waarin werd samengewerkt met andere partijen, met name de partijen die in het kernteam jeugd deelnamen. Zo'n projectmatige aanpak is er echter niet gekomen. Wel is zowel in het kernteam als in het samenspel van de wijkagent en de jeugdagent voortdurend een afweging gemaakt over de aanpak. Wat wilden ze wel en niet doen, en waarom. De coördinator sociale veiligheid van de gemeente omschrijft de aanpak als 'zacht waar mogelijk, hard waar nodig'. Er was een grote nadruk op het aangaan van het gesprek met de jongeren, bij alle partijen in het kernteam. In het kernteam wordt normaliter een trapsgewijze aanpak gehanteerd: eerst worden relatief lichte interventies geprobeerd om een probleem op te lossen. Wanneer dit niet werkt, wordt een zwaarder instrument gebruikt. In eerste instantie worden de gemeentelijke handhavers op een probleem afgestuurd, vervolgens het jongerenwerk. Waarschuwingen, bekeuringen en huisbezoeken zijn vervolgens de zwaardere instrumenten die gehanteerd kunnen worden. De zwaarste interventie volgens de coördinator sociale veiligheid is het instellen van cameratoezicht en gebiedsverboden. In deze casus is de trapsgewijze aanpak niet geheel gevolgd: het cameratoezicht en de gebiedsverboden werden al ingesteld voordat huisbezoeken werden gepleegd. Daarbij moet vermeld worden dat de jongeren vaak hadden aangegeven huisbezoeken zeer onwenselijk te vinden. Vanuit het perspectief van de jongeren kan dat in deze casus als het zwaarste instrument worden beschouwd.

3.4 Effect

Hoewel de casus niet een scherp afgebakend begin- en eindpunt kent, is er vanaf januari 2022 minder overlast dan in januari 2020. Het aantal overlastmeldingen is sterk gedaald. Helemaal opgelost is de problematiek echter niet. Er is nog steeds sprake van

jeugdoverlast en daarvan wordt soms melding gedaan. Maar, in de woorden van de coördinator sociale veiligheid: 'de angel is eruit'. De wijkagent en de coördinator sociale veiligheid hebben nog steeds contact met bewoners over de toestand op het plein. Die ervaren de situatie inmiddels als heel anders dan in de hiervoor beschreven periode. De wijkagent heeft een bedankbrief van een bewoner ontvangen waarin waardering voor het oplossen van de problemen werd geuit. De jeugdagent vertelt over een vrouw die haar hond aan het uitlaten was. De vrouw kwam naar hem toe en zei dat ze eindelijk weer eens rustig kon rondlopen. Ook in een lokale krant, die eerder berichtte over bewoners die wilden verhuizen om maar van de overlast verlost te zijn, verscheen een positief stuk over de aanpak van de problematiek.

In hoeverre de afname van de overlast het gevolg is geweest van de gekozen aanpak is echter lastig te zeggen. Het eindigen van de coronamaatregelen heeft volgens veel betrokkenen een rol gespeeld in de afname van de overlast. Jongeren konden weer naar school en naar buitenschoolse activiteiten. De jongerenwerker onderstreept het belang van sporten voor de jongeren. Zij benoemt tevens dat sommige jongeren ook zijn 'uitgestroomd': op het plein hangen is iets waar je ook weer uitgroeit, 'sommige gasten vonden het ook mooi geweest'. Dit sluit aan bij de perceptie van de wijkagent, die vertelt dat sommige jongeren ook minder gingen hangen omdat ze ouder waren geworden. Hij wijst erop dat velen van hen 'een dagbesteding' hebben.

Bij verschillende betrokkenen bestaat het beeld dat het optreden van de politie in ieder geval heeft bijgedragen aan het terugdringen van de overlast. Het alcoholverbod is effectief geweest. Na het instellen van dit verbod en door de handhaving ervan is de overlast door dak- en thuislozen sterk afgenomen. Ook de huisbezoeken sorteerden effect. Volgens de jeugdagent waren de huisbezoeken cruciaal in het oplossen van de problematiek. Direct daarna was de overlast volgens hem grotendeels afgelopen. De jongeren bij wie hij langs was geweest, kwamen na de huisbezoeken niet meer op het plein. De overlast nam daardoor af. Ook de coördinator sociale veiligheid, een bewoner en de jongerenwerker benoemen het effect van de huisbezoeken. De wijkagent ten slotte denkt dat bewoners meer begrip kregen voor de aanpak van de problematiek. Ook meent hij een grotere tolerantie te zien ten aanzien van jongeren, mede in samenhang met de aflopen van de coronamaatregelen.

Kat-en-muisspel werkt niet

Al vroeg in de casus ontstond bij de politie het beeld dat jongeren het leuk vonden om de confrontatie op te zoeken met de agenten en handhavers. Een beeld dat gedeeld wordt door andere betrokkenen, onder wie bewoners, ondernemers en handhavers. Het ging volgens de wijkagent om een 'kat-en-muisspel' waarbij de jongeren bewoners provokeerden en vervolgens wegrenden voor de politie. De jeugdagent weet dat een enkele keer zelfs door een jongere zelf een melding van overlast is gedaan. Dit is een signaal dat het de jongeren om de meldingen te doen was. De jongerenwerker vertelt dat de jongeren dat 'grappig' vonden. De voorzitter van de winkeliersvereniging denkt dat de jongeren het 'ook wel stoer vonden' om voor overlast te zorgen. Toen de camera's geplaatst werden, kreeg deze dynamiek een nieuwe impuls. Na een rustige periode, die

maar kort heeft geduurd, gingen de jongeren volgens de jeugdagent uitproberen wat ze konden doen in de aanwezigheid van de camera's. Ze wilden ontdekken wat ze wel en niet konden maken. Ook hieruit spreekt een beeld van 'spelende' jongeren. De jeugdagent vertelt dat de aanpak binnen het basisteam geëvalueerd is en dat toen besloten is het kat-en-muisspel niet langer te voeren. Dit vergde met name van de noodhulpeenheden dat zij bij meldingen niet achter de jongeren aan zouden gaan, wat tot die tijd wel gebeurde. Een van de handhavers meent dat de politie en de handhaving eerder een gezamenlijke lijn in hun aanpak hadden moeten kiezen. Terwijl de politie zich richtte op de verbinding met de jongeren, traden de handhavers juist streng op:

'Ik denk dat we eerder met de politie samen hadden moeten zitten en dan echt op een lijn. Niet dat je afsprekt: we gaan er hard op handhaven en vervolgens zie je de wijk-agent of de jeugdagent daar staan en dan mogen ze even in z'n busje kijken, of in de handboeien zitten. Die was echt een band aan het opbouwen. En dan is handhaving de boeman want we hadden afgesproken om gewoon te gaan bekeuren. Wij werden daardoor wel in het verkeerde daglicht gezet. Want hij kreeg wel een band met de jeugd en wij als handhaving liepen daar een beetje achteraan.'

Zijn collega voegt eraan toe dat de handhavers al vanaf het begin van de coronapandemie belast werden met de taak om de coronamaatregelen, zoals het afstand bewaren, te handhaven. Zij hebben daarom vaak bekeuringen uitgedeeld. Jongeren vonden dat uiteraard niet leuk. Een van de handhavers vertelt dat er een keer een aanhouding is geweest waarbij een van zijn collega's werd geslagen. Dat incident is gefilmd door de jongeren en kwam op social media: 'Dat werkte ook niet echt mee.'

Een nieuwe groep

Dat de problemen nog niet volledig zijn opgelost, blijkt uit gesprekken met de betrokkenen die veel op het plein zijn. De restauranteigenaar noemt een voorbeeld van jongeren die met een voetbal tegen een van de ramen aan het schieten waren. Na ze te hebben aangesproken, hielden ze ermee op. Ook de supermarktmanager vertelt dat er soms nog steeds problemen zijn met jongeren. De straathoekwerker waarschuwt dat er nu een nieuwe groep op het plein aanwezig is, met het risico op vergelijkbare problemen als voorheen:

'Het is een stuk rustiger nu, hoewel er wel weer een nieuwe groep is. Vergelijkbare symptomen, kleine opstootjes. Daar hebben ze nu ook al contact mee opgebouwd. Dertien tot vijftien jaar, jongens en meisjes uit verschillende culturen. Die groep moeten ze nu al zien te bereiken. In het kernteam wordt die groep al licht besproken, maar het is nog niet concreet geworden. Het is wel lastig om te zeggen wat ze nu dan precies moeten doen. Het is toch een andere groep. Ze zijn wel extra alert, meer dan de vorige keer.'

Ook een bewoonster wijst erop dat er nieuwe groepen jongeren komen:

‘De jeugd blijft terugkomen. Want deze laatste groep zit er ook nog maar sinds drie maanden of zo. Ik zeg dat ook tegen de politie en gemeente: als je de aandacht laat verslappen en de jeugd niet corrigeert... Jeugd heeft sturing nodig. Als ze dat niet krijgen, dan groeit het: oh, dit kan, leuk! Eerst zaten ze met vijf hier, toen tien. Nu ook met harde muziek. En laatst zag ik ook weer een jongen die lolly’s zat te gooien tegen de balkons van de gehandicapte mensen. Ja, dan ga ik weer bellen van: je moet nu optreden. Alleen ja, dan word je weer door de gemeente en de wijkagent teruggebeld. En dat vind ik jammer. De aandacht verslapt, maar het plein blijft aantrekkelijk.’

Deze bewoonster meent dat partijen niet echt geleerd hebben van de casus. Nu de overlast afneemt, verslapt de aandacht. Iedere keer als zij belt, lijkt het alsof ze voor het eerst een melding doet. Ze heeft daarom het gevoel ‘dat je telkens helemaal overnieuw moet beginnen’.

Zelfoplossend vermogen

De bewoonster vertelt verder dat politie en handhaving bewoners soms vragen of ze zelf al actie hebben ondernomen. Of bewoners de jongeren zelf al hebben aangesproken. Ze is hier kritisch over:

‘Wat je ook wel eens terugkrijgt van politie of handhaving is: goh, heeft u ze zelf wel eens aangesproken. Nou ik denk het niet! Zeker niet als je hebt gehoord wat er laatst in een andere stad is gebeurd, dat er een man een groep met scooters had aangesproken, en dat die vervolgens klappen kreeg. Dan ga je ze niet zelf aanspreken. Nee. Zeker niet als het grote groepen zijn. En vervelende groepen zijn het ook, want ze weten heel goed dat ze overlast veroorzaken.’

De jeugdagent denkt dat bewoners de overlastproblematiek niet snel zelf zouden kunnen oplossen. Hij zou dat graag zien, maar erkent ook dat het wel lastig is, omdat jongeren zich provocerend op kunnen stellen, wat mensen als intimiderend ervaren. De restauranteigenaar laat echter zien wat er wel mogelijk is: hij heeft zelf enkele jongeren die rond het plein hingen in dienst genomen. Hij had personeel nodig, maar zag er ook een mogelijkheid in om de omgang met de groep jongeren op het plein te verbeteren:

‘Het zijn wel stoere jongens. Ik dacht: dit is perfect om te hebben. Ze hebben het geld ook gewoon nodig, ze hebben het niet breed. Het is voor hen ook leuk om andere jongeren te leren kennen. Eentje heeft het niet goed gedaan, die is ontslagen. Eentje zit er nog steeds, dat gaat heel goed.’

Een structurele oplossing

Een structurele oplossing van de problemen vergt volgens betrokkenen nog andere maatregelen. De jeugdagent wijst erop dat het plein een aantrekkelijke plek blijft om te hangen. De omgeving nodigt ertoe uit. De gemeente zou volgens de jeugdagent aanpassingen moeten doen. Het is goed denkbaar dat er een nieuwe groep gaat zitten.

‘Meer groen en wandbekleding’ zouden bijvoorbeeld de akoestiek op het plein kunnen verbeteren en daardoor de geluidsoverlast kunnen helpen beperken. Een bewoonster is dezelfde mening toegedaan en vindt dat het plein anders ingericht moet worden. De jeugdagent merkt op dat het lastige van jeugdoverlast is dat je ze van de ene plek wegstuurt, waardoor je op een andere plek weer een probleem creëert. De jeugd kon, zeker in de coronatijd, nergens anders heen. Er was een andere hangplek, maar daar zaten vaak asielzoekers, die ook drugs gebruikten. Daar wilden de jongeren volgens de jeugdagent niet heen. Op het plein voelden ze zich veilig. De straathoekwerker wijst er daarnaast op dat een duidelijke visie ontbreekt op de omgang met overlastgevende jeugd:

‘Zolang er geen visie is op wat de jeugd moet gaan doen of hoe daarmee wordt omgegaan, begint het straks weer van voor af aan. Er is geen plan om te voorkomen dat er negatief gedrag vertoond wordt.’

De gebiedsmanager van de gemeente is echter een andere mening toegedaan. Hij heeft concrete ideeën over een aanpak ‘voor de lange termijn’, waarin ook ondersteuning van jongeren rond school en vrije tijd een plek hebben. Meer dus dan alleen in te zetten op veiligheid. Dat is wat hij van de wijkagent heeft geleerd: de problematiek niet alleen vanuit veiligheid, repressie en politieoptreden te beschouwen, maar juist breder.

Constructief contact

De jongerenwerker wijst erop dat er bij bewoners de bereidheid was om met jongeren in gesprek te gaan. ‘Dat is in ieder geval iets’, meent ze. De ontmoeting heeft echter nooit plaatsgevonden. De wijkagent vindt dit jammer en zegt dat ‘het belangrijkste doel’ daarmee niet gehaald is: een constructief contact creëren tussen bewoners en jongeren. De gemeente lijkt dat nu alsnog op te willen pakken, zegt de wijkagent. Hij juicht dit toe. Van oudsher werd de aanpak van de problematiek als een politieprobleem beschouwd, maar nu wordt nauw met de gemeente samengewerkt. De wijkagent denkt dat daarmee meer preventief gewerkt kan worden. Overigens was de meer repressieve aanpak die de politie gevoerd heeft volgens hem wel nodig. Om het ongewenste gedrag te begrenzen én om te laten zien dat er iets aan de overlast gedaan werd.

3.5 Rollen en verwachtingen

In deze casus stond de politie voor de opgave om een balans te vinden tussen de perspectieven en verwachtingen van de verschillende partijen. Enerzijds moesten de wijk- en jeugdagent actie ondernemen om de overlast in te perken en om duidelijk maken aan de bewoners dat hun klachten serieus werden genomen. Tegelijkertijd wilden zij in verbinding blijven met de jongeren en ook kritisch blijven over meldingen van bewoners, zodat jongeren niet onterecht beticht werden van overtredingen. Deze twee doelstellingen stonden soms op gespannen voet met elkaar, zoals blijkt uit het volgende voorbeeld.

Goodwill kweken

De jeugdagent is in de periode dat de overlast toenam veelvuldig op het plein geweest. Drie maanden lang is hij er vrijwel dagelijks geweest. Als hij dienst had, ging hij erheen. Daarnaast ging hij ook langs bij het jongerencentrum. Hij speelde daar dan tafeltennis met de jongeren, of deed een game met ze, terwijl hij ondertussen preventieve gesprekken voerde. Hij benadrukte daarin dat de jongeren hun gedrag aan moesten passen en niet meer voor overlast op het plein moesten zorgen. Ga ergens anders heen, was zijn boodschap, anders loopt het spaak. Doordat de jeugdagent veel van de jongeren op het plein had leren kennen, hielp dat om te voorkomen dat ze wegrenden voor de politie. Het 'kat-en-muisspel' tussen jongeren en politie werd daardoor minder. De jeugdagent herinnert zich dat jongeren gingen rennen als ze een politieauto zagen, maar als hij dan uitstapte bleven ze staan. Ze waren bang voor de politie, maar niet voor hem. De jeugdagent vertelt:

'Vertrouwen kun je winnen op meerdere manieren. Je kunt gesprekjes voeren. Maar je kunt het ook winnen door meerdere malen je gezicht te laten zien. Ik heb echt wel een paar maanden geïnvesteerd om contact te krijgen met de jongens. Dan zeg ik: er is hier een overlastmelding gedaan. Ik wil graag even weten wie je bent. De volgende keer weet ik wie je bent en dan heb ik het niet meer nodig. Ik maak gelijk even een fotootje van je. Dat was mijn boodschap. Ik legde uit waarom ik dat deed. Dat snapten ze allemaal. Daardoor herkende ik ze bij volgende overlastmeldingen. En kon ik ze bij de voornaam noemen. Dat creëert een vertrouwensband.'

Bij sommige bewoners ontstond echter het beeld dat de politie de overlast niet serieus zou nemen. Niet alle bewoners begrepen dat de jeugdagent probeerde te investeren in het contact, als zij hem zagen praten met de jongeren rond het plein:

'Om een voorbeeld te geven. Ik kwam een keertje het plein oprijden met een hagelnieuwe bus. En die jongens zeggen: hey man vet! Dus ik zet die bus op het plein en de jongens vragen: mogen we even in de bus kijken? Ik zeg: ja prima jongens, ga erin zitten, alleen nergens aankomen. Gewoon zitten, foto's maken, prima. Nou, leuk gesprek gehad. Jongens weer even gezien en gesproken. Ik zeg: jongens ik moet ervandoor, er is overlast van jeugd in het centrum. Ik geef een boks en ik rijd weg. En ze zeggen: rijd wel weg met de zwaailichten, dan kunnen wij een filmpje maken. Ik zeg: joh geen probleem, zet die lichten aan en rijd weg. Vervolgens sta ik naast handhaving in het centrum en wordt er een melding gedaan van overlast van jeugd op het plein, terwijl ik daar net vandaan kwam. De buurt zegt: de politie doet heel joviaal met die jongens en treedt niet op, terwijl ik daar best wel stappen had gezet met het vertrouwen met die jongens.'

De jongens waren enthousiast aan het napraten en hun filmpjes aan het delen. Daarvan is een melding geluidsoverlast gedaan. De jeugdagent is teruggedrennen naar het plein en heeft gevraagd wat er aan de hand was, maar dat bleek niks te zijn – volgens de jongens

dan. De jeugdagent concludeert dat mensen een ander beeld hebben en de gedachte achter zijn handelen niet snappen. Hij heeft ook de bewoners nog gebeld die een melding hadden gedaan. Toen bleek dat er die middag al wat overlast was. Dat de politie dan later komt, vriendelijk praat met de jongeren en ook nog zwaailichten aandoet, dat begrepen de bewoners niet. Ze wilden dat de politie strenger op zou treden. Een bewoonster vertelt haar kant van het verhaal:

‘Ze proberen vaak om een soort goodwill te kweken. Dat gaat ten koste van de bewoners. Als wij zoveel meldingen hebben gemaakt, dan is er duidelijk overlast. Daar is dan geen vraag meer over. Een boks geven, in de auto gaan zitten van de politie, echt een beetje vrienden te zijn. Dat was een hele softe aanpak die ze probeerden in het begin. Te hard aanpakken werkt niet, maar heel soft al helemaal niet. Dan komen ze aan, en lachen, en vriendelijk... terwijl die jongeren al de hele avond die bewoners aan het treiteren waren. Dat kweekt geen goodwill bij de bewoners uiteindelijk.’

De wijkagent en de jeugdagent hebben vervolgens op een bijeenkomst met bewoners en ondernemers hun aanpak toegelicht. De jeugdagent denkt dat bewoners andere verwachtingen hadden over de politie:

‘Mensen willen gewoon zien dat je daar met je knuppel aan het slaan bent. Want dan vinden ze dat je het goed gedaan hebt. Maar ze zien niet wat we nu eigenlijk echt aan het doen zijn.’

Hij denkt dat een deel van de bewoners nu beter snapt hoe de politie te werk gaat, doordat de politie bewoners actief heeft geïnformeerd over het hoe en waarom van de aanpak. Een van de handhavers vertelt dat tijdens die bijeenkomst de coördinator sociale veiligheid van de gemeente ook aandacht heeft gevraagd voor wat de gemeentelijke handhavers allemaal deden:

‘Het was soms van: handhaving doet niks. Maar zij was wel degene die dan liet zien wat we wel doen. Op een gegeven moment werden er wel vijftien meldingen op een avond gedaan, ook vaak door dezelfde bewoner, eenzelfde bewoner. Als meldkamercentralist ga je dan natuurlijk ook denken: het is elke keer dezelfde, is het dan wel echt? En op camerabeelden kun je wel zien of er jeugd is. En dan belden ze, maar dan zat er helemaal geen jeugd.’

Waardering voor de aanpak

Voor wat de waardering van de aanpak betreft, ontstaat een gemengd beeld. De wijkagent vertelt dat sommige bewoners om oplossingen vroegen die hij onhaalbaar achtte, zoals samenscholingsverboden. Zij zullen wellicht teleurgesteld zijn in de aanpak van de politie. Volgens de jongerenwerker zullen jongeren aangeven dat ze zich oneerlijk behandeld voelen. Maar een dergelijke reactie is volgens haar niet terecht, omdat de jongeren veelvuldig gewaarschuwd zijn en de situatie uitgelegd hebben gekregen.

De voorzitter van de winkeliersvereniging en de restauranteigenaar zijn positief over de politie. Zij zijn van mening dat de overlast ieder overkomen is, vooral door de lockdown.

Grenzen stellen betekent niet dat je in eerste instantie geen zachte aanpak kunt hanteleren, zolang er uiteindelijk maar een grens wordt gesteld. Toen die volgens hen bereikt was, is de overlast goed aangepakt. Beiden menen dat de politie gedaan heeft wat ze kon, zeker gelet op de beperkte mankracht. Over het contact met de wijkagent zijn ze positief. De wijkagent snapte wat er moest gebeuren en waarden het directe contact: 'met een individuele wijkagent voel je dat je met een persoon, een individu te maken hebt'.

Volgens de gebiedsmanager heeft de handhaving een zware dobber aan de omgang met de jongeren. Hij noemt de jongeren 'een soort roofvogels', omdat ze de zwakke plek zoeken. De handhavers zijn vaak het mikpunt van grappen van de jongeren. Bij de politie speelt dat niet, die zijn 'veel strakker', meent de gebiedsmanager. Hij vindt dat goed, dat de politie dat uitstraalt: tot hier en niet verder. De gebiedsmanager vindt dat de wijkagenten in de stad te weinig tijd hebben voor het wijkwerk en daardoor te onzichtbaar zijn. Dit geluid klinkt ook door in het gesprek met de supermarkteigenaar en de manager van de supermarkt. De supermarkteigenaar kent de wijkagent niet. Hij is elke dag in zijn zaak maar heeft de wijkagent nog nooit gezien. Moet hij hem dan zelf gaan zoeken? De supermarktmanager kent de wijkagent wel, maar dat was omdat ze zelf op de wijkagent toestapte, toen een vaste klant al een aantal dagen niet in de winkel was geweest. De teamleiders van de supermarkt kennen de wijkagent zeker niet, denkt ze. Terwijl die vaak 's avonds staan te werken en dan de hangeugd buiten moeten houden. De eigenaar van de supermarkt zou willen dat er meer handhaving was. Het lijkt soms of die om vijf uur naar huis gaan, 'zo voelt dat dan'. Het contact met politie en handhaving is overigens goed, voegt de supermarktmanager toe. Meldingen worden altijd serieus genomen. Bij een winkeldiefstal wil de politie ook wel even meekijken op beelden van de beveiligingscamera's. Vaak genoeg herkennen ze dan iemand. 'Die spreken we later nog wel,' zegt de politie dan.

3.6 Conclusie

Al vroeg in deze casus ontstond bij de politie het beeld van een 'kat-en-muisspel' tussen politie en jongeren. Iets waar de politie niet aan wilde meedoen. Dit vertaalde zich in een meer verbindende aanpak waarbij werd gepoogd het gesprek aan te gaan met de jongeren. Na verloop van tijd slaagden de jeugdagent en de wijkagent hierin. De aanpak leidde bij sommige bewoners echter tot frustratie omdat zij dachten dat de politie hun overlastklachten niet serieus nam. Deze bewoners verwachtten een harder optreden van de politie. De keuze voor een verbindende aanpak was echter niet onlogisch, omdat verveling onder jongeren als belangrijkste oorzaak van de overlast werd beschouwd. Het organiseren van ander vermaak was erg lastig vanwege de lockdowns in de coronatijd. Het gesprek aangaan en uitleggen dat het getoonde gedrag ongewenst was en moest stoppen, was daarom een voor de hand liggende keuze.

De vraag hoe effectief het politieoptreden is geweest, is niet makkelijk te beantwoorden. De effectiviteit is immers lastig te bepalen: er zijn veel factoren die invloed (kunnen) hebben gehad op de afloop, zoals het einde van de coronamaatregelen. De huisbezoeken lijken echter een belangrijke rol te hebben gespeeld. Dit instrument, dat door jongeren als een heel zwaar middel wordt beschouwd, werd overigens niet direct ingezet. Jongeren werden eerst gewaarschuwd dat dit kon gebeuren als hun gedrag niet veranderde.

In de aanloopperiode werden de meldingen van bewoners niet in een gestructureerde aanpak betrokken. Zo kon het gebeuren dat de politie pas van de problematiek hoorde toen bewoners al geruime tijd bij de gemeente melding hadden gemaakt van overlast. Toen de urgentie duidelijk was, heeft de politie een projectmatige aanpak gevolgd. Over een langere periode werd gecoördineerd en gericht aandacht besteed aan het oplossen van de problematiek. Overigens bleek het in de praktijk niet makkelijk om de beoogde informatiegestuurde werkwijze, compleet met werkverzoeken, ook echt te laten werken. Uiteindelijk is het vooral de jeugdagent geweest die met vasthoudendheid ertoe heeft bijgedragen dat er een duidelijk beeld ontstond van de betrokken jongeren. Consequent uitvoering geven aan een projectmatige aanpak blijkt makkelijker gezegd dan gedaan.

Desalniettemin is de problematiek uiteindelijk opgelost. De vraag is echter hoe duurzaam het effect is. De genoemde achterliggende oorzaken voor de problematiek hebben veelal van doen met de voorzieningen in de wijk. Zowel de jeugdagent als de wijkagent denkt dat het goed mogelijk is dat de overlast opnieuw de kop op steekt, als jongeren opnieuw de weg naar het plein weten te vinden. Er zijn van de kant van de politie geen concrete ideeën of acties om dit te voorkomen.

De wijkagent had de expliciete wens om een bijeenkomst te organiseren tussen jongeren en bewoners, om daarmee te bouwen aan wederzijds begrip en om te bespreken welk gedrag wel en niet gewenst is. Alhoewel de bijeenkomst om uiteenlopende redenen nooit plaats heeft gevonden, was het wel een idee om te werken aan meer structurele en duurzame oplossingen voor de problematiek. De focus heeft in de aanpak echter gelegen op het begrenzen van ongewenst gedrag en op beheersing van de orde, niet op het ontwikkelen van dat laatste. Opvallend is ten slotte dat toen er sprake was van dreigende rellen, de moskee een groep buurtvaders wist te mobiliseren. Bij de aanpak van de overlast over de jaren heen is deze samenwerking echter niet benut. Het benutten en versterken van het vermogen van bewoners om de leefbaarheid en veiligheid van hun eigen wijk ter hand te nemen, is geen expliciet onderdeel van de aanpak geweest.

4 Belletje trekken

Deze casestudy draait om overlast door een groep kinderen in en rond een winkelcentrum. Zowel winkeliers als omwonenden hebben hiermee te maken. Met name de bewoners van een woonzorgcomplex ervaren in toenemende mate overlast doordat jongeren belletje trekken en tegen ramen en deuren schoppen. Als een van de bewoners de jeugd op hun gedrag aanspreekt, escaleert de situatie op een onverwachte wijze.

Voor deze casestudy is gesproken met de volgende personen:

- de wijkagent;
- de jeugdagent;
- een medewerker basispolitiezorg, die voorheen ook als jeugdagent heeft gewerkt;
- twee bewoners van een woonzorgcomplex waar sprake was van overlast;
- de bewonersconsulent van dit woonzorgcomplex;
- drie ondernemers die in het winkelcentrum hun zaak hebben;
- een locatiemanager van de basisschool naast het winkelcentrum;
- de directeur van deze basisschool;
- een jongerenwerker, belast met het straathoekwerk in de wijk;
- de coördinator jeugd van de gemeente.

4.1 Inleiding

Deze casus speelt zich af in een buitenwijk van een middelgrote stad. In de jaren zestig en zeventig is vanwege de woningnood op grote schaal nieuwbouw gerealiseerd. Aan de zuidzijde van de stad is toen een nieuw stadsdeel verrezen. Er wonen ruim dertigduizend mensen. Het zijn de armste wijken van de stad.

Er zijn vijf wijkagenten werkzaam in dit stadsdeel. Vroeger kende de politie in deze stad naast een hoofdbureau verschillende bureaus in de wijken. Deze wijkbureaus zijn tien jaar geleden echter voor het publiek gesloten en daarna afgestoten. De wijkagenten kunnen nu gebruikmaken van een kamer in een wijkcentrum, waar zij ook publiek kunnen ontvangen. De wijkagenten moeten echter altijd vanuit het enig overgebleven bureau in het centrum naar hun wijk. Tijdens een gemiddelde dienst rijden zij aardig wat malen heen en weer. Dat kost tijd. Daar komt bij dat de andere medewerkers van het basisteam minder vanzelfsprekend in de wijk zijn dan in de tijd dat zij vanuit het wijkbureau werkten.

De wijkagent die in deze casus centraal staat, is in zijn eentje verantwoordelijk voor drie wijken in het stadsdeel. In deze drie wijken wonen in totaal zo'n elfduizend men-

sen. De drie wijken hebben een eigen winkelcentrum. De wijkagent omschrijft de wijk als ‘gemoedelijk’, waar wel af en toe sprake is van problematiek. Zoals overlast van jongeren, die rondhangen in en rond het winkelcentrum.

De wijkagent investeert veel in de contacten met jongeren, juist ook met jonge jeugd. Dat doet hij om tijdig te kunnen signaleren als een jongere het verkeerde pad op gaat. Jaarlijks regelt hij dat er een paar politieauto’s op het sportveld in de wijk geparkeerd worden. De kinderen en jongeren uit de wijk mogen dan komen kijken en aan alle knopjes zitten. Ter afsluiting rijden ze met toeters en bellen een rondje door de wijk. Lekker hard door de bochten, dat vinden de kinderen geweldig. De ouders vinden het ook mooi. Die staan langs de weg foto’s te maken. Zo leer je de jeugd kennen. Gekscherend, maar ook met een zekere trots, noemt de wijkagent zichzelf ‘de sheriff’:

‘Haha, ja, dat is dan weer een geintje van mij, ja! Ik ben de sheriff in deze wijk dus pas op wat je doet! En jullie zijn m’n boefjes. Dat is met de jeugd. Ja, je probeert het een beetje jolig aan te pakken totdat er wat ernstigs gebeurt of totdat ik het er echt niet mee eens ben. Dan zien ze in een keer een andere kant van me. Dan word ik boos en dan spreek ik met stemverheffing. Ik scheld ze soms ook gewoon uit, hoor. Dan zeg ik gewoon wat er in me op komt. Van: wat ben jij een lul, of: verdomme, klootzak, wat doe je nou! [...] Ik neem ze ook wel eens mee naar huis. Joh, hij is vervelend geweest. Oh, wat heeft hij fout gedaan? Ik hoop dat ze daarvan leerden. Sommigen leerden daarvan, anderen niet.’

Het gaat dan bijvoorbeeld om vernielingen, om diefstal of om jongeren die ruziemaken of vechten. De wijkagent geeft een voorbeeld van een jongen van dertien, van wie de ouders gescheiden zijn. Die reed rond op een gestolen brommer. Waarschijnlijk had de jongen de brommer niet zelf gestolen, maar hij reed er wel op rond. De wijkagent heeft hem toen naar zijn moeder gebracht. Later reed die jongen weer op een gestolen scooter. Toen heeft de wijkagent hem meegenomen naar het bureau. De moeder werd ook gevraagd naar het bureau te komen. Daar gaf de jongen zowel zijn moeder als een andere agent een grote mond. Die agent heeft de jongen bij de kraag gevat en stevig toegesproken. De moeder vond het ‘hartstikke goed’ dat de politie haar zoon aanpakte, want thuis gebeurde dat niet. Het neemt niet weg dat de wijkagent wel zorgen heeft hoe de jongen zich verder zal ontwikkelen.

4.2 Casusbeschrijving

Het wijkwinkelcentrum

Centraal in de wijk ligt een kleinschalig winkelcentrum. Een kleine twintig ondernemers hebben er een zaak. Bewoners uit de wijk kunnen er terecht voor hun dagelijkse boodschappen. Er is ook een cafetaria. De winkels zijn gegroepeerd rondom een overdekte winkelstraat. Het winkelcentrum grenst aan twee kanten aan doorgaande wegen. Aan de andere kant liggen woningen, waaronder een woonzorgcomplex voor ouderen.

Ook grenst het winkelcentrum aan een gebouw waarin verschillende basisscholen gehuisvest zijn.

Een kilometer verderop ligt een groter winkelcentrum, dat een ruimer winkelaanbod biedt. In dat laatste winkelcentrum hebben de winkeliers een particulier beveiligingsbedrijf in de arm genomen. Volgens de politie waren daar 'altijd problemen', maar zijn die sinds er een beveiliging in het winkelcentrum is sterk afgenomen. De beveiliging handelt veel eenvoudige situaties zelf af en 'kent de gezichten'. De politie komt alleen nog in beeld bij 'echte excessen', aldus een agent.

Het kleinere winkelcentrum in de wijk waar de casus speelt, heeft echter geen beveiliging. De ondernemers moeten de middelen daarvoor zelf opbrengen. Dat is, vanwege het beperkt aantal ondernemers, tot nu toe geen haalbare kaart gebleken. De winkeliers houden daarom zelf een oogje in het zeil en spreken mensen aan op hun gedrag. Bijvoorbeeld als mensen fietsen door de overdekte winkelstraat. Een ondernemer vertelt dat de straat rond het winkelcentrum recent is vernieuwd. Jongeren hingen aan de hekken die rond de opgebroken straat stonden en gooiden die om. Hij heeft een jongen aangesproken op zijn gedrag:

'Laatst heb ik tegen zo'n jongen gezegd: hier komen, waarom gooi je dat hek om? Ja, nou, dat vonden we leuk. En ik zeg: net zo leuk dat je het weer terugzet, weet je! Gewoon weer opzetten. Ja. Ze hebben de hekken toen netjes teruggezet. Ik heb ook gewacht tot ze het teruggezet hebben. Het slaat ook nergens op. Ja het was een geintje. Nou, wij hadden vroeger andere geintjes, dat snap ik niet. Gewoon terugzetten dit. [...] Toen stond hij een tijdje later in de bloembak te dansen. Ik zeg: nou ja, wat is dit dan weer? Doe je dit thuis ook? Nee, dat is toch gewoon van de gemeente? Ik zeg: moet de gemeente dan bij jou thuis langskomen, vind je dat leuk? Nee, eigenlijk niet. Waarom doe je dat hier dan wel weer? Toen zijn ze een klein beetje verder gegaan, bij de supermarkt. Ze denken: hier zit er toch eentje die wel wat zegt. Mijn vader was ook wel streng thuis vroeger.'

Het winkelcentrum zelf is enkele jaren terug vernieuwd. De jongerenwerker vertelt dat het winkelcentrum er erg op vooruit is gegaan. Het is een aantrekkelijke plek geworden. Ook voor jongeren, om te hangen. De overlast van jongeren is sinds de facelift van het winkelcentrum toegenomen. Groepen jongeren hangen voor de toegang tot de overdekte winkelstraat. Sommige bezoekers van het winkelcentrum ervaren dat als storend of zelfs intimiderend. Ook zijn er klachten dat de jongeren afval achterlaten, zoals blikjes, zakjes en andere rommel. Er zijn meldingen geweest van vernielingen, van onder meer een afvalbak en van een zonnescherm van een van de winkels. Ook hebben jongeren eieren gegooid naar winkelruiten. Een andere ondernemer heeft zijn zaak tegenover de ingang van de supermarkt, bij de ingang van de overdekte winkelstraat. Hij ziet regelmatig hoe jongeren voor de toegangsdeuren hangen. Als er gedoe is bij de supermarkt biedt hij weleens de helpende hand:

'Nou, ze hangen hier wel voor de deur. Ze zitten op de bankjes hier te eten. Alle afval flikkeren ze hier neer. Het ligt ook aan de communicatie, hoe je met de jeugd omgaat. Als bij de supermarkt de jongeren achter de kassa staan, de jonge meisjes, als die wat zeggen, daar luisteren ze gewoon niet naar. Die zijn gewoon te jong. En als ik gewoon zeg: jongens, doe een beetje normaal, ruim die rotzooi op, anders bel ik de wijkagent, dan krijg je een verbod hier op het winkelcentrum, wil je dat? Daar nemen ze nog wel wat van aan soms. Soms krijg je een grote bek terug. Of als je een foto maakt, dan zitten ze wat ingedekt met een grote muts op of een hoodie. Van: je bent strafbaar en dit en dat. En ik zeg: niks strafbaar, jullie moeten gewoon normaal doen hier. En die foto, die heb ik wel eens naar de wijkagent gestuurd. Soms kwam die ook wel langs. Soms ook niet, dan was hij vrij. Oh, die jongens ken ik wel, zegt hij dan.'

Het gaat om jongeren in de leeftijd vanaf een jaar of elf tot ver over de twintig en om verschillende groepen, vaak ook met een wisselende samenstelling. De jongeren komen niet alleen uit de directe omgeving, maar ook uit andere wijken. Mogelijk speelt daarbij een rol dat zij, sinds de inzet van de particuliere beveiliging in het grote winkelcentrum, de weg hebben gevonden naar dit kleinere wijkwinkelcentrum even verderop.

De overlast beperkt zich overigens niet tot het winkelcentrum, maar speelt ook op andere plaatsen in de wijk. Niet ver van het winkelcentrum verwijderd ligt een speelveld voor de jeugd. Vrijwilligers organiseren er activiteiten voor kinderen en jongeren. Er is ook een speluitleen. Het is een plek waar jongeren kunnen hangen. Bij het veldje is vooral de troep die jongeren achterlaten een probleem. 's Avonds hangt de oudere jeugd daar rond. Ook zij laten troep achter, ook flessen, al dan niet kapotgegooid. Als de volgende ochtend vrijwilligers activiteiten willen doen voor kinderen uit de wijk, moeten zij vaak eerst het veld opruimen, zodat er geen scherven meer liggen en de kinderen uit de wijk er veilig kunnen spelen. Ook de directeur van de basisschool vertelt last te hebben van jongeren uit de wijk die na schooltijd op het schoolplein hangen en er afval achterlaten of vernielingen aanrichten. Ze vertelt dat de conciërge op maandagochtend altijd eerst een rondje moet lopen om te kijken of er glas of afval ligt. Bij een van de locaties van haar school hangen daarom sinds kort camera's. Sindsdien is de overlast wel verminderd.

Ook bij het woonzorgcomplex is regelmatig sprake van overlast. Bij een onderdoorgang in een van de gebouwen van het complex hingen vaak jongeren. 'Blikjes drinken, zakken chips, ze lieten alles liggen,' vertelt de bewonersconsulent van het woonzorgcomplex. Uiteindelijk is er een mosquito in de doorgang geplaatst, die een hoge toon uitzendt waardoor het voor jongeren niet meer aantrekkelijk is om er te hangen. De bewonersconsulent noemt nog andere voorbeelden van overlast. Het complex bestaat uit verschillende gebouwen, waaronder een langgerekt gebouw van enkele verdiepingen hoog. Jongeren klimmen soms op het platte dak en gooien dan steentjes omlaag. Er is daardoor een keer een glazen scherm op een van de galerijen gesneuveld. Recent heeft de corporatie die het complex beheert flink geïnvesteerd in zonnepanelen. De bewonersconsulent wil niet dat die beschadigd raken. Maar vooral maakt zij zich zor-

gen over het risico dat jongeren nemen door op het dak te klimmen. Ze is bang dat er een keer iemand van het dak valt. Verder vermoedt ze dat er soms drugs gedeald wordt op het parkeerterrein van het winkelcentrum. Als er dan een surveillanceauto van de politie langskomt, schieten die mensen weg in de vele hoekjes van het kronkelende gebouw. De meeste overlast komt echter van de jongeren die rond het gebouw hangen:

‘We hebben wel eens een groep gehad, die ging gewoon continu voor de ingang staan. En dan echt weigeren om bewoners naar binnen te laten gaan. Terwijl die mensen hier wonen! En we hebben hier natuurlijk ook heel veel zorgpartijen rondlopen. Die zeggen ook wel dat zij zich in de avonden gewoon niet veilig voelen, door die groepen met jongeren. [...] Ik heb mij hier nog nooit onveilig gevoeld. Maar ik snap wel dat als je slecht ter been bent en achter een rollator loopt en net dat stukje kunt richting winkelcentrum en weer terug en er staan dan hangjongeren voor de deur, dat je dan denkt van: oh.... daar moet ik naar binnen. En als je dan zegt: jongens, ga eens aan de kant, ik moet naar binnen, en je krijgt een grote mond, dat ze dan denken: ik loop dan maar een stukje om. En dat mag natuurlijk niet. Dat kan niet. Mensen hebben het recht om hier naar binnen te gaan.’

Escalatie van de overlast

Op een zeker moment escaleert de overlastproblematiek bij het woonzorgcomplex. Aanleiding is het gedrag van een groep jongeren in de leeftijd van elf tot veertien jaar. Een aantal van hen zit in de hoogste groepen van de basisschool, anderen in de brugklas van het voortgezet onderwijs. De groep loopt vanaf het winkelcentrum langs de gebouwen van het woonzorgcomplex. De appartementen van de laagbouw grenzen direct aan de openbare weg. Met name de bewoners van de begane grond ervaren hinder. De jongeren trekken aan de bel en rennen dan weg. Naast het belletje trekken, trappen de jongeren ook tegen deuren. Het zijn karatetrappen, weet een van de bewoners, die deze sport vroeger zelf beoefend heeft. Bewoners schrikken van de harde knallen:

‘Want ze zitten aan deze kant naar de tv te kijken of een krantje te lezen en aan die kant wordt er geschopt, aan de voordeur. Het is een knal van hier tot Tokio natuurlijk! Dat je denkt van: wat krijgen we nu! Maar als je de deur open doet, is er niemand te zien en zijn ze allemaal weg! En dat gebeurt elke avond!’

De bewoner vertelt hoe de overlast over een periode van enkele weken steeds verder toenam:

‘Dat schoppen dat was, laten we zeggen, een keer per dag. En daarna werd het twee keer per dag. Dan gingen ze heen en gingen ze terug en huppakee. Gingen ze nog een keer trappen bij de burens. Vanaf de middag. Net als ze uit school komen. En dan gaan ze een beetje baldadig doen. Het begon met een paar kinderen en het werd steeds

groter. Die kinderen kenden we helemaal niet. En zij kenden ons ook niet. Het heeft een maand gespeeld. Minimaal een maand, misschien twee maanden.'

De bewoners op de begane grond waren volgens deze respondent heel bang. Mensen durfden hun deur niet meer open te doen en vroegen zich elke dag af of het die dag rustig zou blijven of niet. Op een avond komt het tot een confrontatie tussen een van de bewoners en de groep jongeren, die die avond opnieuw overlast veroorzaken. De bewoner woont zelf op de eerste verdieping en heeft daardoor minder last van de jongeren dan de bewoners op de begane grond. Maar hij trekt zich de situatie van die bewoners aan. De bewonersconsulent beschrijft wat er die avond voorgevallen is:

'Die meneer stond boven op de galerij en zag alle ellende gebeuren beneden bij hem, voor de zoveelste keer. Hij is naar beneden gegaan. Is in alle rust in gesprek gegaan met de jongelui. Maar werd eigenlijk meteen voor van alles en nog wat uitgemaakt. En die meneer kreeg een waas voor z'n ogen en is naar z'n berging gelopen, waarin hij – ik heb het niet gezien – een soort pistooltje had, dat bleek achteraf niet eens een echt pistooltje te zijn, maar dat leek wel zo. En hij is naar de jongelui gegaan. En een paar jonge meiden uit die groep zijn richting het speeltuintje gevlucht en hebben daar de politie gebeld. Er loopt hier iemand te zwaaien met een pistool! Ja, dan heb je de poppen aan het dansen. Toen werden de woningen helemaal klemgezet met auto's. Ik heb de filmpjes wel gekregen van de bewoners. Ik heb ze wel gezien. En dan zie je ook wel dat het een hele grote groep was.'

De bewoners leggen uit dat het geen echt pistool was:

'Het was een map of zo waar hij z'n mobiel in kon doen en aan de achterkant was een soort modelpistooltje van plastic, aan dat mapje. Had hij uit China of zo gekocht. Het was helemaal geen pistooltje, het ging dus om een mapje om een mobiel in te doen. Hij heeft geprobeerd om met die jeugd te praten. Dat staat ook op de film. Dat hielp blijkbaar niet. Hij sprak tegen een muur. Hij is naar het berghok gegaan bij hem en heeft daar blijkbaar dat mapje gepakt. [...] Op de begane grond, iedereen heeft z'n berghok op de begane grond. En hier ligt zijn materiaal, zijn keurige hok met al zijn spullen goed georganiseerd. Hij ging helemaal niks kwaads doen. Als dat zo was had ik dat wel gehoord van hem, of gemerkt. Want ik ken hem heel goed. Hij gaat met mijn hondjes wandelen elke dag, dat vindt hij prachtig. Als ik zeg: kun je even een boodschap doen, dan doet hij dat, niks aan de hand. Als een buurman of buurvrouw problemen heeft, gaat 'ie even kijken en helpen. Zo'n man is dat. En dan moet zo'n man gestraft worden? Iemand die weet wat 'ie doet, die hart voor een ander heeft? Ja... ik kan dat niet goed rijmen. Dat is voor mij, abracadabra.'

De bewoonster verwijst naar de afloop van het incident. De politie heeft de man die de jongeren aan had gesproken, meegenomen naar het bureau. Hij mocht diezelfde avond nog terug naar huis. Uiteindelijk heeft hij een boete opgelegd gekregen van enkele hon-

derden euro's. De bewoners van het woonzorgcomplex hebben gezamenlijk geld ingelegd om deze boete te betalen. De bewoners zijn kritisch over het politieoptreden. Was het nodig om met meerdere auto's uit te rukken? Had de politie niet beter eerst een surveillancewagen kunnen sturen om te kijken wat er echt aan de hand was? Ook een van de winkeliers vindt het politieoptreden te stevig:

'Daar was dan een oud opaasje naar buiten gestormd met een speelgoedpistooltje. Toen hebben ze gelijk gebeld naar de politie van: hij heeft een pistool. Toen is de politie ook een beetje tekeer gegaan eigenlijk. Tegen die man met het pistool. Volgens mij hebben ze hem ook meegenomen nog. Ik heb dat gehoord, dat verhaal. De politie heeft daar eigenlijk wel te hard ingegrepen. Want misschien denken ze op dat moment: is het een echt pistool? Maar op een gegeven moment kunnen ze zien dat het niet echt is. Dus ja, het is wel een beetje geëscaleerd daar, eigenlijk wel. Dan denk ik bij mezelf ook: dat had niet gehoeven.'

Een lange aanloop

De wijkagent vertelt dat de overlast van de jonge jeugd langzaam is gegroeid, over een periode van een halfjaar tijd. De overlast begon met een paar jongens die in groep 8 zaten. De wijkagent legt uit hoe de jongens vanuit het winkelcentrum naar het woonzorgcomplex liepen. Het begon volgens hem bij de woning van een oudere dame, van wie de voordeur en een raam precies in de looproute van de jongeren lagen:

'Dan werd er eerst op de ramen gebonkt, dan liep het vrouwtje naar de deur en dan renden ze weg. Dat was de eerste melding. Ik kon er natuurlijk niet achter komen wie dat geweest waren. Dat is denk ik wel vijf, zes keer gebeurd. Op verschillende dagen. En op een gegeven moment zat ze bijna huilend tegenover me. Ik zei: ik ga wat extra posten. Maar ja, dan doen ze het natuurlijk niet. Want ze zien je en ze kennen je. Ja, dan gaan ze het niet doen want dan worden ze betrappt. En dan doen ze het niet, en dan ben je er een dagje niet en dan gebeurt het weer. Ik denk dat die dame ergens in de zeventig is. Dus wel al ouder. En moeilijk ter been ook. Ze kon moeilijk uit haar stoel komen. Heel sneu. [...] Toen hadden ze de smaak te pakken. Hé, dit is leuk, dat moeten we bij meer woningen doen. En toen werd de groep ook groter, want dat wordt verteld natuurlijk op school, in het speekwartier of hoe dat heet. En toen werd de groep groter en groter en dan ging het richting dat smalle straatje. En dan was het eerst bij een deur, dan bij twee deuren, en vervolgens alle deuren.'

De overlastmeldingen kwamen van de winkeliers en van de bewoners. Ze kwamen bij de wijkagent op de lijn. Die ging dan ter plaatse, maar trof de jongeren niet meer aan:

'En ja, dan ga je naar de wijk en dan zie je dat ze er niet meer zijn. Dan moet je ze zoeken. Soms trof ik ze aan op het voetbalveldje, een andere keer op een ander schoolplein. Maar ja dan kon je niet bewijzen dat het die jongens waren geweest, of meisjes, dus dat was altijd gissen. Vaak controleren, heel vaak langsrijden. En dan zie je een

hele groep staan. En die groep werd steeds groter. Dus wat begon met drie, werd vijf, zeven, tien, twaalf, vijftien, achttien. Die groep werd steeds groter en winkeliers hadden ook zoiets van: oh, dit is niet zo leuk. Tenminste de winkeliers die aan die kant zaten. [...] In het begin dacht ik: dit is gewoon kattenkwaad. Zoals belletje tringelen. Moet ik daarvoor naar een directeur van een school gaan? Melden dat er kinderen zijn die belletje tringelen? Nee, dat zijn dingen waarvan ik denk: jeugd, basisschool, kattenkwaad. Maar toen de groep te groot werd, dacht ik: ho effe, dit wordt niet meer leuk.'

De wijkagent heeft ook een beroep gedaan op andere agenten van zijn team. Hij heeft hen gevraagd langs het winkelcentrum te rijden en hun gezicht te laten zien, zodat de kinderen en jongeren zouden weten dat de politie er was. Het leverde volgens de wijkagent weinig op. De agenten troffen weliswaar jeugd aan, maar nooit op een moment dat die overlast veroorzaakten, of tegen ramen aan het bonken waren.

Alhoewel de overlast al langere tijd speelde en de wijkagent bekend was met de meldingen van onder meer de bewoners van het woonzorgcomplex, waren andere betrokkenen minder bekend met de ernst ervan.

De bewonersconsulent hoorde een bewoner tegen een andere bewoner zeggen 'er helemaal klaar' mee te zijn. Dat was kort voor de escalatie. Tot dat moment had de consulent nog geen meldingen gekregen. Ze vroeg wat er speelde en vernam toen over de overlast. De bewoner liet haar de voetafdrukken zien, van de trappen tegen de voordeur. Ze heeft de bewoner geadviseerd 'geen gekke dingen te doen' en in geval van overlast dat te melden bij de politie.

Ook de jongerenwerker vertelt niet op de hoogte te zijn geweest van de overlast. Hij had geen meldingen ontvangen. Normaal krijgt hij via de politie of de gemeente meldingen door, compleet met de locatie waar de overlast speelt en een beschrijving van de situatie. Dan gaat hij eropaf, om te kijken wat het probleem is en of hij de jongeren kent. Maar daarvan was in deze casus geen sprake. Een mogelijke verklaring zou volgens de jongerenwerker kunnen zijn dat hij zich op de oudere jeugd richt, terwijl het hier om een jonge groep ging. Maar hij had wel graag de signalen ontvangen, zodat hij bij had kunnen dragen aan het voorkomen van problemen.

De wijkagent was er niet bij op de avond van de escalatie. Hij kreeg later een filmpje doorgespeeld dat een van de omwonenden had gemaakt van het incident:

'Ik had de beelden nodig om te weten wie het waren. Ik kan niet zomaar kinderen aanwijzen van: hé, jij hebt het gedaan. Dat kon ik niet. Ik moest echt bewijs hebben. [...] Als die bewoner niet had gefilmd, dan had het misschien nu nog gespeeld. Het was toeval dat die bewoner het geschreeuw hoorde, van die man naar de kinderen toe, van de discussie die ontstond. Dat de man op harde toon aan het discussiëren was met de jeugd. Dus die bewoner loopt naar buiten: hé, wat gebeurt er? Oh, hij heeft problemen, laat ik maar filmen. Dat neppistool, dat heb ik niet gezien, dat was niet gefilmd. Maar wel de discussie. Die is gefilmd en op foto gezet. [...] En er was ook te zien op dat filmpje dat ze aan het schreeuwen waren en wegwerpgebaren maakten naar die

man. En dat die man daar echt stond van: jongens, kom op, ik wil met jullie praten, ik wil dit oplossen. En andersom: ga weg, kanker zus, kanker zo.'

De wijkagent prijst zich gelukkig met het filmpje, want zo kon hij veel van de jongeren terughalen om wie het ging. Dat legde de basis voor de aanpak om de overlast te beëindigen en de rust in de wijk te herstellen.

4.3 Aanpak

De aanpak die de politie gekozen heeft nadat de situatie was geëscaleerd, valt in twee delen uiteen. Aan de hand van het filmpje hebben de wijkagent en de jeugdagent bezoeken gebracht aan basisscholen. Ook hebben zij bij enkele van de jongeren die de overlast veroorzaakten een huisbezoek gebracht. Daarnaast heeft de wijkagent een bewonersavond georganiseerd om de bewoners van het woonzorgcomplex te informeren over de aanpak van de problematiek.

Schoolbezoek en huisbezoeken

Op basis van het filmpje herkende de wijkagent sommige kinderen en jongeren van gezicht:

'Van daaruit konden wij heel veel jeugdigen terughalen. Oh, dat is die, dat is die en die zit daar op school. Dat was wel even leuk, want we kregen alles bij elkaar. [...] We hebben contact gehad met de scholen. Bij twee scholen hebben we in de groepen 7 en 8 voorlichting gegeven. Of tenminste... we hebben de groep aangesproken. Dat het ongewenst gedrag was, dat het pesterij was. Dat de ouderen die daar wonen niets konden doen. En dat er een aantal in de klas zaten die zich met dat pesten en klieren bezig hielden. En dat we daar niet van gediend waren.'

Het bezoek van de wijkagent en de jeugdagent was vooraf besproken met de leerkrachten. De wijkagent en de jeugdagent zijn met de leerlingen in gesprek gegaan over de vraag wat overlast is. De kinderen kwamen met allerlei voorbeelden. Muziek die heel hard staat. Of als je de hele dag aan het boren bent. De agenten hebben de leerlingen toen gevraagd of ze zich konden voorstellen dat rondhangen, lawaai maken en troep achterlaten óók overlast is. De jeugdagent heeft de leerlingen gevraagd zich voor te stellen dat het hun opa's en oma's waren die daar woonden. De wijkagent legt uit wat hun bedoeling was van het schoolbezoek:

'Dat wilden we bereiken, dat ze zich realiseerden dat anderen last hadden van hun gedrag. Ik hoop dat een kwartje is gevallen bij die jongens. We hebben ook in die klas gezegd: er zijn drie, vier raddraaiers bij jullie in deze groep. We gaan geen namen noemen. Maar bij die jongens gaan wij nog op bezoek. En dan zie je een paar al wegstijgen van, oh shit. En dan zie je de rest van de groep: wie waren het dan, wie waren het dan? En daar laat je het dan bij.'

De locatiemanager van de basisschool had eerder al aandacht aan het incident besteed. In de klas had hij gevraagd of er iemand bij betrokken was geweest. Een van zijn leerlingen gaf dat toen meteen toe. Later bleek die leerling ook op het filmpje te staan. Volgens de locatiemanager ging het in zijn klas maar om een leerling en is de politie vooral ook langsgesproken om te voorkomen dat er nog meer leerlingen aan zouden haken. De jongen in kwestie had volgens de locatiemanager ‘een behoorlijk leidende rol in de klas’:

‘Die hebben ze behoorlijk streng toegesproken. Zo van, dat en dat is er gebeurd, dat en dat is daaraan vooraf gegaan, en als dat doorgaat, dan zijn dat en dat de consequenties. Dat hebben ze gewoon heel duidelijk uitgelegd. Aanwezig zijn bij zo’n incident, dat geeft kinderen status. En dat is denk ik wat ze hebben willen voorkomen met het gesprek. Je hoort wel eens ‘ik ben geschorst’, maar dat geeft die kinderen écht status. Daar kijken andere kinderen tegenop. Ik was het ermee eens dat de politie langs kwam in de klas. Want ik houd mijn hart vast voor sommige kinderen. Dat als die niet in de gaten worden gehouden of niet in beeld zijn, dat die afglijden. Naar de criminaliteit, ja. Of vandalisme of wat dan ook.’

De coördinator jeugd vertelt dat de casus is besproken aan de ‘preweegtafel’ voor jeugd, een overleg waarin vertegenwoordigers van de gemeente, de leerplichtambtenaar, de politie en het jongerenwerk jeugdcasuïstiek bespreken. Het ging om kinderen die nog niet eerder in beeld waren geweest. Het waren zowel leerlingen van een basisschool als oud-leerlingen van die school. De coördinator denkt dat het verstandig was om eerst in de klas met de kinderen te praten. Eerst het gesprek aangaan, kan volgens haar veel meer effect hebben dan ‘erbovenop gaan zitten’. Want als je meteen fors inzet, wat doet dat dan met de kinderen? Pas als het gedrag stelselmatig wordt, moet je doorpakken. Maar de overlast hield na de escalatie en het schoolbezoek meteen op.

De huisbezoeken die wijkagent en de jeugdagente hebben afgelegd, beperkten zich tot de kinderen en jongeren die bij hen toch al wel in beeld waren. Het ging om ‘de grote raddraaiers’, aldus de wijkagent. Niet alle kinderen en jongeren uit de groep zijn bezocht. Daarvoor ontbrak volgens de jeugdagente de tijd. En om weken later nog eens langs te gaan, als er mogelijk wel tijd zou zijn, leek niet zinvol. Bovendien waren er geen meldingen van overlast meer. De betrokken ouders stelden het volgens de jeugdagente op prijs dat de politie langskwam en uitlegde wat er was gebeurd. De wijkagent vertelt dat de ouders vooraf met een briefje geïnformeerd waren dat de politie langs zou komen. Gevraagd naar de thuissituatie van de jongeren, herinnert de wijkagent zich dat het om ‘heel nette gezinnen’ ging. De ouders reageerden geschrokken op het gedrag van hun kinderen. ‘Dan kregen ze de wind van voren van de ouders en dan was het ook klaar.’

Bewonersbijeenkomst

Naast de bezoeken aan de scholen en de huisbezoeken heeft de politie ook nog een bezoek gebracht aan de bewoners van het woonzorgcomplex. De bewonersconsulent

had een bijeenkomst georganiseerd. De wijkagent en de jeugdagent waren daarbij aanwezig, net als een wijkregisseur van de gemeente. De bewonersconsulent vond het van belang dat de bewoners 'op een laagdrempelige manier' in contact konden komen met de politie en de gemeente en zo te weten zouden komen hoe de overlast werd aangepakt, zodat de bewoners niet het idee zouden hebben dat niemand iets deed aan de overlast. Want dat gevoel leefde onder de bewoners, herinnert de bewonersconsulent zich.

Er waren zo'n twintig bewoners bij de bijeenkomst. Een bewoner vroeg het woord en vertelde dat meerdere bewoners de overlast bij de politie hadden gemeld, maar dat er niets met de meldingen gebeurde:

'We hebben vaker gebeld. Iedereen moppert erover. Iedereen heeft gemeld. Maar ze komen niet. Behalve als er een pistool is. Ik heb dus even de boel laten schrikken. Ik zei in die vergadering: ok, dan weet ik wat ik moet doen. De volgende keer bel ik gewoon op en dan zeg ik dat er een man loopt met een pistool en dan komen jullie wel meteen!'

De bewonersconsulent benadrukt dat de recente gebeurtenissen de bewoners nog hoog zaten. Maar de bewoners waren volgens haar blij dat de politie ook aangaf te weten om welke jongeren het ging en welke stappen ze gingen ondernemen. Dat ze naar de ouders en de scholen gingen. Dat gaf volgens de bewonersconsulent rust: mensen hadden het gevoel dat er wat gebeurde. Ook de wijkagent herinnert zich dat de bewoners te spreken waren over de aanpak die de politie voor ogen stond, met de bezoeken aan de scholen en de huisbezoeken.

De jeugdagent heeft tijdens de bewonersbijeenkomst begrip gevraagd voor de jeugd. Zij vertelt dat een van de bewoners klaagde over overlast van spelende jeugd op het speelplaatsje achter het woonzorgcomplex. Daar staat een pingpongtafel. De bewoner klaagde over het geluid dat de kinderen maakten bij het pingpongen. De jeugdagent heeft gevraagd of de bewoonster de spelende kinderen zelf aangesproken had. Dat had ze niet, omdat ze bang was voor de reactie en dat de kinderen haar wat aan zouden doen. De jeugdagent heeft benadrukt dat een speelplaats bedoeld is om te spelen. En dat de jeugd daar mag hangen. Maar, zegt ze, op dat moment zat het de bewoners hoog en zag je 'dat alles een probleem wordt'.

4.4 Effect

Wat is per saldo het effect geweest van de aanpak van de overlast bij het woonzorgcentrum en in het winkelcentrum? De politie is er in geslaagd de problematiek in te dammen. Maar is daarmee een duurzame oplossing bereikt? En hebben betrokkenen geleerd van de gebeurtenissen? Respondenten wijzen erop dat de oorzaken voor het problematisch gedrag van jongeren niet weg zijn genomen en dat het gebrek aan respect voor anderen een breder maatschappelijk probleem is. Meer dan voor de politie lijkt hier een taak weggelegd te zijn voor ouders en andere opvoeders.

Overlast beëindigd

Het directe effect van de aanpak is geweest dat de overlast een halt is toegeroepen. Dat geldt zowel voor de overlast bij het woonzorgcomplex als voor de overlast in het winkelcentrum. Over de groep jonge jeugd die de overlast bij het winkelcentrum veroorzaakte, denken respondenten dat de escalatie en de reactie van de politie en andere betrokkenen daarop veel indruk hebben gemaakt. De jongerenwerker vertelt hoe hij, in het kader van het straathoekwerk, geprobeerd heeft de groep jongeren te vinden. Maar de groep was verdwenen:

'Eigenlijk was de groep weg gelijk na dat incident, gelijk na de escalatie. Waarschijnlijk zijn ze zo erg geschrokken van de aandacht en de druk die de politie ze gaf door een beetje waarschuwend de klas in te komen en bij hen thuis te komen, dat het probleem vrij snel de kop in is gedrukt. [...] Dat is het voordeel van deze groep, ook de leeftijd. Het heeft wel indruk gemaakt dat bezoek van de politie. Dus ze zijn daar heel snel tam van geworden. Daar hoefden wij niet meer wat aan te doen.'

Een duurzame oplossing?

De vraag is echter in hoeverre sprake is van een duurzaam effect. Er komen telkens nieuwe groepen jongeren. Overlast van groepen jongeren is dan ook van alle tijden. De bewonersconsulent van het woonzorgcomplex vertelt hierover het volgende:

'Jeugd wordt natuurlijk ook ouder op een gegeven moment, krijgt andere interesses. Die pubers krijgen misschien zelfs op een gegeven moment wel een vriendje of vriendinnetje en dan hebben ze geen zin meer om rond te hangen. Dan gaan ze misschien elders nog rondhangen, maar geen overlast meer veroorzaken. Maar goed, er komt dan altijd weer een nieuwe groep in die leeftijd die wel weer overlast begint te veroorzaken.'

De bewonersconsulent van het woonzorgcomplex heeft echter ook de indruk dat de problematiek zich deels heeft verplaatst. Ze vertelt dat een collega van haar vertelde over een groep jongeren die een paar dagen na de escalatie bij het woonzorgcomplex verderop in de wijk 'aan het klooiën' was met pingpongtafels. Het zou de bewonersconsulent niet verbazen als het om dezelfde groep jongeren ging. Ook de wijkagent constateerde dat de groep weliswaar niet meer bij het woonzorgcomplex voor overlast zorgde, maar dat de problemen zich hadden verplaatst naar een speelpleintje bij een buitenschoolse opvang, een paar straten verderop: 'Gingen ze daar hangen, veel lawaai, geschreeuw, gedoe.' De jongeren zijn inmiddels ook daar weg, ook omdat de politie hen er volgens de wijkagent 'een beetje weggepest' heeft door telkens te controleren. Ook heeft de gemeente verbodsbordjes geplaatst, waardoor de politie jongeren die er toch rondhingen kon bekeuren. Sindsdien is het ook daar rustig geworden. De coördinator jeugd van de gemeente is zich bewust van het waterbedeffect. Er 'ploppen' jongeren op andere plekken in de wijk op. Ze is nu aan het onderzoeken of het echt om dezelfde

jongeren gaat. Want als het niet om een incident gaat, maar om structureel overlastgevend gedrag, is een andere aanpak gewenst.

Beperkt leereffect

De locatiemanager van de basisschool denkt dat het effect van de gesprekken die hijzelf en de politie met leerlingen heeft gevoerd, beperkt is. Als de politie vraagt of leerlingen zich kunnen voorstellen dat ouderen hun gedrag vervelend vinden en hoe het zou zijn als het hun eigen opa of oma was, geven leerlingen ‘de antwoorden die je graag wilt horen’. Maar op straat, in een groep, speelt de groepsdynamiek ook een rol.

Aan respondenten is de vraag voorgelegd of de jongeren die overlast veroorzaakten bij het woonzorgcomplex in gesprek zijn gegaan met de ouderen. Om excuus aan te bieden en om zo meer begrip voor elkaar te krijgen. Een van de bewoners zegt zelf aangeboden te hebben bij te dragen aan de gesprekken met de jongeren:

‘Ik heb ze ook voorgesteld, als je me nodig hebt wil ik daar ook wel mijn woordje bij doen. Ik heb mijn hulp aangeboden. Maar nee, dat hoefde niet. Prima, maar los het dan wel op. Hoe zou ik het aanpakken? Dan zou ik gewoon met ze praten. Gewoon omdat ik ze liefheb want het zijn kinderen. En, zou ik ze zeggen: jongens als je dit doet, besef goed als je zo oud bent, je schrikt, je maakt ze bang, ze kunnen er niet van slapen. Noem maar op. Zo zou ik dat doen. Gewoon in de kindertaal. In begrijpelijke taal, hè. Als ik jou een tik op je vingers geef, heb je ook pijn op je vingers. Toch? Zo zou ik dat gaan doen.’

Enkele bewoners boden aan bij de scholen langs te komen en daar hun verhaal te doen. De bewonersconsulent vond het een positieve uitkomst, al is het er volgens haar uiteindelijk niet van gekomen:

‘Dat heb ik toen ook gezegd: weet je, wij kunnen ook onze recreatiezaal openstellen. Laat die kinderen bijvoorbeeld maar eens met hun ouders langskomen. Dat de bewoners die het betrof daar bijvoorbeeld ook zijn en dat ze met elkaar in gesprek kunnen. Dan kun je een bepaalde compassie voor elkaar voelen, als die jeugd hoort wat dat met die ouderen doet maar ook dat die ouderen er een beeld bij hebben en dat het misschien helemaal niet die kwaadaardige jeugd is die ze altijd dachten. En dat ze ook misschien wel inzien dat het gewoon een beetje kattenkwaad is. Maar dat is er nooit van gekomen.’

De optie om een ontmoeting te regelen tussen de ouderen en de jongeren is niet aan de orde geweest bij de politie en haar partners in de aanpak. Respondenten reageren wisselend op het idee. De jongerenwerker had het ‘een goede stap’ gevonden. Maar de jeugdagent heeft haar bedenkingen:

‘Met de kinderen langs gaan bij de ouderen? Nee, we hebben er niet voor gekozen om een enkeling mee te nemen langs de bewoners. Ook omdat het echt op dat moment wel

een incident was. Mocht die jeugd nog veel langer slepend een probleem zijn of doorgaan, dan vind ik het anders, maar op dat moment niet. Moeten wij er dan tussen zitten als politie om hen een relatie op te laten bouwen?’

Ook de locatiemanager van de basisschool heeft in eerste instantie zijn bedenkingen. Hij denkt dat de leerling uit zijn klas die betrokken was zich heel bezwaard zou voelen en dat het daarom niet effectief zou zijn. Bovendien vraagt hij zich af of dit wel een taak van de school is. Als er binnen schooltijd iets gebeurt, heeft de school een duidelijke rol. Maar dit speelde buiten schooltijd. Volgens de locatiemanager ligt het daarom meer bij de politie of de wijkcoach. Toch komt hij uiteindelijk tot de slotsom dat ‘een gesprek met de mensen die het overkomen is’ en een aantal kinderen ‘wel goed was geweest’. De coördinator jeugd van de gemeente reageert positief op het idee van een gesprek tussen de bewoners en de overlastgevende jeugd. Niemand heeft aan die optie gedacht toen de aanpak werd gekozen. Maar het doet haar wel denken aan een aanpak die in de naastgelegen wijk bij een seniorenflat is beproefd:

‘Die hadden last van jongeren in de portiek. We hebben meerdere gesprekken met de bewonersvertegenwoordiging gevoerd. Een van de bewoners vroeg: hoe moet ik eigenlijk die jongeren het beste aanspreken? En dan leggen we verbinding met jongerenwerk, die gaat dan op visite bij zo’n dame en die geeft wat tips en tricks. Geweldig! Dat zijn de mooie dingen, dus ik probeer ook wel op die manier iets te doen.’

Aanspreken is een kunst

Dit voorbeeld raakt aan een thema dat in verschillende interviews door respondenten naar voren is gebracht, namelijk dat mensen het lastig vinden om het gesprek aan te gaan. Het maakt erg uit hoe je jongeren aanspreekt op hun gedrag, weet de bewonersconsulent van het woonzorgcentrum. Ze vertelt over een bewoner die helemaal niet met de jongeren overweg kon en ging schelden. Dat gaf volgens haar ‘echt een clash’. Toen die bewoner verhuisde, kwam er een andere man te wonen, die minder moeite had met de jongeren. Het gaat nu prima. De coördinator jeugd van de gemeente is dezelfde mening toegedaan. Jongeren vertellen haar weleens hoe ze worden aangesproken door bewoners:

‘Dat is ook niet altijd leuk en lollig. Meteen beschuldigend of wat agressief. In plaats van gewoon even het gesprek aan te gaan en interesse in elkaar te tonen. Of dat ze ergens staan en een buurtbewoner zit in de tuin en steekt steeds het hoofd over de schutting. Kijkt naar de jongeren en dan gaat het hoofd weer naar beneden. Tien minuten later weer omhoog, gaat weer naar beneden. Ja, dat roept wat op bij die jongeren! Ik snap dat! Ja, dan krijg je een keer een opmerking! Wie provoceert wie?’

Een ondernemer in het winkelcentrum heeft een soortgelijke opvatting:

‘Niemand kan ook meer wat hebben. Kijk, kinderen zijn kinderen, die moeten ook leren. Daar heb ik zoiets van, als ze dat bij mij zouden doen, laat maar gaan. Die kinderen zijn mooi aan het spelen, toch? Ja. Je kunt je overal wel over opfokken, maar dat is het ‘m dus. Dat mensen steeds opgefokter raken, ook de ouderen. Je had het vroeger ook, je wist precies wie je hebben moest. Degenen die niet reageerden, daar was je ook wel een keer klaar. Degenen die steeds kwamen, ja, dat is leuk. Daar kom je terug. Anders is er niks aan. Zo was het toch? Ik had wel een beetje kattenkwaad in me. Dat moet toch ook? Ik heb nog nooit iemand iets aangedaan. als je de boel gaat vernielen of zo, dat moet je niet doen. Maar belletje lellen...’

De jeugdagent wijst erop dat mensen al snel klagen over overlast en dan meteen een beroep doen op de politie, in plaats van zelf het gesprek aan te gaan:

‘Ik vind dat burgers al heel snel vinden dat ze overlast hebben van een groep. Of dat ze intimiderend worden aangesproken door een groep. [...] Burgers zeggen dan: ik ga er niet naar toe, want ze zijn met een hele grote groep. En dat vinden ze dan eng of dat vinden ze al heel snel intimiderend. Terwijl ik wel van mening ben dat best veel groepen wel aanspreekbaar zijn, in ieder geval om het gewoon te proberen. De meeste collega’s leggen dat ook terug: ben je zelf wel eens naar de groep gegaan? Nee, want ze zijn met heel veel en ja, ze lopen allemaal met messen, dat gevoel hebben ze allemaal, dus dan gaan ze niet naar die groep toe om die aan te spreken. En dan krijgen wij die melding, en dan moeten wij gaan kijken.’

Ook haar collega, een voormalige jeugdagent, is deze mening toegedaan. Hij merkt op dat de manier waarop mensen met elkaar omgaan, is veranderd. De bereidheid van mensen om problemen zelf op te lossen, is volgens hem afgenomen, daarvoor roepen ze de hulp van de politie in.

Korte lontjes

Tegelijkertijd is er sprake van een verruwing van de omgangsvormen in de samenleving. Een ondernemer merkt op dat mensen snel in hun wiek geschoten zijn:

‘Tegenwoordig hebben mensen allemaal een kort lontje. Er hoeft maar iets te gebeuren en ze zijn boos en je doet het al verkeerd. Allebei de kanten op. Ik vind dat ouderen soms ook iets te snel reageren. En de jeugd van tegenwoordig heeft ook een grote mond. Je had vroeger respect naar oom agent. Tegenwoordig is dat niet meer. [...] De klanten zijn bij mij ook brutaler geworden, ja. Dat merk je wel. Maar ik ben wel wat gewend. Ik heb brede schouders. Ik laat me niet heel snel de kaas van m’n brood vreten. Ik ben wel heel snel klaar met sommige dingen, dan ga ik er niet lang over discussiëren en dan is het gewoon klaar en weg hier.’

Ook een andere ondernemer signaleert dat het gebrek aan respect en de verruwing van omgangsvormen zowel bij jongeren als volwassenen speelt. Als je iemand aanspreekt

op fietsen door het winkelcentrum, krijg je 'echt een grote bek.' Toen een van de winkeliers laatst een jongere aansprak op fietsen, kwam diens vader een halfuur later verhaal halen. Waar de winkelier zich wel niet mee bemoeide! De ondernemer merkt dat de klanten sinds de coronatijd brutaler zijn: 'ze denken dat ze alles kunnen maken.' Wat volgens hem ook een rol speelt, is dat mensen minder geld te besteden hebben. Respondenten zien de korte lontjes zowel bij volwassenen als bij kinderen en jongeren. De directeur van de basisschool wijst erop dat de lockdowns in de coronatijd geen positief effect hebben gehad:

'Ik denk ook dat corona een rol speelt: wij merken dat kinderen toch een korter lontje hebben, sneller agressief worden, minder sociale contacten hebben gehad, minder sociaal zijn. Ze reageren sneller op een ander vanuit de emotie. Dus vanuit agressief gedrag of vanuit een duw. Laatst nog pakte een kind een ander bij de keel. Als kinderen op school zitten zijn ze eigenlijk constant aan het schakelen, hè. En als ze thuis zijn is het meer geïsoleerd met de ouders. En we zien dat ook aan de vluchtigheid van kinderen. Aan hun concentratie. Aan de executieve functies, zoals plannen. Corona is daarop wel echt van invloed geweest.'

Een kwestie van opvoeden

Verschillende respondenten wijzen op de opvoeding die kinderen en jongeren krijgen. Of beter gezegd, op de tekortkomingen daarin. Een van de bewoners van het woonzorgcomplex vertelt hierover:

'Ze zien helemaal niet wat ze aan het doen zijn. Dat is het probleem met kinderen. En er zijn geen ouders die zeggen: jongens, dat kun je niet doen. [...] Ze kunnen wel zelfstandig het initiatief nemen om te gaan voetballen of tennissen, dat soort dingen, maar ik denk dat kinderen... ze hebben een ruggengraat nodig, ze hebben een soort leider nodig. Een soort coach. Hoe doe je dit, wat als je dat doet. Zo moet je dat uitleggen aan kinderen. Het zijn grote kinderen, maar het zijn wel nog steeds kinderen. Ze moeten toch leren? En wie leert het ze dan? De ouders moeten allemaal werken. Want anders kunnen ze hun spullen niet betalen. En wie voedt ze dan op?'

Opvoeden is een taak van de ouders, menen ook de ondernemers in het winkelcentrum. Niet van de politie. Een van hen vertelt:

'Ik woonde hier vroeger. Ik hoefde na schooltijd hier niet rond te hangen, nee. Wij konden buitenspelen, maar als bij wijze van spreken de lampen aangingen moesten we binnen wezen. En nou zwerft dat volk allemaal gewoon op straat. Maar de mensen doen het ook zelf, de ouders. Die accepteren het zelf. Als ik een kind van acht, negen jaar heb, wat moet die 's avonds om acht uur buiten? Mijn broertje heeft zelf kleintjes, een dochter van elf jaar, die komt na zes uur niet meer buiten. Ik vind dat heel normaal. Het ligt ook aan de opvoeding van de ouders zelf, hoor.'

De locatiemanager van de basisschool spreekt over ‘prinsjes en prinsesjes’, die ‘kunnen doen en laten wat ze willen’. Ouders hebben volgens hem een grote verantwoordelijkheid, maar hebben moeite om die in te vullen:

‘Ik weet wel dat in onze tijd het allemaal wat strakker of strikter was dan nu. Ik haalde het niet in mijn hoofd om weerwoord te leveren aan mijn leerkracht. En als ik thuis kwam en vertelde dat ik op mijn sodemieter had gekregen van de leerkracht, dan kreeg ik van mijn vader of moeder bij wijze van spreken nog een keer op mijn sodemieter. Had je maar beter moeten luisteren! Wat er nu gebeurt is dat de kinderen onvoorwaardelijk worden geloofd in wat ze vertellen.’

Kinderen krijgen te weinig grenzen mee, denkt de coördinator jeugd van de gemeente. Zowel scholen als andere partijen, waaronder de politie, lopen daar volgens haar tegenaan. Overigens is het begrenzen van ongewenst gedrag alleen niet voldoende. Het is volgens haar van belang óók oog te hebben voor de situatie waarin kinderen en jongeren opgroeien. Haar ervaring is dat vechtscheidingen en financiële problematiek op de achtergrond een belangrijke verklaring zijn voor het gedrag. Ze blikt terug op de wijze waarop de overlast is opgelost:

‘Er wordt heel erg ingezet op repressie in plaats van preventie, dat merk ik wel. Ik denk ook wel eens: wat werkt er uiteindelijk voor die jongeren? Want als jij kijkt naar de thuissituatie... bij acht op de tien is het echt problematiek achter de voordeur. Dan moet je denken aan vechtscheidingen, armoede, het vermoeden dat vader in de criminaliteit zit en zoon al langzaam meetrekt, dat soort dingen. En dat ik ook wel eens denk, ja, weet je, moet je er zo vanuit repressie op zitten of moet je ook écht die jongeren zien? Wat maakt nou dat hij doet wat hij doet? Maar daar heb je wel capaciteit voor nodig.’

Zorgen over problematische jongeren

In de gesprekken met de jongerenwerker, de jeugdagent en de coördinator jeugd van de gemeente klinken zorgen door over jongeren die structureel problematisch gedrag laten zien. Dit geldt vooral voor de oudere jeugd, die ook voor overlast rond het winkelcentrum zorgt en zich baldadig en provocerend opstelt naar het winkelend publiek. Eenmaal heeft een groep jongeren zelfs een man mishandeld, die zijn zoon kwam helpen die door de groep geïntimideerd werd. De politie heeft toen met een zerotoleranc-aanpak de orde hersteld. De jongerenwerker vertelt zich ook wel ‘handelingsverlegen’ te voelen als hij van alles heeft geprobeerd, maar overlast en problematisch gedrag blijft ‘dooretteren’. Hij probeert de jongeren te beïnvloeden, maar moet ook accepteren dat hij niet overal invloed op heeft. De jeugdagent concludeert dat sommige jongeren niet vatbaar zijn voor welwillende interventies, zoals een huisbezoek. Kennelijk moet de situatie nog verder escaleren voor er echt iets verandert, is haar conclusie naar aanleiding van de overlast van de oudere jeugd en de mishandeling:

'Het is natuurlijk wel een keer klaar. We gaan misschien twee keer huisbezoekjes doen. Maar daarna denk ik ook wel: een huisbezoek werkt blijkbaar niet, hoe vaak moeten wij naar ouders gaan om te zeggen dat iets speelt? Dat is ook wel een keer klaar. En dan is het eigenlijk een keer wachten en moet het misschien maar eens escaleren.'

De coördinator jeugd van de gemeente vindt echter dat het geen optie is te wachten tot problematiek zich verergert. Dan moet er volgens haar 'opgeschaald' worden, bijvoorbeeld naar een justitieel overleg risicojeugd. Zij weet dat er positieve ervaringen zijn met een proef waarbij jongeren die 'negatief opvallen', maar nog niet zijn afgeleden naar de criminaliteit, gekoppeld worden aan een reclasseringsmedewerker. Die bespreekt drie maanden lang wekelijks hoe het met de desbetreffende jongere gaat. Dat lijkt goed te werken, maar zo'n aanpak kost wel enkele duizenden euro's.

4.5 Rollen en verwachtingen

Betrokkenen is gevraagd welke rol zij voor zichzelf zien in de aanpak van de problematiek.

Ondernemers: aanspreken, maar wel oppassen

De drie ondernemers met wie gesproken is, schromen er niet voor terug om jongeren aan te spreken op hun gedrag. Zeker als er binnen het winkelcentrum overlast is, ligt daar volgens hen wel een rol. De politie is voor buiten, de ondernemers voor de veiligheid binnen, redeneert een van hen. Een ander vertelt hoe hij jongeren aanspreekt:

'Dan zeg ik gewoon: hup, weg voor die deur hier. Ja, dat doe ik wel. Al krijg je dan wel een grote bek. Maar het ligt er ook aan hoe je het zegt tegen sommige jongeren. Sommigen zeggen: oké meneer, ja meneer, maar sommigen zeggen ook: ik zoek dat zelf wel uit. Ik zeg dan: jongens, ga alsjeblieft even weg hier. Dit mag gewoon niet, het is samentochting, je mag hier niet gaan staan. Ik kan ook de politie bellen, dan krijg je een verbod, dan kun je nergens meer. Het is je eigen toekomst, dan krijg je een strafblad, je hebt het zelf in de hand. Ik zeg ook wel: mensen kunnen niet naar binnen nu. Of: mensen storen zich aan jullie. Dat snappen ze niet, nee, daar hebben ze geen boodschap aan. Heel vaak gaan ze wel weg hoor. En ik ga ook niet de hele dag alles uitleggen. Daar heb ik ook geen zin in, hoor. Ik ben geen politieagent. Dan denk ik, waar bemoei ik me ook mee?'

Deze ondernemer ziet echter ook wel grenzen aan wat hij zelf kan bijdragen. Je moet uitkijken, meent hij, want mensen zijn soms best agressief. Hij kan mensen wel aanspreken, 'maar verder houdt het ook een keertje op'. Ook een andere ondernemer is van mening dat je als winkelier op moet passen als je mensen aanspreekt:

'Ja, je moet overal mee oppassen. Er was hier laatst een vechtpartijtje, ik loop ernaartoe en zeg: jongens dat gaan we hier niet doen, jij die kant op, jij die kant op. Een van

hen zei: ik haal mijn neef op! Ik zeg: ja, moet je doen. Wat moet ik daar nou mee? [...] Nooit weergezien, natuurlijk, niemand, gelukkig. Maar het kan ook anders lopen. Maar op dat moment laat ik niet over me heenlopen.'

Een ondernemer zegt dat de winkeliers gebaat zouden zijn bij een beveiliging, maar dat dat niet lukt, 'want het mag niets kosten'. Deze ondernemer vindt dat de politie, meer dan de winkeliers, de jeugd uit moet leggen welk gedrag wel en welk gedrag niet gepast is:

'Dat is hun taak. Dat is niet mijn taak. Of van een of andere kinderschermingsorganisatie, of zoiets. Maar het is niet mijn bevoegdheid. Ik bedoel, ik heb mijn eigen winkel, ik ben hier om geld te verdienen. [...] Het is meer hun taak, zij moeten maar begeleiding gaan zoeken en de instantie zoeken die dat oplost. Het is openbaar gebied, dat is toch van de politie en niet van ons.'

De basisschool: positief gedrag belonen

De directeur van de basisschool vertelt dat zij recent met haar collega's een gesprek heeft gehad over de taak van de school om buiten schooltijd kinderen aan te spreken. De aanleiding was dat er kinderen uit groep 8 na schooltijd e-sigaretten aan het roken waren op het schoolplein. Mag of moet de school daar iets van zeggen? Sommige leerkrachten vonden dat het na schooltijd was. Maar de directeur vond dat de school best de ouders kon informeren. Ook als hun kind overlast veroorzaakt in het winkelcentrum:

'We hebben daarin een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Wanneer er iets na schooltijd gebeurt en wij zien dat, of wij zien kinderen bij het winkelcentrum, dat bespreken we dan wel met ouders. Zo van: goh, het valt op. Weet jij dat jouw kind veel bij het winkelcentrum is? Die samenwerking zoeken we wel op, maar uiteindelijk is het gewoon heel lastig om daar grip op te krijgen en moeten de ouders die grenzen stellen voor de kinderen.'

De directeur vertelt dat de school een methodiek hanteert om positief gedrag bij kinderen te belonen. Kinderen krijgen niet vanzelf vanuit huis mee hoe ze zich moeten gedragen. Dat is volgens de basisschooldirecteur bij wel een op de vijf kinderen in een klas het geval. Het is volgens de directeur van belang heel duidelijk de regels aan te geven:

'We besteden hier heel veel aandacht aan positive behavior support. We geven kinderen hier dus heel veel complimenten. We belonen ze ook met muntjes, met "complimentjes", en samen sparen ze dan met de groep voor een groepsbeloning. Dat lijkt heel gekunsteld maar kinderen vinden het heel fijn om een compliment te krijgen en om gecompimenteerd te worden met wat ze aan goed gedrag laten zien. Dus we besteden hier heel veel aandacht aan goed gedrag. Dat wil niet zeggen dat we niet doen aan

corrigeren, want dat doen we ook, maar kinderen hebben wel schakeltijd. Dus als een kind slecht gedrag laat zien dan benoemen we dat gedrag, dus we zeggen: goh, ik zie dat je rent in de gang, we hebben graag dat je loopt. En als het kind rustig loopt, zeggen we: wat fijn, ik zie nu dat je rustig loopt. Dus dat benoemen we meteen. En ik zie hier dat kinderen schakelen. En als een kind niet schakelt, dan registreren we dat ook. Als een kind geen positief gedrag laat zien maar in het negatieve gedrag blijft.'

De basisschooldirecteur heeft de indruk dat kinderen na de coronatijd minder goed 'schakelen', dus minder goed in staat zijn hun eigen gedrag aan te passen. Juist daarom denkt ze dat de methodiek meerwaarde heeft. Er zijn ook leerkrachten die er wat bedenkingen bij hebben. Die zien liever dat een kind intrinsiek gemotiveerd is om zich goed te gedragen. De directeur verwacht echter dat de positieve aandacht en beloning ook die intrinsieke motivatie voeden.

De jongerenwerker: nauwe samenwerking met de politie

De jongerenwerker noemt de politie zijn belangrijkste 'netwerkpartner' als het gaat om de aanpak van jeugdproblematiek. Het gaat dan met name om de samenwerking met de wijkagent en de jeugdagent. Over zijn eigen rol vertelt hij dat hij zich vooral richt op het leggen van contact met jongeren, om 'aan de voorkant' van problemen te komen en om 'preventief' te werken. Dat helpt bij het blussen van brandjes als dat nodig is. Hij doet op problematiek waarbij een beroep wordt gedaan op het jongerenwerk:

'Daar word je ook heel vaak voor ingezet. Dan is er overlast ergens, of ruzie, of dan steekt het ergens de kop op en dan word je gevraagd daar iets in te doen. Al die contacten die je in al die tijd daarvoor opgedaan hebt en de tijd die je daarin hebt gestoken, dat betaalt zich terug. Daar heb je profijt van omdat je een bekend gezicht bent bij de groep. Dan heb je nog enige invloed. Ik werk hier al best lang. Soms zie je eerdere generaties. Die komen nu met hun kinderen bij mij!'

De jongerenwerker legt uit dat hij en zijn collega's niet actief bij de overlast rond het woonzorgcentrum betrokken zijn geweest, 'omdat de politie er bovenop sprong'. Het was na het optreden van de politie ook meteen gedaan met de overlast. Hij heeft veel contact met scholen. Daar komt hij regelmatig in de pauzes. Scholen zijn belangrijke 'vindplekken' voor hem. Zo kan hij de contacten met jongeren onderhouden én hoort hij van school als het met een jongere minder goed gaat. Alhoewel het jongerenwerk er voor alle jongeren is, richt de aandacht zich in de praktijk vooral op vmbo-leerlingen en leerlingen uit het praktijkonderwijs. De jongerenwerker legt uit dat er ook veel aandacht uitgaat naar jongeren met een licht verstandelijke beperking. Hij signaleert de laatste jaren een toename van psychische problematiek bij jongeren. Ook zijn er veel jongeren waar de thuissituatie niet stabiel is. Dat uit zich bij sommige jongeren dan in opstandig gedrag of overlast. De jongerenwerker vertelt hoe hij en zijn collega's inspelen op overlast:

‘Als we een melding krijgen, dan ga ik of een collega erop af. Waar gaat het om? Wat is het probleem? Zijn het jongeren die we kennen? Zo niet, dan zoeken we een manier om die jongeren beter te leren kennen. Vaak via straathoekwerk. Om ze vaker te bezoeken. We kijken of we een activiteit kunnen organiseren voor die groep. Zodat wij ook weer een ruilmiddel hebben om ze te kunnen beïnvloeden. Ze willen bijvoorbeeld allemaal zaalvoetballen. Prima. Dan gaan wij dat regelen voor ze. Maar tegelijkertijd is het ook zo: hé, wij regelen dit, dan willen we ook bepaalde gedragsverandering zien bij jullie. Dan moeten jullie die mensen met rust laten. Of dan moet je wel rustiger zijn in de wijk. Dan heb je een soort wisselgeld. Want als ze dat écht leuk vinden, dan willen ze dat ook niet kwijt. Dat is eigenlijk ook een manier om iets te veranderen.’

De jongerenwerker spreekt over een ‘heel goede samenwerking’ met de politie. Hij kent de wijkagent al jaren. Dat schept een vertrouwensband:

‘Je probeert aan de kant van de jongeren te staan maar soms hoor je dingen, waarvan je denkt ‘oeh, dat moet ik even delen.’ Maar als je dat deelt en dat komt bij die jongeren, dan ben je een snitch. Dan ben je klaar, want dan vertrouwt eigenlijk geen enkele jongere je meer. Dus dat is een dun lijntje.’

Eigen verantwoordelijkheid bewoners

De bewonersconsulent vindt dat bewoners zelf ook een verantwoordelijkheid hebben in de aanpak van problemen:

‘Ze wonen zelfstandig, onze bewoners. Wij verwachten ook wat van henzelf. Het is niet zo dat als zij bijvoorbeeld overlast ervaren van een buurman of buurvrouw of hond in de omgeving, dat ze maar bij mij kunnen komen en zeggen van: hé, hier drop ik mijn probleem bij jou. Los jij het maar even voor me op. Dan zeg ik dus wel: wat heeft u er zelf al aan gedaan.’

De ene bewoner slaagt daar beter in dan de andere. Een van de bewoners vertelt dat zij de jongeren heeft aangesproken op hun gedrag, maar dat lang niet alle bewoners dat durven: ‘een heleboel staan achter de vitrage’. Ze vertelt dat ze kinderen lief heeft, maar ook streng aanpakt. Als ze twee of drie keer heeft gezegd dat een kind iets niet moet doen, dan moet je het ook niet doen, ‘anders krijg je straf – klaar’. Haar ervaringen is dat jongeren meestal naar haar luisteren:

‘Vroeger toen ik mijn boodschappen deed, zaten daar wel eens Turkse of Syrische jongetjes op de bank daar. En burens zeiden: dat is toch wel eng. En ik zeg: dan praat ik wel met ze. Nou, pas maar op! Maar waarvoor moet ik oppassen? Het zijn gewoon jongens hoor. Dus ik ga naar ze toe, en praten, praten, praten. Hoe gaat het op school? Dat soort dingen. Het zijn óók puberjongens, hè, buitenlandse jongens. Hoe gaat het op school? En oh ja, niet je vuil op de grond gooien, hier is een vuilnisbak, en hier wonen allemaal mensen, je moet een beetje fatsoenlijk zijn. Ik heb daar hele gesprek-

ken mee, geloof me of niet! Dat de burens dachten: hmm, ze durft zomaar naar die jongens te lopen. Hallo! Het zijn geen monsters. Waarom durft niet iedereen het?’

Ze vertelt hoe ze een van de jongens die tegen deuren trapte streng heeft toegesproken:

‘Ik ben bang van niemand hoor. Dat jochie was vrij jong, dertien jaar of zo. Toen had ‘ie net geschopt en toen stond ‘ie daar. Ik zeg: kom jij eens even hier jongen, wat ben jij aan het doen? Ben je op karate of zo? Doe dat dan niet tegen de burens. Blabla, je weet wel hoe ze reageren. Moet je eens goed luisteren, hoe oud ben je eigenlijk? En ik ga zó voor hem staan hè, want ik ben bang voor niks. Een schop tegen z’n benen of een klap voor z’n kop, dat heb ik gezegd, dat ik dat zou doen. Ik heb geen wapens maar ik verdedig me wel met mijn handen en benen. Klaar. Van mij ga je het niet winnen want ik ga door. Zó ben ik. Ik ben 73 jaar oud. En ik ben altijd zo geweest. En toen zei ik tegen hem: jij bent dertien, weet je hoe oud ik ben? Zegt ‘ie: nee, maar waarom moet ik dat dan weten? Nou, ik ben 73 maar ik sla je toch wel in elkaar. Dus maak dat je wegkomt en doe dat nooit meer. En toen werd ‘ie toch een beetje nerveus, hij dacht poe, poe, krijg ik straks toch een klap voor m’n hoofd of weet ik veel. Dat was in de periode van het schoppengedoe. Ik heb die jongen trouwens ook nooit meer gezien hier, nooit meer.’

Voor de bewonersconsulent gaat het overigens niet alleen om het aanspreken op ongewenst gedrag. Ze vertelt over een bewoner, die helaas recent overleden is, die op een indrukwekkende manier allerlei mensen in de buurt wist te verbinden:

‘Hij was gehandicapt, hij zat in een rolstoel. Hij was echt een verbinder in de wijk. Hij kon lijntjes uitleggen waar iedereen hier baat bij had. Ging hij bijvoorbeeld in gesprek met bedrijfsleider van de supermarkt. En die zei dan: oh, joh, ik wil jullie wel sponsoren. Ik sponsor een keer lekkere koeken bij de koffie! Of ik doe een keer dit of ik doe een keer dat. Hij had bijvoorbeeld ook z’n lijntjes met de basisschool, dat vond hij leuk. Dan regelde hij bijvoorbeeld in coronatijd dat een groep kleuters kwam zingen in de binnentuin, dan konden mensen dat vanaf hun balkon zien. Dat was heel leuk. Maar hij is helaas overleden. Voor zijn overlijden heeft hij iemand voorgesteld als contactpersoon voor de school. Maar die school is die gegevens kwijt, die weet niet meer wie het is. En ik heb navraag gedaan in mijn complex, maar niemand weet ergens van.’

Nu neemt de bewonersconsulent zelf het initiatief om het contact met de school op te pakken.

Verwachtingen over de politie

Betrokkenen is ook gevraagd wat hun verwachtingen zijn over de politie. Er is waardering voor de inzet van de politie. Een ondernemer vertelt over zijn contact met de wijkagent. Het contact is goed. De ondernemer kan de wijkagent appen. Als er iets is,

komt de wijkagent. Ook als hij vrij is. Dan komt hij zelf of zorgt hij ervoor dat er een andere agent komt.

Betrokkenen merken wel dat de politie veel op haar bord heeft en daarom maar beperkt bij kan dragen aan het oplossen van problemen. Een van de ondernemers denkt dat de politie te weinig mensen heeft om de problemen op te pakken. Nu de overlast weer is afgenomen, ziet hij minder politie. Ook de bewonersconsulent merkt dat de politie het druk heeft. Ze vindt het jammer dat de wijkagent maar zo weinig echt in de wijk kan werken, ze krijgt soms het gevoel dat hij de wijk 'er maar even bij doet'. De locatiemanager van de basisschool vindt dat de politie haar 'stinkende best' doet, maar vaak reactief handelt. De politie loopt volgens hem daardoor achter de feiten aan. Maar hij weet ook dat de wijkagent de tijd neemt om met de jongeren in de wijk te praten. Dat is de goede aanpak denkt hij, gewoon in de wijk aanwezig zijn. De locatiemanager wijst erop dat de sluiting van de wijkbureaus geen goed heeft gedaan:

'Waar het in het verleden is misgegaan is dat al die jeugdagenten zijn weggehaald. Er is een bezuinigingsronde geweest. Alle wijkbureaus waren weg en het ging ineens allemaal naar het hoofdbureau. En de jeugdagenten waren weg. Terwijl die hun wijk beter kennen dan een agent die nu weer eens in noord, dan weer in zuid en dan weer in west werkt. Die kent zijn pappenheimers niet. Die kent de buurt niet.'

De jongerenwerker merkt dat hij de wijkagenten minder vaak tegenkomt dan toen hij jaren terug kwam werken in dit deel van de stad. Het kost moeite om elkaar te spreken te krijgen, is zijn ervaring. De jeugdagent vertelt dat zij veelvuldig in wordt geroosterd in de noodhulp, waardoor het werk met de jeugd er 'allemaal een beetje tussendoor' plaatsvindt. Jeugd is volgens haar echt een taakaccent. De jeugdagent vindt het van belang om tijd te hebben om contact te kunnen leggen met de jeugd. Niet om meteen namen te noteren, dat geeft alleen maar de indruk dat de politie iets van de jeugd moet. Het gaat haar gewoon om het contact zelf. Dat schiet er tijdens een noodhulpdienst makkelijk bij in:

'Dat zou van mij wel iets meer mogen, de vrijheid om dat te doen. Want in de noodhulp word je gewoon geleefd. Je gaat van melding naar melding. Je probeert wel eens langs een groep te gaan, maar het kan zo zijn dat je naar een groep rijdt en dat je wordt geroepen naar een andere melding en dan moet je die melding gaan rijden. Dat vind ik soms wel lastig.'

Een andere agent, die voorheen als jeugdagent heeft gewerkt, deelt deze mening:

'De jeugdagenten zijn de dupe geworden van de reorganisatie van de politie. Eerder zaten we hier iets verderop, hadden we daar het politiebureau. Nu zitten we op het hoofdbureau. Dat is toch een bepaalde afstand die je elke keer moet afleggen. Terwijl eerder... je was er zo.. je liep zo een keer naar het winkelcentrum en dan was je veel meer in de wijk dan nu. [...] Wij kregen daar veel meer tijd voor. Ik stapte op de fiets

en fietste op de jeugdgroepen af. Ik fietste naar het winkelcentrum, ik fietste naar de bekende plekken, je zit in het voortraject. Je had daar veel meer tijd voor. Dan zit je al bij de voorkant van het probleem.'

De jeugdagent vertelt dat zij met haar collega-jeugdagenten de middelbare scholen verdeeld heeft, maar dat dat niet gelijk is aan de schooladoptieprogramma's van vroeger. Met twee scholen wil ze dat nu wel weer oppakken, maar het ontbreekt haar aan tijd om dit goed vorm te geven. Toch komt de jeugdagent regelmatig op scholen voor voortgezet onderwijs. De ervaring is dat leerlingen het heel gewoon vinden dat de politie even langsloopt en niet meteen denken dat er iets aan de hand is. De directeur van de basisschool zou graag willen dat de politie ook af en toe op haar school langs zou komen:

'Ik denk dat politie heel veel curatief bezig is. Wel met de goede dingen, want er gebeurt een heleboel in onze maatschappij. Dat doen ze goed... Maar ik zou ook die preventieve kant kiezen, omdat wij gewoon zien dat het echt nodig is. [...] Juist niet de angst inboezemen, maar ook voorlichting geven over hun werk. En ook gewoon met kinderen in gesprek gaan! Met ze in gesprek gaan over wat ze bezighoudt, over de wijk, waar ze het fijn vinden om te spelen, maar ook over gedrag. Positief gedrag. Goede voorbeelden, juist die andere kant, en aansluiten op wat de school doet. Ik vraag me af of ze weten hoe we dat doen op school? Hoe wij goed gedrag aanleren?'

Ook de coördinator jeugd van de gemeente ziet dat de politie minder toekomt aan het werk in de wijk. Ze heeft de politie zich meer en meer zien terugtrekken uit de wijk. Dat de wijkagent ook écht vijf dagen per week in de wijk is, dat is niet meer zo. Volgens haar willen de wijkagenten het graag, maar zit het er gewoon niet in. Zij stelt dat de politie niet alles zelf hoeft te doen, want er zijn allerlei partijen die kunnen helpen in de aanpak van problemen. Het is dan wel van belang dat de politie ontwikkelingen in de wijk signaleert. Dat de jeugd zich stierlijk verveelt bijvoorbeeld. En dan de stap zetten naar een jongerenwerker of een sportfunctionaris. Door present in de wijk te zijn, zou de politie veel meer 'aan de voorkant' van problemen kunnen komen.

Een van de ondernemers heeft nog een andere verwachting over de politie. Laatst zag hij hoe de jeugdagent met een groep jongeren stond te praten, van wie er één een joint rookte. Dat kon hij niet bevatten: 'in mijn hoofd kan dat niet'. Hij vindt dat de politie strenger op mag treden:

'Ik vind dat de politie gewoon wat harder moet optreden. Klaar. Ik denk dat dat wel leidt tot ander gedrag, ja. Maar ze kunnen natuurlijk weinig, als jongeren hier rondhangen en je neemt ze mee, een uurtje later hangen ze hier weer. Snap je? [...] Wat het ook is, vroeger was er ook meer respect voor een agent. Dat was gewoon ook ja meneer, nee meneer, ja mevrouw... en tegenwoordig krijg je gewoon een middelvinger van die kinderen. Dus ja dat is wel aan het veranderen.'

4.6 Conclusie

Deze casus laat zien hoe verschillende betrokkenen een rol spelen in de aanpak van de overlastgevende jeugd. Zowel professionals als bewoners en ondernemers spreken de kinderen en jongeren aan op hun gedrag. De basisschool hanteert een zeer gestructureerde methode om kinderen te begeleiden in hun ontwikkeling, compleet met 'complimentjes' voor gewenst gedrag, omdat kinderen dat vanuit huis niet vanzelf meekrijgen. En er is een 'preweegtafel' voor problematisch gedrag, waar professionals van verschillende organisaties praten over jongeren die problematisch gedrag laten zien. Problematisch gedrag wordt vooral ook in de dagelijkse leefwerelden van kinderen en jongeren geadresseerd. De winkeliers spreken kinderen en jongeren aan, net als sommige bewoners van het woonzorgcomplex. De basisschooldirecteur ziet een verantwoordelijkheid voor haar school om leerlingen ook buiten schooltijd aan te spreken als daar aanleiding voor is. En de wijkagent en de jeugdagent hechten grote waarde aan het contact met kinderen en jongeren. De wijkagent maakt bewust tijd om zijn 'boefjes' te leren kennen. De jeugdagent wil dat ook, maar komt daar tot haar spijt te weinig aan toe. De voorbeelden laten zien dat het adagium 'it takes a village to raise a child' in deze wijk nog opgeld doet, maar ook dat de werelden van professionals enerzijds en bewoners en ondernemers anderzijds elkaar maar beperkt vinden en versterken. Dit is wel wenselijk om te voorkomen dat opvoeden en opgroeien van de gewone leefwereld meer en meer verschuift naar het professionele domein (Hermanns, 2009).

De inspanningen van alle betrokkenen konden echter niet voorkomen dat de overlast die de kinderen en jongeren bij het woonzorgcentrum veroorzaken op enig moment escaleerde. Hierbij valt op dat geen van de betrokkenen deze escalatie had verwacht. De overlast was bekend, maar niet dat het de bewoners zo hoog zat. Het incident met het speelgoedpistooltje leidt tot een gerichtere aanpak van de overlast. Dankzij een filmpje van een bewoner kan de politie achterhalen welke kinderen en jongeren nu precies de overlast veroorzaken. De wijkagent en de jeugdagent gaan naar de klassen en brengen ook enkele huisbezoeken, waar zij de ouders informeren over het gedrag van hun kind. Alhoewel de overlast bij het woonzorgcomplex hierdoor beëindigd wordt, maken betrokkenen zich geen illusie over een duurzaam effect. De problematiek lijkt zich deels te verplaatsen naar andere delen van de wijk. En er komen telkens nieuwe groepen kinderen. Jeugdoverlast is van alle tijden.

Opvallend in deze casus is dat de mogelijkheid om de kinderen in gesprek te brengen met de bewoners van het woonzorgcomplex niet is benut. Zo'n gesprek had mogelijk bij kunnen dragen aan een duurzamere oplossing voor het conflict, omdat de jongeren en de ouderen elkaar dan leren kennen. De bij de aanpak betrokken partijen hebben er in hun overleg echter niet over gesproken. De mogelijkheid is niet overwogen en is ook niet op tafel geweest. Toch waren er aangrijpingspunten: bewoners van het woonzorgcomplex hebben aangeboden het gesprek met de jongeren aan te willen gaan. Daarmee is de afhandeling van het conflict uiteindelijk vooral een zaak van de betrokken professionals gebleven, terwijl de ontmoeting tussen de hoofdrolspelers uit is gebleven.

Epiloog

Geruime tijd nadat het veldwerk voor deze casus was afgerond, is opnieuw contact geweest met de wijkagent die centraal staat in deze casus. De wijkagent vertelt dat er uiteindelijk, bijna een jaar na de escalatie, toch nog een ontmoeting tussen jongeren en de bewoners van het woonzorgcomplex is georganiseerd. Een aanleiding om de bijeenkomst te organiseren was dat er na verloop van tijd opnieuw sprake was van overlast in en rond het winkelcentrum. De bijeenkomst is georganiseerd door de politie in samenwerking met de woonconsulent van het woonzorgcomplex. De politie heeft acht jongeren en hun ouders persoonlijk benaderd voor de ontmoeting. Het waren de jongeren die het meest voorkwamen in de registraties van de politie, doordat zij het meest waren gecontroleerd. Zij waren er bijna altijd bij als er sprake was van overlast. Alle bewoners van het woonzorgcomplex hebben via de woonconsulent een uitnodiging voor de bijeenkomst gehad. De bewoners die de meeste overlast hadden van de jeugdigen, zijn naar de bijeenkomst gekomen. De bijeenkomst was zinvol, vertelt de wijkagent:

‘De jeugdigen zijn geconfronteerd met het feit dat ook hun opa’s of oma’s hier een woning kunnen hebben. Zouden zij het leuk vinden als je bij hen overlast veroorzaakt? Uiteindelijk hebben zij hun verontschuldiging aangeboden. Er is afgesproken dat ze in de buurt van de woningen in ieder geval rustig doen. En dat ze elkaar erop aanspreken en denken aan dit gesprek als het toch een keer fout mocht gaan. Geen gescheld of gevloek als ze op hun gedrag worden aangesproken maar een normaal gesprek. Zelfs de grootse probleemmaker was stil en gaf toe dat ze fout waren. Hierbij waren ook de ouders van de jeugdigen zodat zij uit de mond van de senioren konden horen wat er allemaal speelde.’

Reflectie casuïstiek jeugdoverlast

Een eerste aspect dat opvalt is dat de politie in beide casussen moeite heeft om precies zicht te krijgen op de samenstelling van de groepen jongeren. De politie weet dat er overlast is van kinderen en jongeren, maar wie het precies zijn is nog niet zo makkelijk te bepalen. In beide casussen komt een deel van de jongeren die overlast veroorzaken van buiten de wijk, soms zelfs van buiten de stad. Dat maakt dat de wijk- en jeugdagenten niet alle jongeren al kennen. De groepen hebben bovendien niet steeds dezelfde samenstelling. In de casus over het gehorige plein is bovendien sprake van meerdere groepen. In beide casussen vertellen de betrokken agenten dat als zij de jongeren aanspraken op overlast, de jongeren aangaven dat niet zij, maar anderen de overlast veroorzaakten. Zij waren het niet die afval achterlieten of luid schreeuwden.

De wijze waarop de politie getracht heeft zicht te krijgen op de samenstelling van de groepen verschilt per casus. In de casus rond het gehorige plein is een IGP-opdracht opgesteld, die overigens maar beperkt effect had. Dit is in de casus rond het woonzorgcomplex niet overwogen. In beide casussen hebben camerabeelden de politie uiteindelijk geholpen om zicht te krijgen op een aantal overlast gevende kinderen en jongeren. Bewoners geven in beide casussen aan meldingen te hebben gedaan van de overlast die zij ervaarden, maar het duurde lang voor hier iets mee gebeurde. In de casus rond het gehorige plein kwam een substantieel deel van de meldingen binnen bij de meldkamer van de gemeentelijke handhaving, waardoor de politie niet van elke afzonderlijke melding op de hoogte was. In de casus rond het woonzorgcomplex wist de wijkagent dat kinderen en jongeren rond het winkelcentrum overlast veroorzaakten, maar was niet duidelijk dat de overlast de bewoners van het woonzorgcomplex zo hoog zat.

In beide casussen investeert de politie in de contacten met kinderen en jongeren. De wijkagent in de casus over het woonzorgcomplex doet dat door kinderen en jongeren tijdens het werk in de wijk aan te spreken. Ook laat deze wijkagent jaarlijks een paar politieauto's op het speelveldje zetten, waar de kinderen uit de buurt naar kunnen komen kijken. Hij neemt ze vervolgens met zwaailicht en sirene aan mee door de wijk. Ook in de casus rond het gehorige plein blijkt de aantrekkingskracht van politievoertuigen voor jongeren groot: de jeugdagent zet op hun verzoek het zwaailicht aan en laat hen zijn nieuwe bus zien. Dat leidt overigens tot onvrede bij omwonenden, die denken dat de politie hun overlastklachten niet serieus neemt en staat te drollen met de jeugd. In beide casussen hebben de investeringen in de relatie met de jeugd niet kunnen voorkomen dat er overlast ontstond. Toch benadrukken wijkagenten het belang ervan om de kinderen en jongeren te leren kennen.

De aanpak van de overlast kent in beide casussen een opbouw van lichtere naar zwaardere interventies. In beide casussen duurde het eerst een tijd voordat de politie actief met de problematiek aan de slag ging. Bij de casus over het gehorige plein is over een langere periode planmatig gewerkt aan de aanpak van de overlast. Bij de casus rond het woonzorgcomplex kwam de aanpak na de escalatie waarbij een bewoner met een nep-pistool zwaaide in een stroomversnelling. In beide casussen hadden ook winkeliers klachten over overlast van kinderen en jongeren. En in beide casussen zijn zij niet expliciet betrokken in de aanpak. De ondernemers in beide casussen vertellen jongeren aangesproken te hebben op hun gedrag. Een ondernemer op het gehorige plein heeft een andere aanpak gekozen: hij heeft enkele jongeren die op het plein hingen in dienst genomen in zijn zaak. Dat had een tijdje een dempend effect op de overlast.

In beide casussen is de overlast uiteindelijk opgelost door gerichte interventies naar specifieke jongeren, in het bijzonder door huisbezoeken aan de jongeren die een leidersrol in de groep hadden. In de casus rond het gehorige plein speelde bovendien mee dat het aflopen van de coronamaatregelen ook bijdroeg aan een vermindering van de overlast. Uit beide casussen blijkt dat de betrokken wijk- en jeugdagenten het spreken met ouders als een zwaar middel zien, dat zij alleen in het uiterste geval inzetten. De nadruk ligt op het opbouwen van een relatie met de kinderen en jongeren in de wijk. Met betrekking tot de centrale vraag van dit onderzoek, namelijk hoe de politie werkt aan duurzame conflictoplossing en vreedzaam samenleven met verschillen, valt op dat in beide casussen het idee is geopperd voor een gesprek tussen de bewoners die overlast ervaarden en de jongeren die de overlast veroorzaakten. In de casus rond het woonzorgcomplex waren het enkele bewoners die dit aanboden, maar hebben de politie noch andere partners deze mogelijkheid verder besproken. Tot een ontmoeting van de man met het neppistool en de jongeren is het niet gekomen. De escalatie lijkt wel te hebben geleid tot een nauwere samenwerking tussen de bewonersconsulent van het woonzorgcomplex en de nabijgelegen basisscholen. In de casus rond het gehorige plein speelde de wijkagent zelf met het idee om een ontmoeting te organiseren, maar dat idee is om uiteenlopende redenen, waaronder de beperkingen vanwege de coronamaatregelen, niet uit de verf gekomen. Per saldo heeft de politieaanpak daarmee niet bijgedragen aan een duurzame oplossing voor de overlastproblematiek. Zowel de politie als andere betrokkenen in beide casussen denken dat jeugdoverlast een vraagstuk is van alle tijden, omdat er nieuwe groepen komen. Ook wijzen betrokkenen in beide casussen erop dat het oplossen van de overlast op een plek makkelijk leidt tot verplaatsing van het probleem naar een andere plek.

Vermeldenswaardig is ten slotte de nadruk die veel betrokkenen in de casus rond het woonzorgcomplex leggen op het belang van opvoeding en de rol van de ouders. In de casus rond het gehorige plein is dit minder nadrukkelijk naar voren gekomen, al wijzen ook in die casus betrokkenen erop dat ouders 'geen idee hebben' van wat hun kinderen uitspoken. De bevindingen op dit punt vinden steun in het werk van Boutellier (1993), die het belang van opvoeden als moreel proces benadrukt en spreekt over een 'miskennis van de pedagogische relatie als morele praktijk', waaronder het leren respecteren van anderen en het omgaan met verschillen. In de casus over het woonzorgcomplex

valt op dat verschillende betrokkenen juist voor dat punt aandacht vragen, door de kinderen en jongeren aan te spreken op hun gedrag en hen de spiegel voor te houden hoe zij denken dat anderen dat gedrag ervaren. In beide casussen heeft de politie uiteindelijk met huisbezoeken de ouders geïnformeerd over en geconfronteerd met het gedrag van hun kinderen. Betrokkenen bij beide casussen omschrijven dit als een impactvolle en effectieve strategie.

5 Zij horen hier niet thuis

De komst van een woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond zorgt voor onrust in een volksbuurt. De gemoederen lopen daarbij hoog op. Deze casus beschrijft hoe de politie het conflict benadert, ervoor wakend zelf onderdeel van de dynamiek te worden.

Voor deze casestudy is gesproken met de volgende personen:

- de twee wijkagenten van de buurt waar de casus speelt;
- een operationeel specialist van het basisteam, belast met de portefeuille zorg en veiligheid;
- vier bewoners uit de wijk;
- de locatiemanager van de geplande woonvoorziening;
- twee medewerkers van de gemeente: een van de afdeling welzijn, een van de afdeling openbare orde en veiligheid; en
- de directeur van een basisschool, die gelegen is tegenover de geplande woonvoorziening.

Daarnaast is tijdens het veldwerk een bezoek gebracht aan de woonvoorziening, waarbij gesproken is met medewerkers van de zorginstelling.

5.1 Inleiding

Deze casestudy speelt zich af in een volksbuurt in het centrum van een grote stad. In deze buurt wonen ruim 3.500 mensen. De bevolkingssamenstelling is divers. Een derde van de bewoners heeft een Nederlandse achtergrond, de overige bewoners hebben een migratieachtergrond. Twee wijkagenten zijn belast met de wijkzorg voor deze buurt. Afgemeten aan de criminaliteitscijfers is het een veilige buurt: het aantal woninginbraken of overvallen is overzichtelijk. De politie heeft de afgelopen jaren fors ingezet op inbraakpreventie. Dat beleid werpt vruchten af, mensen beveiligen hun huis beter. De agenten denken ook dat criminaliteit zich verplaatst: het gebeurt nu eerder online dan in de wijk.

Aan de sociale problematiek in de wijk hebben de wijkagenten echter hun handen vol. Ze vertellen dat er in de buurt verschillende mensen wonen die kampen met psychische problematiek. Er zijn in totaal negentig woningen voor begeleid wonen in de wijk. Het gaat om cliënten van instellingen voor geestelijke gezondheidszorg die zelfstandig wonen. Maar het zorgnetwerk schiet volgens de wijkagenten tekort. Regelmatig is er

sprake van overlast en van incidenten, met name als mensen hun medicatie niet innemen of als zij alcohol of drugs gebruiken.

Naast deze problematiek spreken de wijkagenten ook over dak- en thuislozen die door de wijk trekken en over jongeren die elkaar, opgehitst door drillrap, met messen bedreigen. Aan de rand van de wijk liggen enkele prostitutiepanden. Dit trekt bezoekers vanuit de hele stad en ver daarbuiten. Toezicht op de prostituees (en mensenhandel) is de verantwoordelijkheid van een speciaal team van de politie. De rol van de wijkagenten richt zich op het indammen van overlast, bijvoorbeeld van foutparkeerders. Wie per fiets het voetgangersgebied ingaat, krijgt van de wijkagenten te verstaan dat dat niet de bedoeling is: 'het is hoerenlopen, niet hoerenfietsen'.

In de laatste jaren is het aanzien van de buurt sterk veranderd. Een deel van de oude arbeiderswoningen is gesloopt en vervangen door nieuwe sociale woningbouw. Terwijl een deel van de wijk daarmee een impuls heeft gekregen, gaat het in sommige andere straten minder goed. De wijkagenten spreken over 'verkamering', doelend op de praktijk van huisjesmelkers om woningen op te delen in kamers en die per stuk te verhuren. Het leidt tot overlast en druk op de wijk. In een ander deel van de wijk is juist sprake van een heel andere ontwikkeling. Op een voormalig industrieterrein zijn nieuwbouwwoningen gebouwd, waarvan een deel in het hogere segment. Onder de oorspronkelijke bewoners wordt wel gesproken over 'yuppen', die hun intrek hebben genomen in dure koopwoningen. De belangen van de bewoners van het eerste uur en van de nieuwe bewoners van de dure huur- en koopwoningen lopen niet altijd gelijk op. Dat werd manifest toen de gemeente een plan ontwikkelde om de prostitutiepanden in de buurt te verplaatsen. De wijkagenten leggen uit dat de eigenaren van de nieuwe koopwoningen de ontwikkeling toejuichten, omdat het de overlast zou verminderen en omdat de waarde van hun woningen mogelijk ook zou stijgen. De oorspronkelijke bewoners van de buurt relativeren de overlast echter. Die hoort bij de buurt. Zij beschouwen de prostituees als onderdeel van de wijk. De overlast in de wijk is volgens hen eerder een gevolg van de verkamering dan van de prostitutie. Zij verzetten zich tegen verdere gentrificatie en verlies van de identiteit van de wijk. De spanningen tussen de nieuwe bewoners en de oorspronkelijke bewoners wordt manifest in een conflict over het bestuur van de bewonerscommissie van de wijk. Dat conflict wordt later als een afzonderlijke casestudy behandeld. In dit hoofdstuk staat een ander conflict centraal, namelijk de spanningen in de wijk vanwege de komst van een woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond. Rond de komst van deze woonvoorziening sloten de oude en nieuwe bewoners de rijen. Zij vreesden voor overlast voor omwonenden en zij maakten zich zorgen over de veiligheid van de kinderen van de school tegenover de geplande woonvoorziening.

5.2 Casusbeschrijving

De wijkagenten hoorden voor het eerst van de komst van de woonvoorziening toen een van de bewoners hen erover vertelde. Of zij wisten dat er allemaal junks in de wijk zouden komen te wonen? Eerst dachten de wijkagenten dat het verhaal misschien niet

zou kloppen. Maar later die dag kreeg een van de wijkagenten bericht van de zorginstelling die de woonvoorziening in de wijk wil huisvesten. De projectmanager mailt dat hij graag kennis komt maken met de wijkagenten. Want de woonvoorziening zal al op korte termijn naar de buurt verhuizen. De zorginstelling heeft daarvoor al een huurovereenkomst. Op dat moment wordt de ruimte nog gehuurd door een andere zorginstelling, die het gebruikt als verzorgingshuis voor dementerende ouderen. In zijn mail legt de projectmanager uit dat er dertig mensen zullen komen te wonen. Die wonen op dat moment nog in een aanpalende wijk. Maar dat pand staat op de nominatie om gesloopt te worden. De projectmanager schrijft dat de bewoners 24 uur per dag begeleiding en zorg krijgen van 'een team van bevlogen zorgmedewerkers'. De projectmanager verzoekt om een gesprek met de politie zodat hij meer kan vertellen over de doelgroep en de zorg en begeleiding die zij krijgen.

De wijkagent informeert bij de operationeel specialist die belast is met de portefeuille zorg en veiligheid. Ook die weet van niets. De operationeel specialist vertelt dat de formulering van de mail hem niet geruststelde. Wie zouden er precies naar de wijk komen? Geen gewone bewoners, want anders heb je geen 'bevlogen medewerkers' nodig, denkt hij. Op de locatie waar de zorginstelling op dat moment nog gehuisvest is, is bovendien regelmatig sprake van overlast. De operationeel specialist deelt zijn zorgen met zijn contactpersoon bij de gemeente, de beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid. Die is ook niet bekend met de casus en belooft navraag te doen bij andere afdelingen van de gemeente. De oov-adviseur komt te weten dat het om een groep ouderen gaat, die vooral kampen met 'somatische problematiek'. Ze begrijpt dat de indruk bestond dat het om mensen met verslavingsproblematiek zou gaan. Daar is dus geen sprake van. Ook was de indruk ontstaan dat de gemeente erbij betrokken was. Maar ook dat was niet het geval. Het was geen pand van de gemeente en de gemeente had ook geen financiële betrokkenheid.

De oov-adviseur legt uit dat de normale gang van zaken is dat de driehoek geïnformeerd wordt over plannen rond de huisvesting van 'kwetsbare doelgroepen', want 'niemand wil drugsgebruikers naast zich'. In dit geval was de driehoek niet geïnformeerd. Dat bleek vanwege de doelgroep die in de woonvoorziening zou komen te wonen ook niet nodig. Dat neemt niet weg dat de zorginstelling wel had kunnen bedenken dat het nieuws over de komst van de woonvoorziening tot onrust zou kunnen leiden. De zorginstelling heeft daar volgens de oov-adviseur veel ervaring mee. De zorginstelling hield zich dus weliswaar aan de regels, maar had toch beter moeten weten, meent de oov-adviseur.

Ook de wijkagenten zijn het erover eens dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient. Ze vinden de timing erg krap. De bewoners verhuizen al binnen enkele weken naar de buurt. Je zou bijna denken dat het een bewuste tactiek is, om de wijk pas op een laat moment voor een voldongen feit te plaatsen, denkt een van de wijkagenten. De locatiemanager van de zorginstelling vertelt echter dat er geen sprake is geweest van een dergelijke tactiek. De locatiemanager had zelf ook graag meer tijd had gehad om de verhuizing voor te bereiden voor haar bewoners en voor haar team. Dan had ze stapsgewijs de buurt kunnen informeren over de doelgroep die er zou komen. Maar die

tijd was er niet. De zorginstelling is al geruime tijd op zoek naar een nieuwe locatie. Dat bleek geen sinecure. De beslissing over de verhuizing viel in een laat stadium, op het moment dat de huurovereenkomst op de oude locatie al bijna afliep. Het was niet gelukt om een nieuwe locatie te vinden waar alle bewoners naartoe zouden kunnen gaan. Daarom is er uiteindelijk voor gekozen om de bewoners van het te slopen pand over verschillende kleinere nieuwe locaties verspreid te huisvesten. Op de te slopen locatie woonden verschillende doelgroepen, met een heel verschillend profiel. Daardoor is volgens de locatiemanager bij de buurtbewoners geen juist beeld ontstaan van de mensen die in de woonvoorziening zouden komen wonen:

'Mensen dachten aan junkies, aan daklozen. Dat is meer de associatie die een doorsnee mens bij ons heeft. Terwijl dit mensen zijn die eigenlijk bij een bejaardenhuis passen. Ze hebben wel psychiatrische problemen of een verleden van verslaving. Maar ze hebben geen actieve verslaving. [...] In verslaving heb je een actieve verslaving of passief. Er zijn bewoners die verslaafd zijn aan middelen maar die gecontroleerd gebruiken. Bijvoorbeeld als het gaat om wietgebruik: zij kunnen niet zonder, zij blijven gebruiken, maar zij hebben bijvoorbeeld drie jointjes per dag. Of alcoholisten die drie bier per dag krijgen. Dus wij halen bier met ze en we maken afspraken over het gebruik. Dat noemen wij gecontroleerd gebruik hier. Maar ze zijn wel verslaafd aan de middelen. [...] Als ik kijk naar mijn doelgroep, had ik geen enkele twijfel. Omdat ik de mensen ken. Als je die mensen op straat ziet en je ze niet kent, dan kun je daar wel van schrikken. Maar ons team en ik kennen die mensen door en door. Als het met iemand slechter gaat, of als hij zijn medicatie niet neemt, dan kan het tot gevolg hebben dat hij compenseert, dat hij meer stemmen gaat voelen, dat hij in psychose raakt. Maar dat zien we aankomen.'

Een van de wijkagenten vertelt dat de nadere toelichting van de zorginstelling zijn zorgen deels wegnam. Toch bleef het knagen. Zou er niet alsnog sprake zijn van overlast? En zou de zorginstelling daar dan op aanspreekbaar zijn? Daarnaast vroeg hij zich af of de uitleg van de zorginstelling ook de verontruste buurtbewoners zou kunnen overtuigen:

'Ik wilde ze ook graag geloven. Dat er een oudere doelgroep kwam, die een heel zwaar leven had gehad en geen actieve verslaving had. Tenminste aan drugs dan. Die nemen dan wel af en toe een drankje of blowen af en toe. Ze schilderden een heel rooskleurig bierbeleid, dat ze twee biertjes op een avond mochten doen. Nou, dat klinkt heel leuk, maar denk ik, ja die krijgen allemaal een eigen kamer met een eigen koelkast. Wie gaat dan dat beleid handhaven? Ik niet. Over sommige dingen waren ze echt heel optimistisch. Maar aan de andere kant, ze verzekerden me echt wel dat dat niet de klassieke junk was zoals we hier wel kennen. Dat nam bij mij al een hele hoop ongerustheid weg. Alleen ja, ik vond wel dat ze een behoorlijk uitdaging hadden om de buurt te overtuigen.'

Het nieuws over de aanstaande verhuizing van bewoners had ondertussen namelijk al tot grote onrust onder de bewoners geleid. Een van de bewoners had het nieuws vernomen van een medewerker van het verzorgingshuis dat op dat moment de ruimte nog huurde. Deze bewoner informeerde een andere bewoner, die een actieve rol speelt in de bewonerscommissie. Zo ging het nieuws over de komst van de woonvoorziening als een lopend vuurtje door de buurt. Een bewoner vertelt dat het niet duidelijk was wat de bewoners moesten verwachten:

‘Dat werd volstrekt niet duidelijk in het begin. Die zorgorganisatie heeft zeven verschillende doelgroepen, variërend van gescheiden moeders die even iets nodig hebben tot zwaar verslaafde mensen aan de andere kant van het spectrum. Mensen met héél veel problemen. En die onduidelijkheid zorgde in het begin zeker wel voor onrust. Je denkt: wat komt er in vredesnaam voor terug? Je denkt eigenlijk wel snel aan dronken zwervers. Niemand communiceerde iets. Dus er kwamen allemaal handtekeningen-acties en dergelijke.’

De bewoners waren niet te spreken over de gang van zaken. Zij voelden zich overvallen en waren bezorgd dat de bewoners van de woonvoorziening overlast zouden veroorzaken. De woonvoorziening zou in een complex komen aan het centrale plein in de buurt, tegenover de basisschool. Kinderen van die school en uit de buurt gebruiken het plein als speelplaats. Zouden de kinderen daar nog wel veilig kunnen spelen? Andere zorgen betroffen de bewoners van het complex waar de woonvoorziening zou komen. De woonvoorziening zou enkele verdiepingen huren. Bewoners van andere verdiepingen vroegen zich af of zij nog wel veilig naar hun woning zouden kunnen komen. Een bewoner, die actief is in de vve van het complex, vertelt:

‘In datzelfde gebouw wonen allemaal oude dametjes en kwetsbare doelgroepen die dan wel van hetzelfde trappenhuis en dezelfde lift gebruik moeten maken als de bewoners van de woonvoorziening. Die mensen zeggen: ik moet drie keer per dag mijn hondje uitlaten, dat durf ik eigenlijk niet meer, of ik neem een mes mee of zo. Daar zat heel veel angst en ongerustheid. Dat kan ik me ook heel goed voorstellen. En ik ben wel eens in dat trappenhuis geweest en dat is ook een beetje schimmig, met allemaal donkere hoekjes. Dus als je het beeld hebt van het zijn verslaafden met een bepaalde achtergrond, dan helpt dat niet.’

Daags nadat de wijkagenten het nieuws vernomen hadden, kwam een aantal buurtbewoners bijeen. De wijkagent herinnert zich dat ze gingen brainstormen over wat te doen om de komst van de woonvoorziening tegen te houden. ‘Er popte best wel veel op,’ zegt de wijkagent. Voor de deur van het complex gaan zitten bijvoorbeeld, om de nieuwe bewoners te belemmeren hun intrek te nemen. De wijkagent was die dagen veel op straat in de wijk. De komst van de woonvoorziening was het gesprek van de dag. Hij wilde voorkomen dat de bewoners de barricaden op zouden gaan. In de brainstorm werd besloten dat er ook een grotere bewonersbijeenkomst georganiseerd moest wor-

den. De wijkagent vertelt dat hij intensief contact had met een van de bewoners, die een actieve rol speelde in de bewonerscommissie:

'Die belde dagelijks. Hoe gaan we dit tegenhouden? Heb jij nog contacten? Kom je vanavond eten? En ik zei: joh, dit gaat boven mijn niveau. En bovendien, volgens mij zijn de contracten al getekend en valt er weinig meer tegen te houden. Want dat pand werd gesloopt en die mensen stonden dan op straat. Maar ze deed een appel op mij om positie te kiezen.'

De wijkagenten vertellen dat ze aanwezig waren bij de bijeenkomst die de bewoners hadden voorbereid. Met hun teamleiding hadden de wijkagenten afgestemd dat ze de bijeenkomst als toehoorder bij zouden wonen. Ze zouden geen vragen van bewoners beantwoorden om te voorkomen dat ze zelf partij zouden worden:

'Voorkomen dat iemand zegt: want de politie heeft gezegd... Ieder antwoord kan een goed of verkeerd antwoord zijn. Als iemand iets op tafel legt en je zegt daar ben ik het wel mee eens, dan kan iemand al zeggen van: je hebt gezegd dat je het daarmee eens was.'

De bewonersbijeenkomst

De bewonersbijeenkomst verloopt rumoerig. Er waren ruim zestig bewoners aanwezig, zowel mensen die al heel lang in de buurt woonden als mensen die nog maar kort geleden in het nieuwbouwcomplex waren komen wonen. De actieve bewoner uit de bewonerscommissie zat de bijeenkomst voor en zette die avond de toon. De wijkagent herinnert zich dat ze met stemverheffing stelde dat de bewoners van de woonvoorziening er niet in zouden komen. Een van de aanwezigen viel haar bij en riep de aanwezigen op om de gemeente te gaan stalken. Als iedereen uit de wijk veelvuldig het gemeentelijk informatienummer zou bellen, zou de telefooncentrale ontregeld raken. Niet constructief en je schiet er niets mee op, menen de wijkagenten. Wamt de telefonist maakt een notitie en dat was het weer. Deze activistische ideeën vielen ook niet bij alle aanwezigen in goede aarde. Sommige bewoners uit het nieuwbouwcomplex pleitten ervoor om via formele routes bezwaar te maken en procedures aan te spannen. Bijvoorbeeld door te onderzoeken of het bestemmingsplan misschien een aangrijpingspunt bood om de komst van de woonvoorziening tegen te houden. Deze bewoners hebben zich volgens de wijkagenten wel achter de oren gekrabd over het tumultueuze verloop van de avond. Moest deze bewonerscommissie hen vertegenwoordigen? Tijdens de avond hebben de wijkagenten aan de bezorgde bewoners verteld dat zij begrepen hadden dat het om een relatief lichte doelgroep zou gaan die in de wijk zou komen te wonen. Maar de zorgorganisatie noch de gemeente was die avond aanwezig om dit te bevestigen.

Het nieuws over de komst van de woonvoorziening heeft inmiddels ook de lokale politiek bereikt. Een van de bewoners is actief in een lokale partij. Mede door zijn inspanningen stelt die partij schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en wethou-

ders. Over het feit dat bewoners niet geïnformeerd zijn en dat de het schort aan participatie van bewoners en omwonenden. Andere vragen gaan over de veiligheid en leefbaarheid. De bewoners zoeken ook contact met de media om aandacht te vragen voor hun zaak. In een interview met het regionale dagblad vertellen bewoners dat hun buurt al veel druk ervaart door prostitutie, coffeeshops en de vele plekken voor begeleid wonen. Een bewoner verzucht in het artikel dat het fijn zou zijn als andere wijken in de stad ook eens hun verantwoordelijkheid zouden nemen. Ook in het artikel klinkt de onvrede door over de gang van zaken. Bewoners hekelen het 'stiekeme gedrag', dat zij de zorginstelling en ook de gemeente aanrekenen. Waarom zijn zij niet op een normale manier geïnformeerd? Bij het complex waar de woonvoorziening moet komen, hebben de bewoners spandoeken opgehangen met leuzen waarmee zij hun zorgen en ongenoegen kracht bijzetten. De zorginstelling moet 'oprotten' uit de buurt, is de strekking.

Informatiebijeenkomsten

Geschrokken door de heftige reacties stuurt de zorginstelling een brief aan de bewoners in de wijk. Daarin leggen ze uit dat de verhuizing over drie weken plaats zal vinden. Ze schrijven dat zij de bewoners graag eerder hadden geïnformeerd, maar dat gewacht is tot de huurovereenkomst rond was. Bewoners worden uitgenodigd een informatiebijeenkomst bij te wonen. De zorginstelling zal drie van die bijeenkomsten organiseren. De wijkagenten zijn bij de bijeenkomsten aanwezig geweest. Zij wilden de temperatuur van het badwater peilen. Aan de zorginstelling hebben ze laten weten dat ze weliswaar bij de bijeenkomsten in de zaal zouden zitten, maar dat ze niet de rol van beveiligers op zich zouden nemen. Daar moest de zorginstelling zelf voor zorgen. Ook de oov-adviseur van de gemeente heeft de zorginstelling geadviseerd 'een beveiligers of gastheer' in te zetten. Volgens de wijkagenten redeneerde de zorginstelling eerst dat als de politie aanwezig zou zijn, zij zelf geen beveiliging in hoefde te zetten. 'Maar dat is natuurlijk niet zo, zo werkt dat niet,' aldus een van de wijkagenten. Het is niet de rol van de politie om toe te zien op een ordelijk verloop van zo'n avond, meent hij. Bovendien wilde de politie nadrukkelijk geen partij in het conflict worden. Een van beide wijkagenten herinnert zich dat hij best opzag tegen de informatiebijeenkomsten:

'Het laatste wat ik wil is dat ik mijn bewoners zo meteen de zaal uit moet zetten omdat ze zich niet gedragen, of dat het echt een ordinaire scheldpartij wordt één kant op en dat er geen informatie naar hen komt. Dat het alleen maar zenden is van die kant.'

De informatiebijeenkomsten verliepen zonder ongeregelde heden, al was wel sprake van grote woede en weerstand van de kant van de bewoners. Een bewoner herinnert zich dat de medewerkers van de zorginstelling het die avond niet makkelijk hadden:

'Ze hadden een lastige situatie daar. Zij hadden een dame ingehuurd om dat te begeleiden. Die deed dat wel prima. De zorginstelling stond daar een beetje als schietschijf. Die hadden dingen zo laat gecommuniceerd dat ze het mikpunt werden van alle emo-

ties die er in de wijk leefden. Formeel was het doel de buurt te informeren en te betrekken en nou ja, alsnog maar alles te communiceren. Over de doelgroep, de spelregels, het type mensen, hoe “gevaarlijk” ze zijn... Feitelijk was ik wel gerustgesteld, maar door de voorgeschiedenis en gebrek aan communicatie zaten veel mensen er wel sceptisch in. Ze vertelden dat het mensen zijn “met een niet actieve verslaving”. Dan denk ik: zijn ze nou verslaafd of niet? Blijkbaar wel maar niet actief? Dus dat riep ook weer nieuwe vragen op. Wat bedoel je in vredesnaam? Ze zijn ouder en heel rustig en ze zorgen echt niet voor problemen, dat hoor je dan. Maar je moet toch afwachten hoe het uiteindelijk uitpakt. Maar ik moet eerlijk zeggen, in de praktijk hebben we er geen last van gehad toen ze eindelijk kwamen.’

De locatiemanager heeft die avond geprobeerd de bewoners te overtuigen dat zij een goede buur zouden zijn. Dat de zorginstelling hun bewoners een goede plek wilde bieden, maar óók de buurt niet zou vergeten. De avonden verliepen heftig. Het waren militante mensen, herinnert de locatiemanager zich. Ze had het gevoel dat ze zich moest verdedigen. Haar bewoners en haar medewerkers:

‘Dat doet wel echt heel veel met je. Want het is je werk. En ik geef echt oprecht om die mensen voor wie we zorgen. Geen van mijn bewoners heeft bedacht toen ze klein waren: als ik later groot wordt, wil ik bij in zo’n woonvoorziening wonen. Zij waren ook gewoon kinderen en zij hebben verhalen. Alleen zij hebben iets meer pech dan jij en ik, en minder steun in hun netwerk, waardoor zij uiteindelijk bij ons terecht zijn gekomen, waardoor zij dakloos zijn geraakt met zulke problematiek dat zij gewoon niet zelfredzaam zijn en niet meer in staat zijn om zelfstandig te wonen. En dan worden zij aangekeken door normale mensen zonder problemen, met mooie banen, met een mooi netwerk, dat zij minderwaardig zijn. En daar heb ik moeite mee. [...] Ik vond de buurtbewoners echt niet redelijk. Ik heb nog tegen een mevrouw gezegd: mevrouw, niemand van mijn bewoners praat zo tegen mij als u nu doet. Dat was natuurlijk een beetje olie op het vuur gooien, maar het was wel echt zo.’

Tijdens de bijeenkomsten hebben de bewoners bedreigd de barricaden op te gaan. Een van hen vertelt dat het hem vooral stoorde dat de bewoners zo laat werden geïnformeerd. Hij wilde weten wanneer bekend was dat de woonvoorziening naar de wijk zou komen en hij wilde ook weten wanneer de gemeente daarvan op de hoogte was:

‘Toen vroeg ik dat aan de directeur van de zorginstelling. Ik zei: ik ga ervanuit dat jullie eerlijk zijn. Wanneer hebben jullie doorgegeven dat je een geschikte locatie hebt gevonden? Toen bleek dat al in juli te zijn. Dus ruim voordat wij die brief hebben gekregen. Ik zeg: dus wij zijn niet eens in de gelegenheid geweest om bezwaar te maken. Dat is van de zotte. Jullie zijn gewoon door onze strot heen gedouwd. Toen was er heel veel verzet, iedereen zei van: jullie moeten oprotten en dit en dat, en dat werd steeds erger. Toen ben ik ook naar voren gelopen, heb ik de microfoon gepakt, en ik zeg: mensen, we kunnen nu

wel gek gaan doen, maar we staan voor een voldongen feit. Ze zijn er nu, ze gaan niet meer weg. Dan moeten we gaan kijken, hoe kunnen we door een deur?’

De inschatting van deze bewoner was juist. De plannen bleven ongewijzigd en drie weken later verhuisden de bewoners van de zorginstelling naar hun nieuwe locatie.

De verhuizing

De locatiemanager van de woonvoorziening herinnert zich de dag van de verhuizing nog goed:

‘Nou, ik was wel bang die dag. Omdat ik dacht dat ze echt die deuren zouden gaan barricaderen. Dat werd gezegd, ja. Jullie komen hier niet in, werd er gezegd. Dus ik had twijfels of die verhuizing op die dag echt zou gaan gebeuren. En ik had eerlijk gezegd ook met onze directeur en mijn leidinggevende besproken of het wel veilig voor ons was. Is het veilig voor onze medewerkers om hier te komen? Worden wij niet aangevallen? Worden de bewoners niet aangevallen? Dat was echt heel pittig, ja.’

De zorginstelling had geïnformeerd of de politie op de dag van de verhuizing toe wilde zien op een ordelijk verloop. De wijkagenten hebben dat afgehouden, omdat de politie daar niet voor was en er de manschappen niet voor had. De locatiemanager zegt echter wel het vertrouwen te hebben gehad dat als de situatie echt uit de hand zou lopen, de politie in zou grijpen. Desgevraagd vertellen bewoners dat het dreigement om de toegang tot het complex te barricaderen wel ter sprake is gekomen, maar nooit echt serieus is opgepakt. Het is meer een uiting van de onvrede, meent een bewoonster. ‘Zo is de wijk.’ De wijkagenten bevestigen dat zij geen signalen hadden dat het op de dag van de verhuizing tot ongeregelde heden zou komen. Ze hebben zich geen zorgen gemaakt over verdere protesten of vernielingen. Uiteindelijk delen de dichtstbijzijnde burelen hetzelfde gebouw als de opvang, dus ‘dat ga je niet in de fik steken, want dan steek je ook de eigen woning in de fik’. De wijkagenten hebben bewoners wel aangesproken op de spandoeken. Moest dat nou? Ze hebben gezegd dat de bewoners van de woonvoorziening er ook niets aan konden doen. Ook de welzijnsmedewerker van de gemeente heeft erop aangedrongen dat de spandoeken weggehaald zouden worden. Ze heeft de bewoners gevraagd of ze zelf op die manier onthaald zouden willen worden. Maar de omwonenden wilden de spandoeken niet weghalen. De bewoonster uit het complex vertelt waarom ze de spandoeken heeft opgehangen:

‘Ik heb met de buurvrouw nog hele grote spandoeken opgehangen. Dat ze niet welkom waren. Een stuk of vijf waren het. Hele grote. We wisten van tevoren dat het niet zou helpen. Maar je wilt er toch de aandacht op vestigen. We konden er niets mee bereiken, maar we konden wel laten zien dat we ze niet wilden. Ik was op dat moment echt boos. Heel erg boos.’

Medewerkers van de zorginstelling vertellen op hun beurt dat zij hebben geprobeerd te voorkomen dat hun bewoners de spandoeken zouden zien. Een van de medewerkers vertelt hoe de spandoeken uiteindelijk bij een storm van de muur zijn gewaaid. Ze zijn niet opnieuw opgehangen.

Klankbordgroep

Na de verhuizing is een klankbordgroep ingesteld waarin bewoners van de appartementen in het complex en de locatiemanager van de woonvoorziening zitting hebben. Ook een van de wijkagenten nam deel aan de bijeenkomsten van de klankbordgroep. De overlast bleek mee te vallen. Als er klachten waren, bijvoorbeeld over sigarettenrook, pakte de zorginstelling die direct aan. De locatiemanager herinnert zich dat de eerste dag na de verhuizing een politieauto voor de deur stopte. Die komt voor ons, dacht ze, er is vast een klacht. Maar de agent zei dat hij voor een van de bewoners in het appartementencomplex kwam. Al met al is de verhuizing goed verlopen en zijn de bewoners van de woonvoorziening geland op hun nieuwe plek. De locatiemanager vertelt dat de bewonerscommissie inmiddels langs is geweest met paaseitjes:

'Het gaat beter. Grappig hè, die vrouw, die heeft paaseitjes voor ons ingepakt en een andere buurvrouw heeft die laatst gebracht. Dus dat gaat echt veel beter. Kijk, het is... onbekend maakt onbemind. Ik snap dat zij zich zorgen maakten. En ik ben wel blij dat zij ook ingezien hebben dat het meevalt bij ons en dat zij paaseitjes komen brengen. Dat is hartstikke mooi. De klankbordgroepenavonden zijn ook gewoon gezellig. Daar zitten onze bewoners niet bij maar de omwonenden wel.'

De bewoonster die eerder spandoeken op had gehangen, vertelt dat ze een modus heeft gevonden om met de bewoners van de woonvoorziening om te gaan:

'Ik gedoog ze. Ze groeten ook hoor. En dan groet ik gewoon terug. Als ik beneden in de hal bezig ben met mijn scootmobiel of zo, en ze komen binnen, dan is het goeiemiddag en dan zeg ik ook goeiemiddag. Simpel zat. Maar alles op een afstand.'

Een kwestie is echter nog niet opgelost. De bewoners van de appartementen in het complex willen dat er een aparte lift komt voor de bewoners van de woonvoorziening. Omdat zij niet met hen samen in de lift durven. En omdat ze vinden dat het stinkt. De bewoonster van het complex die het trappenhuis en de lift deelt met de woonvoorziening vertelt dat ze de lift voorbij laat gaan als ze vermoedt dat een van de bewoners van de woonvoorziening er op dat moment gebruik van maakt. Ze wil niet met hen samen in de lift staan:

'Ik stap met geen been in de lift. Dat doe ik niet. Want als je een paar van die klanten ziet, nou, je weet niet hoe die eruit zien. Dan schrik je. Dus dat doe ik al bewust niet. [...] Het stinkt ook verschrikkelijk. Ze kunnen ze niet verplichten om te douchen. En een hoop doen dat ook niet. En dan kom je af en toe in de lift, nou, dan val je flauw.'

En laatst heb ik rochels in de lift geconstateerd. Dat hebben we nooit eerder gehad. Dus dan is bij mij een en een twee. [...] Ik ben bang dat er iets zou kunnen gebeuren. Want er zijn erbij met van die verwilderde ogen. Dan denk ik: o mijn god. Dat risico wil ik niet lopen. Ik ben niet van plan om met een mes rond te gaan lopen. Dat heb ik wel verkondigd, daar gaat het niet om, maar je doet het natuurlijk niet. Maar ik voel me er niet veilig bij. Ik ben bang dat iemand doordraait. Dat kan gebeuren natuurlijk. Als iemand niet op tijd zijn medicijnen krijgt. Ze krijgen medicijnen ja. En er loopt een psychiater. Er loop van alles rond. Dus we hebben gezegd bij de laatste vergadering van de klankbordgroep: jammer dan dat het veel kost, maar die lift moet er komen. Dat is omdat we ons echt onveilig voelen. Dan krijgen ze een eigen buitendeur en een eigen lifthalletje. En dan heeft niemand van de bewoners meer last van overlast.'

Technisch zou de lift ingepast kunnen worden in een bestaand trappenhuis. Maar dat kost wel honderdduizend euro. De bewoners blijven er echter om vragen. De locatie-manager vindt het jammer, omdat het haar bewoners 'wel heel erg uitsluit uit de maatschappij'. Ze verzucht dat er ook andere mensen zijn die weleens overlast veroorzaken. Jongeren die flesjes kapotslaan. Dat is recent in de portiek gebeurd. Haar medewerkers hebben de troep opgeruimd, terwijl de bewoners van de woonvoorziening er niets mee te maken hadden. Maar mensen denken volgens haar dat het van haar bewoners komt, omdat die alcohol drinken.

In het verzet tegen de komst van de woonvoorziening lijken de oorspronkelijke bewoners van de wijk en de 'yuppen' een gezamenlijk belang te hebben, vertellen de wijkagenten. Maar onderliggend is sprake van verschillende interpretaties van de problematiek. De nieuwe bewoners vrezen voor onveiligheid, voor overlast en voor de waarde van hun huis. De bewoners van het eerste uur protesteerden ook omdat zij woningen willen behouden voor de mensen uit de wijk. Met de komst van de woonvoorziening ging de schaarse woonruimte naar mensen van buiten de wijk, terwijl er eerst een zorginstelling zat waar ouderen uit de buurt zelf woonden. Het is niet de eerste keer dat er op die manier woonruimte beschikbaar komt voor mensen van buiten de wijk. De woningen voor de ggz-cliënten die in de wijk wonen zijn ook op die manier verstrekt. Een van de wijkagent zegt: 'Zo zie je ook hier: het lijkt klein en beperkt, maar er zit heel veel onder.'

Niet alleen de motieven van de bewoners verschilden. Ook hun ideeën om de woonvoorziening tegen te houden, liepen uiteen. Deze verschillende opvattingen waren zelf een bron van conflict tussen de verschillende bewonersgroepen. De nieuwe bewoners wilden zich beroepen op wetten en regels, wilden bewijzen dat de procedure niet klopte en dat de woonvoorziening niet in het bestemmingsplan paste. Zij wilden via inhoudelijke argumentatie de komst van de woonvoorziening tegenhouden. De oude bewoners hebben daarentegen hun hart op de tong, zoals een wijkagent het uitdrukt: zij denken dat als zij maar hard genoeg roepen en hard genoeg in verzet gaan, de gemeente daar naar zal luisteren en bakzeil zal halen. Daarom roepen ze volgens de wijkagent dat ze stenen door de ruiten zullen gooien, dat zij gaan kraken enzovoort. De wijkagen-

ten stonden voor de opgave om in te schatten hoe serieus deze dreigementen waren. Hun taxatie dat het uiteindelijk bij verbaal protest zou blijven, bleek een juiste.

5.3 Aanpak

Uit de casusbeschrijving kunnen vier lijnen afgeleid worden die de politie heeft gevolgd in de aanpak van het conflict over de komst van de woonvoorziening. Ten eerste heeft de politie zich een beeld van de problematiek proberen te vormen door informatie te verzamelen. Ten tweede heeft de politie nagedacht over haar positie en opstelling in het conflict. Ten derde heeft de politie getracht bij te dragen aan een juiste beeldvorming bij betrokkenen door feitelijke informatie te verstrekken. En ten vierde heeft de politie vinger aan de pols gehouden in de wijk, om te weten of de situatie onder controle was of uit de hand dreigde te lopen. Deze vier aspecten worden hierna nader toegelicht.

Informatie inwinnen

De politie was niet op de hoogte van de komst van de woonvoorziening naar de wijk. Het nieuws bereikte de politie via een actieve bewoner. Kort daarna volgde de mail van de projectmanager van de zorginstelling met het aanbod kennis te komen maken. De politie was verrast door het nieuws. De eerste actie die de politie ondernam, was meer informatie verzamelen. Daarbij ging het zowel om zicht te krijgen op de doelgroep die naar de wijk zou komen als om de wijze waarop het besluit over de komst van de woonvoorziening tot stand was gekomen. De wijkagenten hebben hun teamleiding geïnformeerd over het nieuws. Samen met de operationeel specialist zijn zij op zoek gegaan naar meer informatie. De operationeel specialist benaderde zijn contactpersoon bij de gemeente, terwijl de wijkagenten het kennismakingsgesprek met de projectmanager van de zorginstelling voerden. Naast de behoefte aan meer feitelijke informatie speelde voor de politie ook een rol hoe het nieuws in de wijk zou landen. Direct vanaf het contact met de actieve buurtbewoner was duidelijk dat het nieuws voor de nodige spanningen in de wijk zou zorgen. De politie heeft in de weken die volgden veel contact gehouden met de bewoners, om te weten hoe de sfeer in de wijk zich zou ontwikkelen.

Positie bepalen

De politie heeft vervolgens nagedacht over haar opstelling en optreden. De wijkagenten en de operationeel specialist wilden voorkomen dat de politie partij zou worden in het conflict. Zowel de bewoners als de managers van de zorginstelling deden een beroep op de politie. De bewoners vroegen de wijkagenten met hen mee te denken hoe zij de komst van de woonvoorziening tegen konden houden. De bewoners organiseerden vervolgens zelf een bijeenkomst voor de buurt, om met andere bewoners hun zorgen te delen en een strijdplan te bespreken. De gemeente en de zorginstelling waren niet uitgenodigd. De wijkagenten wilden deze bijeenkomst bijwonen. Dan konden zij immers zelf horen en ervaren wat de zorgen van de bewoners waren en wat de bewoners van plan waren om tegen de komst van de woonvoorziening te protesteren. Met

hun teamleiding spraken zij af dat zij bij de bijeenkomst aanwezig zouden zijn, maar alleen als toehoorders. De leiding drukte de wijkagenten op het hart zelf geen vragen te beantwoorden. Dan zou onbedoeld het beeld kunnen ontstaan dat de politie bij de komst van de woonvoorziening betrokken was, of aan de kant van de zorginstelling of de gemeente stond. Een van de wijkagenten vertelt hoe hij reageerde op de plannen van bewoners om in verzet te komen:

‘Nou ja, je moet gewoon heel duidelijk zijn. Joh, luister wat je bedenkt bedenk je, maar ga geen strafbare feiten doen want dan moet ik optreden, hè. Ik heb ook geprobeerd om bij iedereen te zeggen: doe nou geen alcohol drinken voordat je naar die bijeenkomst gaat. Er zijn er een paar die denken, nou ja, dan praat ik makkelijker. Dus ik zeg, joh, schrijf op wat je wilt zeggen want dan heb je een leidraad.’

Ook de zorginstelling deed een beroep op de wijkagenten. Toen de zorginstelling drie informatiebijeenkomsten organiseerde, vroeg zij of de politie aanwezig kon zijn om de orde te bewaken. De wijkagenten waren stellig in hun antwoord: de zorginstelling moest zelf maar zorgen voor een beveiliging of portier. De operationeel specialist herinnert zich hoe dit al bij de kennismaking met de projectmanager van de zorginstelling ter sprake kwam. Hij licht de opstelling van de politie als volgt toe:

‘Bij die kennismaking was het van: oké we gaan kennismaken, we gaan daar niet vertellen dat we het er niet of wel mee eens zijn. Het was vooral gewoon aanhoren wat er zou komen, wat de bedoeling was, en vooral ook het contact maken. Zorgen dat de wijkagent in positie is. En zij gingen natuurlijk de vraag stellen of wij aanwezig wilden zijn bij die informatieavond. Maar dan krijg je dat daar dan burens zijn die zeggen: de politie wist ervan en hoe kan dat nou en hoe kun je daar nou toestemming voor geven? Dus wij wilden ook aangeven: die informatieavond is van jullie. Als jullie het idee hebben dat het onveilig is, dan moet je beveiliging regelen. Wij gaan daar niet zitten voor de beveiliging. Wij zijn er puur om aan te voelen hoe zit het in de wijk, hoe voelt het in de wijk. [...] Kijk als er in zo’n zaaltje wat gebeurt, dan gaan ze de wijkagent echt niet aanvallen. Hij loopt daar elke dag, ze kennen hem. Dus als hij daar met zijn handen wijd gaat staan van ‘jongens nou effe niet’, dan komt dat ook wel goed. Maar hij wil dat niet. Hij wil het gewoon horen, hij wil horen van die mensen van waarom heb je nou bezwaar, hij wil van de zorginstelling hun verhaal horen. Hij wil daar gewoon als toeschouwer zitten. Alleen de ervaring leert dat dit soort bijeenkomsten, dat je best wel eens uiteindelijk in een positie wordt gebracht die je niet wilt. Dat is gewoon een ervaring uit het verleden.’

Rond de dag van de verhuizing heeft de politie dezelfde positie ingenomen. Toen de zorginstelling vroeg of de politie er wilde zijn om toezicht te houden op een ordelijk verloop van de verhuizing hebben de wijkagenten duidelijk gemaakt dat ze dat niet van plan waren. Dat laat onverlet dat als er ongeregelde heden waren geweest de politie wel

gekomen zou zijn. Maar dat is iets anders dan op voorhand bij de deur gaan posten. De locatiemanager van de zorginstelling heeft daarover met de wijkagenten gesproken:

‘Wij hadden wel afgesproken dat, mocht het nodig zijn, dat we contact zouden zoeken. Dus dat was wel afgesproken met de politie. Dat als wij niet binnen zouden komen, dat zij dan zouden ingrijpen. Omdat wij hier mogen zijn. We hebben een huurcontract en dat is gewoon onze woning. Dus zij mogen ons niet weigeren.’

Feitelijke informatie verstrekken

Een ander aspect van de aanpak van de politie was het verstrekken van feitelijke informatie over de bewoners van het woonzorgcentrum. De wijkagenten vertellen dat de toelichting van de medewerkers van de zorginstelling over de doelgroep die in de woonvoorziening zou komen wonen hen geruststelde. Aanvankelijk hadden ook zij de vraag hoe zwaar de doelgroep zou zijn. Daarbij speelde een rol dat op de oude locatie van de zorginstelling ook zwaardere doelgroepen woonden, die regelmatig overlast veroorzaakten. Toen de wijkagenten begrepen dat het om een lichtere doelgroep zou gaan, hebben ze die informatie ook in persoonlijke contacten met buurtbewoners gedeeld, om daarmee onjuiste beelden weg te nemen. Dit deden de wijkagenten echter alleen in persoonlijke contacten met bewoners, niet tijdens de bijeenkomsten die de bewoners zelf en de zorginstelling organiseerden. Op de vraag of de politie een rol heeft om bewoners te helpen zich te verplaatsen in de ander, antwoordt de operationeel specialist:

‘Ja, zeker. Maar niet tijdens die bijeenkomsten. Dus niet als de rest meekijkt. Dan heb je het eigenlijk over depolariseren. Dat zijn de gesprekken die je hebt als wijkagent, als je in de wijk loopt. Dan gaat het over: wat verwacht je dan dat er komt? Ja, dertig junks! En dan kan de wijkagent zeggen van joh, ik heb van de zorginstelling gehoord dat het andere patiënten zijn. Dat zijn gesprekken, die vinden plaats op het moment dat je gewoon de tijd hebt en de toon anders kan zijn.’

Vinger aan de pols

De aanpak van de politie kenmerkt zich ten slotte ook door het voortdurend peilen van de sfeer in de wijk. De politie had al snel de inschatting gemaakt dat de bewoners fel zouden zijn tijdens de informatiebijeenkomsten en ook verder breed hun ongenoegen kenbaar zouden maken. Maar de politie heeft nooit echt gevreesd dat het verzet uit de hand zou lopen en gewelddadige vormen aan zou nemen. Wat na de verhuizing geholpen heeft, is dat de zorginstelling een klankbordgroep had ingesteld waar klachten over overlast snel besproken konden worden. De punten die daar ter sprake kwamen, werden snel en naar tevredenheid verholpen. De politie heeft aan de bijeenkomsten van de klankbordgroep deelgenomen. De wijkagenten leggen uit dat hun bijdrage daar heel beperkt was. De bewoners en de zorginstelling kwamen er onderling goed uit.

5.4 Effect

Het effect van de politieaanpak kan vanuit twee perspectieven worden belicht. Ten eerste is dat de vraag of de politie erin is geslaagd het conflict op te lossen. Ten tweede de vraag of de politieaanpak bij heeft gedragen aan een duurzame oplossing voor de onderliggende spanningen.

De verhuizing van de woonvoorziening naar de nieuwe locatie is, ondanks het verzet van de buurtbewoners, doorgegaan. De verhuizing is vreedzaam verlopen. Er is geen sprake geweest van ongeregelde heden waarbij de politie zou hebben moeten optreden. Omdat het protest zich beperkte tot verbale uitingen en spandoeken kon de politie zich wat het handhaven van de orde betreft op de vlakte houden. De wijkagenten waren goed op de hoogte van wat er speelde in de wijk, onder meer door contacten met een aantal belangrijke sleutelfiguren. Het nieuws over de komst van de woonvoorziening werd hen via deze contacten aangereikt. De wijkagenten vertellen hun contacten in de wijk gebruikt te hebben om een goed beeld te krijgen van de spanningen en van de plannen van bewoners om tegen de komst van de woonvoorziening te protesteren. De wijkagenten hebben getaxeerd dat het nodig was dat de spanningen een weg konden vinden tijdens de informatiebijeenkomsten. Of zoals een van de wijkagenten het formuleerde: wat er in zit, moet er een keer uit. Wel heeft de politie in gesprekken met bewoners gewaarschuwd dat bewoners geen strafbare feiten moesten plegen. Want dan zou de politie optreden. De oov-adviseur van de gemeente zegt hierover het volgende:

‘De mensen hingen spandoeken op. Ze zijn heel mondig. Maar ik ken ze niet als agressief. En dat ze fysiek iets doen. Maar ik wist niet hoe de politie dat zou inschatten. Samen hebben we een snelle inschatting genaakt. [...] Van de bewoners zijn er twee of drie die het erg dwars zit. En de rest zit erbij. De politie zoekt ook wel contacten met anderen, voor de duiding. Met sleutelfiguren in de wijk.’

De overlast voor de wijk bleek mee te vallen. Dat laatste hangt samen met de bewuste keuze die de zorginstelling had gemaakt voor de groep die in de woonvoorziening zou komen wonen. Er is gekozen voor een rustige groep cliënten, waarvan bekend was dat die niet of nauwelijks voor problemen zorgde. Een van de cliënten, die ook tot de doelgroep behoorde, is niet meeverhuisd, omdat van die persoon bekend was dat er wel sprake was van overlastgevend gedrag. Met de verhuizing is de komst van de woonvoorziening definitief geworden. Bewoners hebben hun verzet gestaakt. Dat neemt niet weg dat sommige bewoners nog steeds kritisch zijn over de gang van zaken. De locatiemanager denkt dat het optreden van de wijkagenten er wel toe heeft bijgedragen dat haar bewoners in de wijk meer ‘als normale mensen’ worden gezien. Toch wordt al snel aan de woonvoorziening gedacht als er iets in de wijk gebeurt. De locatiemanager vertelt:

‘Op het moment dat er iets gebeurt hier in de wijk en mensen denken dat het onze bewoners zijn, dan bellen zij ons en grijpen wij in. Dan proberen we er iets mee te

doen. Maar er zijn ook bewoners die niet bij ons horen die misschien ook overlast veroorzaken. Wij zijn een keer gebeld door iemand dat er in de wijk aangeklopt en gebedeld werd. Men dacht dat het iemand van ons was. Maar toen bleek dat dat helemaal niet iemand van ons te zijn.'

De locatiemanager heeft het signaal over het bedelen aan de politie doorgegeven, om te voorkomen dat dat een groter probleem in de wijk zou worden.

Het verzet tegen de komst van de woonvoorziening hing bij sommige bewoners samen met hun zorgen over de toekomst van de wijk. Een van de bewoners, die een actieve rol speelt in de bewonerscommissie, is een vurig pleitbezorger voor het behoud van woningen voor de oorspronkelijke bewoners van de wijk. Wie in deze volksbuurt is geboren en getogen, moet zelf ook een woning kunnen vinden in de wijk, meent deze bewoner. Dat was voor deze bewoner ook een reden om tegen de komst van de woonvoorziening te zijn. Daarmee gingen immers appartementen naar mensen van buiten de wijk, terwijl het voor de oorspronkelijke bewoners heel lastig is woonruimte in de wijk te vinden. De wijkagenten zijn bekend met dit standpunt van deze actieve bewoner. Zij hebben daar tegen ingebracht dat dit standpunt moeilijk vol te houden is. Er staat geen hek om de wijk en er zijn allerlei mensen in de stad op zoek naar woonruimte. Toch hebben ze ook respect voor de opstelling van deze bewoner:

'Ik heb er dan ook wel bewondering voor hoor. Hoe die het wijkje wil beschermen. Alles doet zodat de kinderen van de ouderen ook weer terug kunnen wonen in de buurt. Daar maakt die bewoner zich hard voor. Maar als jij hier een woning zoekt en je bent ooit bewoner van de buurt geweest, dan geeft dat jou niet meer recht dan wanneer je zegt: ik kom uit het oosten van het land en wil hier komen wonen.'

Deze bevinding laat zien dat de onderliggende spanningen maar zeer gedeeltelijk weggenomen zijn. Sommige van de oorspronkelijke bewoners van de wijk zijn nog steeds bezorgd over de veranderingen die hun wijk doormaakt. Het is goed denkbaar dat zij opnieuw in verzet komen als er zich een soortgelijke casus aan zou dienen. Daarnaast is de verhouding tot de woonvoorziening genormaliseerd, maar is de beeldvorming over de bewoners van de woonvoorziening niet fundamenteel veranderd.

5.5 Rollen en verwachtingen

Verschillende respondenten met wie over deze casus gesproken is, vertellen er belang aan te hechten dat de politie onpartijdig is. Deze betrokkenen menen dat de politie daar in dit conflict in is geslaagd, al is daarbij sprake van duidelijk verschillende perspectieven. De bewoner die in het complex woont waar de zorginstelling naartoe is verhuisd, zegt hierover bijvoorbeeld het volgende:

'De politie kon net zoveel doen als wij, want die wisten ook nergens wat vanaf. [...] Zij hebben wel in het voordeel van de bewoners gesproken, maar voor de rest kon de po-

litie daar ook niet veel mee. [...] Nee, de wijkagent heeft niks gedaan om te regelen dat het de minder zware groep was die hierheen kwam. Die had ook geen vinger in de pap. Het enige wat hij kon doen, en dat heeft 'ie ook gezegd: alles in de gaten blijven houden. Hij heeft gezegd dat hij wel met ons te doen had op dat moment. Dat sprak hij dan ook uit. Maar dat hij ook niks meer verder kon doen. [...] Oh, hij is wel neutraal. Dat merk ik ook met de avonden als we met de klankbordgroep bij elkaar zijn. Hij zegt dingen tegen de zorginstelling. En hij zegt ook dingen tegen mij. Dat moet kunnen. Toch? Daar sta ik wel voor open natuurlijk.'

Ook de locatiemanager van de zorginstelling heeft de politie als een neutrale partij ervaren. Ze is positief over de rol van de wijkagent in de klankbordgroep:

'In de klankbordgroep is de wijkagent er voor ons allemaal. Hij is er voor de buurtbewoners. En hij is er voor de instelling. Hij heeft een mening. Afen toe zegt hij van joh, ik snap niet dat jullie klagen over de zorginstelling. Maar als er geklaagd zou worden zou hij daar ook echt wel iets mee doen. Hij is voor ons allemaal en zo zie ik het wel. Hij is gewoon wijkagent voor de buurt en voor ons allemaal. Dat is wel fijn. In mijn optiek is hij een neutraal iemand. [...] Hij houdt het feitelijk, wat ik wel fijn vind. Want hij zegt: er zijn geen meldingen gedaan over overlast. En als wij discussie hebben over bijvoorbeeld de lift, dan kiest hij geen partij. Hij zegt niet of het wel of niet nodig is.'

Interessant in beide antwoorden is dat de respondenten elk verwijzen naar momenten waarop de politie er in hun optiek voor hen was en hun perspectief aandacht gaf. Die aandacht staat er overigens niet aan in de weg dat de respondenten van mening zijn dat de politie een neutrale rol heeft vervuld. Opvallend in deze casus is dat de politie actief heeft aangegeven geen rol te willen spelen als 'beveiligers' voor de zorginstelling. Dat beschouwde de politie in deze casus als een eigen verantwoordelijkheid van de zorginstelling. De zorginstelling moest zelf zorgen voor een portier of een beveiligers bij de informatiebijeenkomsten. Ook een verzoek van de zorginstelling om toezicht bij de verhuizing werd door de politie afgehouden. Gevraagd of dit niet toch ook een politietaken is, antwoordt de operationeel specialist:

'Kijk, als je als derde partij iets organiseert, dan werkt dat zo. Dat werkt met festivals zo, dat werkt in de horeca zo, en dat werkt in dit geval ook zo. Het is natuurlijk niet zo dat je omdat je toevallig in contact staat met een wijkagent kunt claimen dat die je beveiliging krijgt.'

De oov-adviseur van de gemeente meent dat de zorginstelling soms te makkelijk naar de politie kijkt om ordeproblemen op te lossen. Deze respondent weet dat de zorginstelling op een andere locatie snel de politie belt als er binnen de instelling tumult is. Terwijl dat volgens deze respondent bij het werk van de zorginstelling hoort:

'De zorginstelling moet zelf zorgen dat drugsdealers daar niet binnen kunnen lopen. Ze moeten zelf hun bewoners aanspreken, ook als er conflicten zijn. Maar ze bellen dan makkelijk de politie. Bij conflicten was vaak de politie nodig. Maar waarom organiseren ze dat niet zelf? Onze ervaring is dat als je dat goed afspreekt aan de voorkant, dan voorkom je inzet aan de achterkant. Dat een instelling zelf extra maatregelen neemt. Daar zit het vaak in. Maar dat kost geld.'

Verschillende respondenten zijn kritisch over de rol van de gemeente. Bewoners zijn wantrouwend omdat zij denken dat de gemeente een rol heeft gehad in de beslissing over de komst van de woonvoorziening naar de wijk. Dat beeld bleek niet juist. De gemeente was niet betrokken, omdat het om een lichte doelgroep ging. Daardoor kon de zorginstelling zakendoen met de verhuurder van het complex zonder de verhuisplannen bij de gemeente te melden. Verschillende bewoners zijn echter niet overtuigd door deze uitleg. Zij menen dat de gemeente stilletjes het bestemmingsplan heeft gewijzigd om de komst van de woonvoorziening mogelijk te maken. Het illustreert het wantrouwen van de bewoners richting de gemeente. De welzijnsmedewerker van de gemeente legt uit dat haar functie geruime tijd vacant is geweest en dat een aantal problemen die in de wijk spelen niet of pas laat zijn opgepakt. Dat heeft het vertrouwen van de bewoners in de gemeente geen goed gedaan. De wijkagenten merken dat de informatievoorziening van de gemeente beter kan. Bewoners worden niet of pas in een laat stadium geïnformeerd. Soms gebeurt dat onder de noemer van inspraak, terwijl er dan al een beslissing genomen lijkt. Andersom gebeurt het ook dat beslissingen soms lang op zich laten wachten. Bijvoorbeeld over het conflict over het bestuur van de bewonerscommissie. Het duurde lang voordat de gemeente daar de regie pakte, terwijl het conflict steeds verder opliep. Dit conflict wordt in een volgende casestudy uitgebreider beschreven (zie hoofdstuk 8). De wijkagenten merken dat de spanningen in de wijk door de late informatievoorziening en soms trage besluitvorming eerder oplopen dan opgelost worden, terwijl zij vervolgens de gemoederen in de wijk weer tot bedaren moeten brengen.

5.6 Conclusie

Het nieuws over de komst van de woonvoorziening komt voor vele betrokkenen geheel onverwacht. Bewoners, politie en gemeente waren niet op de hoogte. Ook voor de zorginstelling die de woonvoorziening beheert, was pas in een laat stadium duidelijk wanneer de verhuizing plaats zou vinden en wat de nieuwe locatie zou worden. Dat gold in ieder geval voor de locatiemanager en haar medewerkers. Dat het nieuws over de verhuizing in zo'n laat stadium bekend werd, heeft veel weerstand opgeroepen in de wijk. Bewoners voelden zich voor het blok gezet. Het leidt bij sommige bewoners tot het gevoel dat er een spelletje is gespeeld, waarvan zij de dupe zijn. De kritiek van de bewoners richt zich vooral op de zorginstelling, maar ook op de gemeente. Kern van de kritiek is dat bewoners eerder geïnformeerd hadden willen worden. En dat zij inspraak hadden gewild, omdat hun wijk al veel opvangvoorzieningen en woningen voor kwets-

bare doelgroepen kent. Het gevoel dat de wijk het afvoerputje van de stad is, leeft breed. Een eerste les die uit deze casus kan worden getrokken, gaat over het belang van informatievoorziening. Tijdige, volledige en objectieve informatie had de spanningen in de wijk mogelijk deels weg kunnen nemen. Het had in ieder geval kunnen voorkomen dat er onjuiste beelden over de doelgroep die in de woonvoorziening kwam wonen de ronde gingen doen.

Een tweede punt van reflectie betreft de rol van de politie. De bezorgde bewoners deden een beroep op de wijkagenten om alles te doen wat in hun vermogen lag om de komst van de woonvoorziening tegen te houden. Van de kant van de zorginstelling werd daarentegen een beroep op de politie gedaan om te zorgen dat de informatiebijeenkomsten en de verhuizing veilig en ordelijk zouden verlopen. De politie heeft die laatste verzoeken expliciet afgehouden, om zo te voorkomen dat onbedoeld het beeld zou kunnen ontstaan dat de politie partij koos voor de zorginstelling. Richting de verontruste buurtbewoners lieten de wijkagenten blijken zelf ook verrast te zijn over de komst van de woonvoorziening. De wijkagenten hebben de bewoners gewaarschuwd geen strafbare feiten te plegen, omdat de politie dan in zou moeten grijpen. Zij hebben de protesten van de bewoners niet trachten te voorkomen of in te perken, vanuit hun inschatting dat de spanningen in de wijk toch een uitweg zouden vinden. De politie heeft zich in het conflict per saldo vooral afzijdig gehouden, ervoor wakend niet onbedoeld zelf onderdeel te worden van de dynamiek in het conflict. Een interessante bevinding uit deze casus is overigens dat beide kampen zich door de politie erkend voelen, terwijl beide ook het optreden van de politie als onpartijdig en neutraal hebben omschreven. Bewoners konden uiting geven aan hun boosheid, terwijl de locatiemanager en haar medewerkers erop vertrouwden dat de politie er zou zijn als hun vrijheid en veiligheid echt in het geding kwamen.

Een derde aspect betreft de bijdrage van het politieoptreden aan het vreedzaam samenleven met verschillen. De bevindingen op dit punt zijn niet eenduidig. Enerzijds is er sprake geweest van een grimmige en vijandige sfeer richting de zorginstelling en haar bewoners, die onder meer tot uiting kwam tijdens de informatiebijeenkomsten. Anderzijds hebben de verontruste bewoners de verhuizing niet belemmerd. Evenmin is er geweld gebruikt of zijn er vernielingen aangericht. De wijkagenten hebben geen specifieke acties ondernomen om de vijandige sfeer te temperen, maar hebben wel geprobeerd de verontruste bewoners te informeren over de doelgroep die in de woonvoorziening zou komen wonen. De aanpak heeft daarmee maar beperkt bijgedragen aan het vergroten van het begrip voor de ander. De (voor)oordelen over de bewoners van de woonvoorziening zijn niet weggenomen. Ook de opvatting van sommige van de oorspronkelijke bewoners dat de wijk vooral een plek moet zijn voor mensen die hun wortels hebben in de wijk, is onveranderd. Daar staat tegenover dat, juist door het conflict, sommige van de oude en nieuwe bewoners van de wijk elkaar beter hebben leren kennen.

Een laatste punt van reflectie betreft het belang van de ontmoeting met de ander voor het oplossen van het conflict. Of in ieder geval voor het wegnemen van de spanningen. Tijdens de informatiebijeenkomsten die de zorginstelling organiseerde, vielen welis-

waar de nodige verwijten, verwensingen en krachttermen, maar de bijeenkomsten hebben duidelijk een functie gehad. Voor de informatieverstrekking, maar ook om de frustratie en woede over de gang van zaken en de zorgen over onveiligheid en overlast uit te kunnen spreken. Met het instellen van de klankbordgroep heeft deze ontmoeting een vaste vorm gekregen.

6 Zwaaien als een malle

De komst van een grote groep vluchtelingen zorgt voor onrust in een besloten dorpsgemeenschap op het platteland. Het komt tot ongeregelde heden als de eerste bussen met vluchtelingen arriveren. De wijze waarop de politie en andere betrokkenen met deze spanningen om zijn gegaan, staat centraal in deze casus.

Voor deze casestudy is gesproken met de volgende personen:

- de wijkagent van het dorp waar de casus speelt;
- de wijkagent van het naastgelegen dorp;
- een jongerenwerker;
- een senior handhaver van de gemeente;
- de voorzitter van de dorpsraad;
- een ondernemer, die tevens een actieve rol speelt in de plaatselijke voetbalclub;
- een manager van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers;
- de gebiedsmanager van de gemeente;
- de dominee van een van de kerken in het dorp.

Aanvullend op de gesprekken met deze betrokkenen is een bijeenkomst bijgewoond waarbij de burgemeester in gesprek ging met de dorpsraad om terug te blikken op de komst van de vluchtelingen en de aanpak die daarbij gevolgd is. De wijkagent en de handhaver waren ook bij deze bijeenkomst aanwezig.

6.1 Inleiding

Het werkgebied van het basisteam in deze casus omvat een middelgrote stad met een uitgestrekt buitengebied. De casus speelt in een van de dorpen in het buitengebied. Er wonen bijna vierduizend mensen. Het is een hechte en besloten gemeenschap. Het dorp ligt te midden van enkele grote natuurgebieden. Toerisme is een belangrijke bron van inkomsten. Rond het dorp liggen verschillende campings en vakantieparken. Aan de rand van het dorp ligt een groot defensie terrein. Deze legerplaats speelt een centrale rol in de casus, omdat daar de vluchtelingen werden opgevangen.

De wijkzorg in het buitengebied is verdeeld over meerdere wijkagenten. De wijkagent die een centrale rol speelt in deze casus is de wijkagent voor verschillende dorpen. Hij is nog maar kort werkzaam op deze plek. Eerder werkte hij bij een ander basisteam. Hij vertelt dat zijn huidige werkomgeving verschilt van de vorige. Hier nemen de mensen de politie serieus, de politie heeft in de dorpen veel gezag. Het geloof speelt een belang-

rijke rol in het dorp, dat drie kerken telt. De wijkagent houdt daar rekening mee in zijn werk:

‘Als ik op zondag dienst heb, dan ga ik geen getuigenverklaring opnemen in het dorp. Een getuige horen op zondag als het niet per se hoeft, dat ga ik niet doen. Je moet hen de zondagsrust gunnen. Ik ben ervan overtuigd dat je dan ook wat terugkrijgt.’

De inwoners van het dorp staan bekend als harde werkers, die soms ook flink los kunnen gaan. Voor jongeren is er een jongerenontmoetingsplek, gefaciliteerd door het jongerenwerk. Daar komt jeugd vanaf een jaar of twaalf. Oudere jeugd treft elkaar in drinkketen. De wijkagent vertelt dat het rond de jaarwisseling altijd onrustig is in het dorp. Dan worden er brandjes gesticht en vernielingen aangericht. Het veldwerk voor deze casus vond kort na de jaarwisseling plaats. De wijkagent wijst op een leegstaande woning, die in brand is gestoken. Even verderop valt een zwartgeblakerd bushokje op. Een oud industriepand in een van de dorpen, dat herontwikkeld wordt tot woningen, is de dans ontsprongen. De wijkagenten waren zich bewust dat ook daar wel eens brand gesticht zou kunnen worden. Ze hebben precies op tijd kunnen voorkomen dat een brandende caravan door het hekwerk rond de bouwplaats werd geduwd. De wijkagent heeft er bij de burgemeester voor gepleit om een feest te organiseren voor de jongeren. Dat lag lastig vanwege de coronabeperkingen die toen golden. Toch begreep de burgemeester de overwegingen van de wijkagent. Er is een feest gekomen in de buitenlucht.

Het recht in eigen hand

De wijkagent legt uit dat in de relatief gesloten dorpsgemeenschappen mensen niet zo snel naar de politie stappen. In het buitengebied is er een drempel om te melden. De inwoners zijn gewend hun eigen problemen op te lossen. Daarbij nemen mensen soms het recht in eigen hand. Tijdens het veldwerk doet zich hiervan een concreet voorbeeld voor. Aanleiding was een ruzie over parkeeroverlast. De bewoners van een woning tegenover een afhaalrestaurant ervaren al geruime tijd overlast van mensen die hun auto voor hun deur parkeren om eten af te halen bij het restaurant. Sommige mensen parkeren hun auto zelfs op de oprit van de woning. De bewoners hebben al meerdere malen bij de gemeente melding gemaakt van de problematiek, maar dat heeft niet geleid tot actie. De man van het gezin was het op enig moment zo zat, dat hij een auto die op zijn oprit geparkeerd stond met zijn eigen auto van de oprit de straat op heeft geduwd. De vrouw van wie die auto was, reageerde erg geschrokken op de actie van de man. Niet alleen omdat haar auto was weggeduwd, maar vooral ook omdat haar jonge kind nog in de auto zat, in een kinderzitje op de achterbank. Daarvan was de man zich niet bewust geweest toen hij de auto van zijn oprit duwde. De vrouw is overstuurd naar huis gereden. Een dag later werd er een stoeptegel door de ruit van het gezin tegenover het afhaalrestaurant gegooid. De tegel landde een meter naast de wieg van hun baby. De bewoners melden het voorval bij de politie. De volgende dag brengt de wijkagent een bezoek aan het gezin. Als de wijkagent het verhaal aanhoort, drukt hij hen op het hart niet zelf in actie te komen, maar hem ‘zijn ding te laten doen’. De wijkagent kon

achterhalen waar de vrouw woonde die haar auto op de oprit had geparkeerd. Zij verklaarde niet te weten wie de stoeptegel door de ruit bij het gezin had gegoooid. Hij waarschuwt dat mensen het recht niet in eigen hand moeten nemen. De vrouw beaamt op haar beurt dat ze dat ook niet van plan was. En ze benadrukt nogmaals niet te weten wie de tegel door de ruit heeft gegoooid. De wijkagent vertelt vervolgens over de parkeeroverlast die het gezin al geruime tijd ervaart. Ze zegt zich daar wel iets bij te kunnen voorstellen, al vindt ze de reactie van de bewoner niet gepast. Verdere escalatie van het conflict blijft vervolgens uit, al slaagt de wijkagent er niet in te weten te komen wie nu precies de stoeptegel door de ruit heeft gegoooid. Ze regelen het zelf, concludeert hij. Eigen rechter spelen, dat is het dorp ten voeten uit. Voor de politie is het de kunst om toch het vertrouwen van de gemeenschap te winnen. Zelf geeft hij er daarom de voorkeur aan om de mensen in de dorpen waar hij werkt zo veel mogelijk persoonlijk op te zoeken. 'Je kunt wel bellen, maar beter is zelf langs te gaan. Het is van belang dat je er als agent bent.' Deze benadering heeft hij ook toegepast bij de spanningen rond de komst van de vluchtelingen, zoals uit de casus zal blijken.

6.2 Casusbeschrijving

Een totale verrassing

De casus begint op een maandag in augustus. De wijkagent is die dag vrij, hij heeft dat weekend gewerkt. Het was een druk weekend. In de middag wordt hij gebeld door zijn teamchef, die hem vertelt dat er de volgende dag achthonderd vluchtelingen zonder verblijfsstatus zullen arriveren. Het plan is dat de vluchtelingen in afwachting van een besluit over hun status tijdelijk gehuisvest worden op de legerplaats in het dorp. Toen zijn chef het nieuws vertelde, antwoordde de wijkagent: heb je de ME al opgetrommeld? De politie is vervolgens meteen 'in de actiestand gesprongen', vertelt de wijkagent. Een van de eerste acties was om op internet en social media vinger aan de pols te houden bij hoe het nieuws in het dorp zou landen.

De wijkagent herinnert zich dat alle betrokkenen zich overvallen voelden. 'We zijn met zijn allen voor de leeuwen gegoooid,' concludeert hij als hij terugdenkt aan het moment dat het nieuws bekend werd. De teamchef hoorde het van de burgemeester. Die had het bericht ook pas net te horen gekregen. De volgende dag zouden de eerste bussen met vluchtelingen al arriveren. Het ging om een groep mensen die vanwege een onveilige situatie in allerijl hun land van herkomst had verlaten. Het nieuws verspreidde zich snel in de hechte dorpsgemeenschap. Sommige bewoners uit het dorp werken op de legerplaats. 'De bedden en de bivaks worden door mensen uit het dorp opgemaakt,' vertelt de wijkagent. 'Die weten dat het al een uitgemaakte zaak is, dat de vluchtelingen komen.' Een ondernemer vernam het nieuws bij de voetbalclub:

'Die maandagavond toen hoorde ik toevallig van iemand van het bestuur dat er misschien wel vluchtelingen bij ons kwamen. Het overviel mij wel een beetje. Ik heb de voorzitter van de dorpsraad gebeld, van wat is daar precies van waar. En zij wist het eigenlijk ook pas net. De burgemeester wist eigenlijk ook niet hoe het precies zat.'

Ook de locatiemanager van het COA werd door het nieuws over de komst van de vluchtelingen overvallen. Eigenlijk werkt hij op een andere locatie. Hem werd gevraagd dit er 'even bij te doen'. Hij heeft zijn medewerkers met spoed opgetrommeld om de locatie in orde te maken:

'En dan komt pas het dorp en de omgeving. Dan ga je je daar een beetje in verdiepen. Ik begreep dat het dorp niet veel eerder op de hoogte was van het gebeuren. Ik kan me heel goed voorstellen dat ze overvallen zijn. En dat er dingen ontstaan door geen duidelijke communicatie. Of door te late communicatie. Door in eerste instantie de gemeente, of het COA, of in gezamenlijkheid. Ik zie het niet alleen hier maar overal. Dat de buurt vindt dat wij te laat communiceren. Al doe je het een jaar van tevoren, dan nog vinden mensen het te laat. Je hebt een achterstand om iets voor elkaar te krijgen. Maar ik denk dat het hier wel extreem was, dat het pas een dag van tevoren bekend werd.'

De volgende dag werd een persconferentie belegd. Onder meer de gemeente, de politie en mensen van de legerplaats en het COA zaten aan tafel. Ook de voorzitter van de dorpsraad nam deel aan de persconferentie, al was dat eerst niet de opzet. Nadat van meerdere kanten benadrukt was dat het van belang was om ook de dorpsraad een stem te geven, werd dit rechtgezet. De persconferentie was bedoeld om zo veel mogelijk feitelijke informatie te geven over de komst van de vluchtelingen. Bijvoorbeeld dat het niet om asielzoekers ging maar om vluchtelingen. Die zouden tijdelijk op de legerplaats worden opgevangen, tot er uitsluitsel gegeven kon worden over hun verblijfsstatus. De gebiedsmanager van de gemeente herinnert zich dat de persconferentie de zorgen van de bewoners niet wegnam. De wijkagent denkt dat de gemeente het dorp misschien nog actiever had kunnen informeren. Alhoewel, 'ontploft was het toch wel, als er wat is, moet het eruit.' Niet alle bewoners hadden volgens hem een goed beeld van de groep vluchtelingen:

'Het waren vluchtelingen, maar mensen hadden het over Marokkanen. Mensen hebben zich niet verdiept in de situatie. Ze dachten bijvoorbeeld dat de vluchtelingen zouden blijven, terwijl het om tijdelijke opvang ging. Als de informatievoorziening vanuit de gemeente duidelijker was geweest, had dat misschien gescheeld. Je had dan misschien bepaalde onrust kunnen voorkomen. Alhoewel het heel beperkt is wat sommige mensen weten en willen weten.'

Sommigen dachten dat de vluchtelingen allemaal 'gelukszoekers' zouden zijn. Daarvan was volgens de wijkagent geen sprake. Anderen spraken over 'die zwarten' en over 'Al Qaida' en 'taliban'. Er waren zorgen of er onder de vluchtelingen geen extremisten zouden zijn. Ook het feit dat het om moslims ging, gaf onrust in de orthodox christelijke dorpsgemeenschap. Weer een ander beeld was dat het alleen mannen zouden zijn, die op de legerplaats opgevangen zouden worden, terwijl het om gezinnen ging. Bewoners

dachten dat er een asielzoekerscentrum zou komen, omdat het COA betrokken was. Dat was niet het geval, het ging om tijdelijke opvang.

Onrust in het dorp

Het nieuws over de komst van de vluchtelingen veroorzaakt veel onrust in het dorp. De voorzitter van de dorpsraad legt uit dat er enkele jaren terug plannen waren voor een asielzoekerscentrum in een dorp iets verderop. Die plannen leidden toen tot flinke protesten, waar ook mensen uit het dorp waar de casus speelt aan deelnamen. De voorzitter van de dorpsraad heeft ervaren dat de naam van het COA alleen al veel emoties en associaties oproept, veel meer dan bijvoorbeeld het Rode Kruis.

Bewoners waren niet alleen bezorgd over wie er nu precies in het legerkamp zouden komen te wonen, maar ook wat de gevolgen voor het dorp zouden zijn. Er werd gevreesd voor overlast en diefstal. En mensen waren bezorgd dat de vluchtelingen woningen toegewezen zouden krijgen, terwijl het voor jongeren uit het dorp al heel lastig is om zelf een woning te krijgen. De ondernemer vertelt het volgende over de zorgen van de jongeren:

'Je moet even een ding begrijpen: wij zijn een dorp. Wij zijn dat niet gewend. Ik ben over de hele wereld geweest. Dus ik weet wel een beetje hoe het overal werkt. Maar er wonen hier jongens in het dorp, die zijn nog nooit verder dan de stad hier verderop geweest. Die zijn nog nooit in het buitenland geweest. En dan komen er in een keer in het dorp, in hun ogen buitenlanders. Met een hoofddoek op. Wat gebeurt hier? Dat ze hier komen wonen. En ze kunnen hier zelf al bijna geen plek krijgen. Qua huis. Er is gewoon bijna niets te koop. Daar zijn ze bang voor denk ik. In een keer een verandering waar wij gewoon niet aan gewend zijn.'

Protest en ongeregelheden

Op de dag waarop de eerste vluchtelingen in het dorp aankomen, vindt er een spontaan protest plaats voor de poorten van de legerplaats. De locatiemanager van het COA was zowel door Defensie als door de wijkagent gewaarschuwd dat er demonstranten verwacht werden. Hij heeft de deuren van de kazerne gesloten. Hij heeft tegen de mensen gezegd: blijf binnen, je kunt niet naar buiten op dit moment. Dat heeft ervoor gezorgd dat mensen niet tegenover elkaar zijn komen te staan:

'Er was ME op de achtergrond. Op het terrein van de kazerne was er ME. En de beveiliging van defensie was ook aanwezig. De opvang zit niet direct aan de weg. Er is een sluis. Dan kom je op de opvang. De bewoners hebben er niets van gemerkt, van het hele verhaal.'

's Avonds verzamelt zich een flinke groep demonstranten bij de legerplaats. Uiteindelijk nemen ongeveer 250 mensen deel aan de demonstratie. Het waren vooral jongeren, maar ook volwassenen. Betrokkenen vertellen dat ongeveer veertig jongeren uit het dorp zelf kwamen, de rest kwam uit dorpen uit de omgeving. De jongerenwerker denkt

dat niet alleen het feit dat mensen zich overvallen hebben gevoeld een rol heeft gespeeld, maar ook dat jongeren vanwege de coronamaatregelen nergens heen konden. Die verveelden zich:

‘Het problematische gedrag was de groepsvorming. Als je een groep bij elkaar hebt laten ze groepsgedrag zien. En het alcoholgebruik speelde ook een rol. Er kwamen kratten bier naar buiten, flessen. Kampvuurtje erbij. Net alsof we op zaterdagavond in de keet zaten. Het begon... de jongeren die er stonden... die stonden er om te demonstrenen. En de groepen die erbij kwamen zorgden ervoor dat de sfeer grimmiger werd. Als je uitgaat van de jongeren die er in het begin stonden, die stonden er van: dit willen wij niet, dat een derde van de bevolking erbij komt. Onbegrip, ongeloof en verbazing. Het niet kennen, het niet weten. En heel eerlijk: er zit ook een racistische inslag in. Alles wat buitenlands is, wordt hier raar aangekeken.’

Er was een Nederlandse vlag, waarop de tekst ‘eigen volk eerst’ geschreven stond. Deze leus werd ook tijdens de demonstratie gescandeerd. Ook werd geroepen dat het dorp van hen was. Een jongen had de letters ‘wp’ op zijn T-shirt geklad, een verwijzing naar *white power*. ‘Auschwitz back for blacks’, werd geroepen. Ook werd er vuurwerk afgestoken.

De wijkagent begaf zich tussen de demonstranten. ‘Hij stond er letterlijk tussen,’ herinnert de gebiedsmanager van de gemeente zich. De wijkagent is met de demonstranten in gesprek gegaan over de komst van de vluchtelingen en over hun zorgen. Ook heeft hij aangegeven wat hij wel en niet zou tolereren. De voorzitter van de dorpsraad:

‘Hij heeft al het mogelijke gedaan om het dorp te helpen. Hij heeft ook op enig moment tegen iemand gezegd: je moet nu gaan. Anders moet ik je aanhouden. Dat heeft heel goed gewerkt. Hij heeft veel gelaten, maar is ook duidelijk geweest.’

Toen de bussen met vluchtelingen bij de legerplaats aankwamen, is de wijkagent tussen de demonstranten en de poort van de legerplaats gaan staan. Achter de poort stonden al een aantal mannen die eerder die middag waren aangekomen. Zij stonden hun vrouwen en kinderen op te wachten. De demonstranten stonden aan de overkant van de weg, tegenover de legerplaats. De wijkagent vertelt dat in een van de bussen een meisje van een jaar of vier zat. Ze zwaaide naar hem. Hij legt uit dat hij zelf kinderen van die leeftijd heeft. Even wist hij niet wat te doen. Moest hij terugzwaaien? Hoe zouden demonstranten dat opvatten? Toen besloot hij terug te zwaaien: ‘Ik heb gezwaaid als een malle.’ Hij was begaan met het meisje, gevlucht uit een onveilig thuisland. Om dan in Nederland na een lange reis verwelkomd te worden met een demonstratie. Later op de avond waren nog steeds zo’n zestig jongeren aanwezig. Zij gaven geen gehoor aan oproepen van de politie om weg te gaan. Zij staken een stapel autobanden in brand, waarbij een harde knal te horen was. Daarop heeft de politie de jongeren met honden uit het gebied weggedreven. Rond een uur of elf keerde de rust weer terug. De locatiemanager van het COA blikt terug op die avond:

‘Het waren baldadige jongeren, die zin hadden om iets te gaan doen. Het waren niet jongeren die de hele boel kort en klein wilden gaan slaan. Zij wilden hun stem laten horen. Zij hebben drank gedronken. Het kwalijke is dat zij leuzen hebben geroepen. Dat hoort niet. Maar ik zag het niet als een ontzettend bedreigende situatie. Zo van: ze gaan nu het centrum binnen vallen en nu rellen met de bewoners. Dat gevoel had ik niet. Ik was zelf op het centrum en het was rustig.’

Hij vertelt dat er de tweede of derde avond opnieuw sprake was van een demonstratie. De burgemeester heeft die toen verboden:

‘Toen was er overal ME. De wijkagent is nog bij een paar mensen thuis geweest, bij een paar jongeren om een gesprekje te hebben over het idee om weer te gaan demonstreren. Alleen die eerste avond werden ze een beetje overvallen. Iedereen werd een beetje overvallen. Daar heeft de wijkagent een goede bemiddelende rol in gespeeld.’

Een aantal dagen na de komst van de vluchtelingen plaatst een dagblad een artikel, waarin een van de jongeren uit het dorp aan het woord komt. Hij vertelt meerdere jongeren te hebben gevraagd naar hun mening over de komst van de vluchtelingen:

‘Ik hoor vaak hetzelfde verhaal en sta daar zelf ook achter. Wij zijn bang dat buitenlanders onze huizen inpikken. Toen jongeren dinsdagavond “eigen volk eerst” schreeuwden, bedoelden ze vaak: de eigen bevolking heeft de eerste rechten op een woning. Buitenlanders werken vaak niet, en als er spullen van hen kapot zijn, betaalt de overheid de reparatie.’

In een ander krantenartikel verklaart de dominee van een van de kerken in het dorp dat hij de gang van zaken beschamend vond. Mensen die geweld, vuur en bedreiging zijn ontvlucht, komen in een dorp en het eerste wat ze zien is vuur en ze horen knallen. Ook de handhaver vindt de gang van zaken niet acceptabel:

‘Dat mensen er de Tweede Wereldoorlog bij haalden. Hoe haal je het in je hoofd? Ik had wel verwacht dat mensen moeite zouden hebben met de komst van de vluchtelingen, maar niet zo. [...] Wat je merkt is dat ze een eenzijdige visie hebben waar ze maar moeilijk van af te krijgen zijn. Ze hebben een heel sterk beeld. Ze hebben weinig andere invloeden. Weinig informatie. Het probleem is dat ze het verhaal niet vanuit meerdere kanten kunnen of willen bekijken. Ze spreken over die buitenlanders dit en die buitenlanders dat.’

Zijn aanpak is erop gericht om het gesprek aan te gaan en er daarmee toe bij te dragen dat mensen ook andere kanten van het verhaal gaan zien. Dan zegt hij bijvoorbeeld: moet je je voorstellen dat er hier een extremistische groep aan de macht komt die alle mannen op klompen op wil sluiten. Zou je dan ook niet naar een ander land vluchten? ‘O, zo had ik het nog niet bekeken, zeggen ze dan.’ Ook de wijkagent wijst op het belang

om begrip te hebben voor het perspectief van de ander. Hij vindt dat ouders daarbij een belangrijke rol kunnen spelen:

'Het probleem zijn niet de jongens maar de ouders. En ik vind: de aard van het probleem is educatie. Het is allemaal kortzichtig. Het dorp moet uit de bubbel komen en in de wereld gaan.'

Justitie heeft nog onderzocht of demonstranten vervolgd konden worden vanwege de antisemitische leuzen. Daar is uiteindelijk van afgezien. Analyse van videobeelden gaf onvoldoende aangrijpingspunten voor een strafzaak.

Het dorp is landelijk nieuws

Van de demonstratie en de ongeregelde heden wordt uitgebreid verslag gedaan in de media. Zowel regionale als de landelijke media besteden veel aandacht aan de gebeurtenissen. De pers was dag en nacht in het dorp. Betrokkenen vertellen over een journalist die op een fiets door het dorp reed en mensen om hun mening vroeg. Ook de voorzitter van de dorpsraad werd regelmatig om commentaar gevraagd. De voorzitter heeft journalisten verwezen naar de burgemeester, wat de twee zo hadden afgesproken. Een van de jongeren uit het dorp die betrokken was bij de demonstratie werd gebeld door een landelijke talkshow. 'Dat was voor hem een afhaakmoment,' herinnert de voorzitter zich. 'Het heeft hem afgeschrikt.' De jongen is niet op het verzoek ingegaan. De voorzitter vertelt dat de media vooral gespitst zijn op de demonstraties. Ook de wijkagent vindt dat de rel in de media is uitgegroot. Er is geen agressie geweest naar de politie of naar de brandweer. Er is volgens de wijkagent 'een vuurtje gestookt' om de mening van het dorp te laten zien. Ook de ondernemer vindt dat de gebeurtenissen in de media zijn uitgegroot. Hij werd zelf ook regelmatig gebeld, omdat hij een actieve rol speelt in het verenigingsleven in het dorp:

'Op de nieuwssites: brand en dit en dat. Maar dan moet je eens met oud en nieuw hier komen. Dan is het tien keer erger. Dat brandje met die paar banden, dat stelde echt niets voor. Ze maakten het erger dan dat het was. Ik werd voortdurend gebeld. SBS6 belt. De NOS belt. Maar ook de regionale omroep, nou goed, dat vind ik niet zo heel erg. Omdat het natuurlijk wel een beetje regionaal is. Maar ook Jinek. Die vroeg of ik kwam. Dat heb ik niet gedaan. Ten eerste ben ik er niet goed in. En ten tweede weet je... daar werd ik wel een beetje door overdonderd. Na een tijdje dacht ik: ik heb al zoveel mijn verhaal gedaan. Ik vertel elke keer hetzelfde omdat dat gewoon mijn verhaal is. Spannender kan ik het niet maken. Wat die jongens gedaan hebben, ik praat het niet goed. Dat kan absoluut niet. Maar ze maken het wel tien keer erger dan het eigenlijk was. En dat knippen en plakken, dat slaat nergens op. Bijvoorbeeld een jongen die ook op tv was. Die zegt: maar zo heb ik het niet gezegd. Ze knippen en plakken dan weer zodat het net weer heftiger lijkt. Dus ik zeg tegen zo'n jongen: als het nog een keer gebeurt, zeg gewoon niets. Want je wordt er altijd op teruggepakt.'

De rust keert terug

Vrij snel na de gebeurtenissen van die avond keerde de rust in het dorp terug.

De locatiemanager van het COA vertelt hierover het volgende:

‘Je zag dat het dorp zich er de dag erna van distancieerde. Het waren niet alleen mensen uit het dorp. Er werden taarten bezorgd, een bloemetje, excuses, dit zijn wij niet als dorp. Na een week hadden we het al best wel gesust. Toen was er acceptatie.’

Ook de ondernemer vertelt dat na een paar dagen de rust al weergekeerd was:

‘De eerste lichterding die hier kwam, dat waren eigenlijk prima mensen. Dat waren vaak gezinnen. Dat was helemaal ok. Mensen moesten daar natuurlijk aan wennen. Maar na een paar dagen ging dat super. Maar de communicatie is gewoon een stoornis geweest. Dat had gewoon beter gemoeten. Die gaan nooit meer weg, dachten wij in het begin. Want dat werd niet verteld. Dat werd pas later verteld. Toen hebben we met zijn allen gewoon goed geholpen.’

De drie kerken in het dorp zijn samen gaan werken rond de komst van de vluchtelingen. Er is onder meer kleding ingezameld. De wijkagent vertelt dat veel mensen in het dorp boos waren over wat er die avond was gebeurd, dat jongeren op de loop gingen met het nationalisme. Omdat zij het niet met hen eens waren. Maar ook omdat voor het dorp het toerisme een belangrijke inkomstenbron is, denkt de wijkagent. Dan wil je niet zo bekend komen te staan. De ondernemer:

‘Daar hebben we nog steeds last van. Want veel mensen denken dat wij hier in het dorp gewoon racisten zijn. Maar dat is absoluut niet zo. Een avond is het verkeerd gegaan. Maar daarna is het gewoon goed opgelost. De kerken en de verenigingen en ook de jongelui, die hebben het gewoon goed opgepakt.’

De jongerenwerker vertelt regelmatig op het kamp te zijn geweest. Daar heeft hij activiteiten voor kinderen georganiseerd en daar ook jongeren uit het dorp bij betrokken. De handhaver heeft gemerkt dat de gemoederen al snel weer bedaarden. Wat ook hielp, was dat sommige vluchtelingen mee gingen voetballen. ‘Hé, ze kunnen ook gewoon voetballen,’ zien ze dan. ‘De sterke sentimenten zwakten daardoor af.’

Nieuwe demonstraties

Drie maanden na de ongeregelde heden is het dorp opnieuw het toneel van demonstraties. Ditmaal kwam het initiatief van buiten het dorp. De extreemrechtse Nederlandse Volks-Unie had een demonstratie aangekondigd. Daarop kondigde de antifascistische actie een tegendemonstratie aan. In een interview met een actualiteitenprogramma heeft de burgemeester uitgelegd niet verlegen te zitten om de demonstraties, maar dat

demonstreren nu eenmaal een grondrecht is. De burgemeester stelde wel een alcoholverbod in.

De beide kampen kregen een eigen veldje toegewezen om te demonstreren. De veldjes lagen bewust niet voor de legerplaats, maar een stuk ervandaan. De locatiemanager van het COA vertelt dat hij de poorten van de legerplaats die dag dicht heeft gelaten. Hij heeft de bewoners ingelicht dat ze gewoon even binnen moesten blijven. De wijkagent vermoedt dat de NVU wilde demonstreren, omdat zij dachten in het dorp nieuwe aanwas te kunnen werven. Ook de voorzitter van de dorpsraad denkt dat dit de reden was:

'Zij zijn ingesprongen op de uitspraak 'eigen volk eerst'. Dat is voor hen munitie geweest om hiernaar toe te komen. Ik maakte me zorgen: wat komt erop af? Het was landelijk aangekondigd.'

De ondernemer vertelt zich wel zorgen te hebben gemaakt. Hoever zou het gaan? Hij was er niet blij mee dat het dorp opnieuw op deze manier in het nieuws zou komen: 'Iedereen denkt dat wij racisten zijn. En dat is gewoon niet zo.' Ook de locatiemanager van het COA vertelt dat het dorp niet op nieuwe demonstraties van mensen van buiten het dorp zat te wachten. De jongerenwerker vertelt dat er 'heel veel van werd verwacht'. Iedereen was er: de gemeente, de politie, de handhaving. Ook de media waren aanwezig. Er was ME achter de hand, voor het geval de demonstraties uit de hand zouden lopen.

De demonstraties verliepen echter rustig. Er kwam maar een handjevol demonstranten op af. Bij de NVU twaalf, bij de antifascisten zo'n vijftientig, schat de wijkagent. In de aanloop naar de demonstratie heeft de wijkagent de jongerenwerker gevraagd eens na te gaan in hoeverre er een voedingsbodem was voor extreemrechtse denkbeelden. Die kwam tot de slotsom dat het meeviel. In de avonden voorafgaand aan de demonstratie heeft de wijkagent enkele jongeren opgezocht. De gesprekken die hij voerde, bevestigden zijn beeld. De demonstraties gingen uiteindelijk als een nachtkaaars uit. Volgens de wijkagent is dat mede te danken aan de inzet van de dorpsraad. En aan de burgemeester, die bij de demonstratie zelf poolshoogte kwam nemen en uitsprak dat het dorp geen vruchtbare grond bood. De gebiedsmanager denkt dat het voorwerk van de wijkagent en de jongerenwerker ook een belangrijke rol heeft gespeeld:

'De zorg was dat met een beetje pech het hele dorp mee zou doen. Door gesprekken door de wijkagent en de jongerenwerker heeft niemand uit het dorp zelf deelgenomen. Het was zielig om te zien. Een paar man van de ene partij, een paar man van de andere partij. Hoe je dat moet duiden? Hadden mensen er geen zin in? Of waren ze goed genoeg overtuigd door de professionals? Zagen mensen de meerwaarde niet? Ik was in ieder geval positief verrast. Of de eerdere publiciteit mee heeft gespeeld durf ik niet te zeggen. Maar er is wel geadviseerd: sluit je niet aan. Misschien was de eerste demonstratie gewoon een moment van verstandsverbijstering.'

Een nieuwe groep bewoners

De opvang van de vluchtelingen was van tijdelijke aard. Maar het moment waarop de vluchtelingen zouden vertrekken, verschoof telkens. Eerst zouden zij op 1 oktober vertrekken, toen op 1 november. Ook die datum werd niet gehaald. Dat is niet handig, menen betrokkenen, omdat het verwachtingen schept die vervolgens niet waargemaakt worden. Beter is dan ook geen harde einddatum meer te communiceren. Dit komt ook in het evaluatiegesprek tussen de dorpsraad en de burgemeester naar voren. De gang van zaken heeft het vertrouwen van de bewoners in de overheid en in het COA geen goed gedaan, vertelt een bewoner tegen een dagblad. De locatiemanager van het COA kan zich de kritiek voorstellen:

‘Het moeilijke was: hoe lang blijven ze nu. Het werd tweemaal verlengd. Dat vond ik lastig. De burgemeester ook. Beter een keer te lang en dan eerder weg, dan twee keer op achterstand. Je moet ruimere tijden aanhouden. [...] Wat ik mooi vond is dat ik gebeld werd door iemand van de dorpsraad: het kan zijn dat wij aan de burgemeester gaan vragen of jullie langer mogen blijven. Wij willen het gezeul met die vluchtelingen van plaats tot plaats ook niet. Dat vond ik wel mooi, dat dat gezegd werd: waarom gaan we weer mensen verplaatsen naar tenten of paviljoens. Ik weet overigens niet of dat uiteindelijk gebeurd is.’

Enige tijd nadat de vluchtelingen uiteindelijk de legerplaats hadden verlaten, kwamen er echter alweer nieuwe bewoners, ditmaal Oekraïners die vanwege de Russische inval hun land waren ontvlucht. De legerplaats werd aangewezen als een van de locaties om deze vluchtelingen op te vangen. Voorafgaand aan hun komst had de dorpsraad een gesprek met de burgemeester, vertelt de voorzitter. Er is een bericht geplaatst in de whatsappgroep van het dorp. Zowel de gemeente als de dorpsraad heeft geprobeerd bewoners zo goed mogelijk te informeren. De dorpsraad wilde voorkomen dat er opnieuw spanningen zouden ontstaan. De inspanningen van de dorpsraad en andere betrokkenen sorteerden effect: het nieuws over de komst van de Oekraïners werd welwillend ontvangen.

6.3 Aanpak

Uit de casusbeschrijving blijkt dat de betrokken partijen alle overvallen werden door het nieuws van de komst van de vluchtelingen. De aanpak richtte zich in de eerste dagen nadat het nieuws bekend was geworden op verschillende zaken. Ten eerste was het nodig de opvang voor de vluchtelingen op orde te brengen. Dit was met name taak voor het COA. Voor de gemeente, de politie, de handhaving, het jongerenwerk en de dorpsraad lag de nadruk enerzijds op het informeren van de bevolking en anderzijds op het bewaren van de orde. Betrokkenen verklaren de demonstratie en de ongeregelheden uit het feit dat ook de bewoners van het dorp zich overvallen hebben gevoeld. Uit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat er die avond zowel aandacht is geweest

voor de zorgen en emoties van de bewoners als voor het begrenzen van ongewenst gedrag.

In de dagen na de rellen hebben betrokkenen veel gesprekken gevoerd met jongeren en andere bewoners van het dorp. Ook in de kerken is aandacht besteed aan de gebeurtenissen. De jongerenwerker vertelt hoe zijn gesprekken met de jongeren verliepen:

'Je gaat het gesprek aan, je gaat de discussie aan. Je gaat met hen kijken wat is het dan. Dan ga je de vraag stellen: waarom ga je erbij staan? En dan vertellen ze: gewoon een leuk feestje, vuurwerk gooien, bier drinken, beetje slap lullen. Veel jongeren die echt anti waren, die hebben we de uitleg kunnen geven waarom het hier naar toe kwam. Als die info niet eerder verspreid wordt, dan gaan ze er tegen in. En nu konden we het omdraaien door te vertellen hoe het kwam. Waarom het politieoptreden er was. Dat werd ook wel goed ontvangen. Als het vreemde er eenmaal af is doen ze allemaal mee.'

Ook de wijkagent is in gesprek gegaan met jongeren die aan de demonstratie deel hadden genomen. Hij beschrijft zijn aanpak als 'gewoon de dialoog aangaan', al zegt hij 'de dingen wel met een boodschap' te vertellen. Hij vindt het van groot belang om relaties op te bouwen met de jongeren. Relaties moet je opbouwen in vreedstijd. Hij treedt de jongeren op basis van gelijkwaardigheid tegemoet, maar stelt vanuit zijn functie wel 'de nodige kaders'. Dat hoeft geen probleem te zijn, is zijn ervaring. Zolang je maar consequent en betrouwbaar bent: 'Je zegt a en je doet a. Dat is je kracht. Dan weten ze wat ze aan je hebben.' De jongerenwerker zegt dat deze aanpak de jongeren aanspreekt:

'Hij was nog maar net wijkagent. Hij heeft wel punten gescoord onder de jongeren. Door te doen wat hij zegt en te zeggen wat hij denkt. Hij had gezegd: prima dat je hier staat, maar je gaat wel je auto verplaatsen. Die jongen was laconiek, maar dan was het wel laatste waarschuwing. Hij doet wel wat hij zegt. Hier krijg je al bonuspunten als je er gewoon staat en zegt: prima als jij je feestje wilt houden maar niet nu.'

Ook de handhaver van de gemeente heeft zich in de dagen en weken na de rellen actief gericht op zijn netwerk in het dorp. Hij wilde verdere protesten en 'vervelende acties' voor zijn. Het is volgens hem 'gewoon een kwestie van er zijn' en 'praten als Brugman'. Maar hij benadrukt dat dat geen garanties biedt: 'Als mensen hun eigen plan willen trekken, dan houd je ze niet tegen.' Wat hij ook doet is 'uitleggen hoe het in elkaar zit'. Hiermee bedoelt hij dat hij in zijn gesprekken met jongeren en andere bewoners heel feitelijke informatie geeft. Mensen blijken vaak maar beperkt op de hoogte van wat er nu precies speelt. Ook hij noemt als voorbeeld dat lang niet alle bewoners wisten dat de vluchtelingen maar tijdelijk zouden blijven. Over de aanpak in de periode na de rellen vertelt de handhaver dat deze gebaseerd is 'op eigen inzicht'. Er is wel 'overlap' tussen het werk van hem en dat van de politie, en dan met name de wijkagent. 'We appen elkaar dagelijks', vertelt hij over zijn contact met de wijkagent. Als sprake is van grotere – vaak ook politiek meer gevoelige – problematiek, dan vindt de aanpak meer in samspraak plaats. Dan komt ook de burgemeester nadrukkelijk in beeld. En die stuurt

zowel de handhaving als de politie aan: 'Als de burgemeester er iets van gaat vinden, dan zet hij de lijn uit. Of we handhavend gaan optreden, of dat we met gezond boerenverstand een gesprek aangaan.' Gevraagd welke lijn in deze casus is gekozen, zegt hij: 'Ik zou de lijn omschrijven als het gesprek aangaan. En boor je netwerk aan.' Ook de ondernemer vertelt jongeren aangesproken te hebben op hun gedrag. Dit vanuit zijn rol in het bestuur van de voetbalclub:

'Nou ja, ik heb bepaalde jongens erop aangesproken. Want die zitten bij mij bij de vereniging. En die hadden er een week later spijt van. En nu nog. Want ze komen natuurlijk nog elke keer in beeld. Ik heb gezegd: dat kun je misschien beter niet doen. Maar goed, emotie. En alcohol. Jazeker. Ik heb die jongens erop aangesproken. Dat ik het niet zo verstandig vind wat ze gedaan hebben. En ook toen met die demonstratie, toen heb ik gevraagd: gaan jullie daar ook heen? Nee, daar gaan we niet heen. Want die ouders ken ik natuurlijk ook wel. Die had ik al een keer gesproken. Die zeiden: het gaat niet nog een keer gebeuren.'

Hij heeft jongeren ook gewaarschuwd goed na te denken of en hoe ze de media te woord staan:

'Bijvoorbeeld bij een zo'n jongen heb ik gezegd: het is niet zo verstandig wat je gedaan hebt. Hij zegt: ja, ja, ja. Ik zeg: het wordt elke keer herhaald. Hij zei: dat valt wel mee. Nou daar hebben we het nog wel eens over. En pas zei hij tegen mij: nou, je hebt wel gelijk. Want nu met die Oekraïners, dat ging hartstikke goed... hartstikke goed... nooit geen problemen geweest. Maar dan zijn er wel weer die beelden van die avond. Het zijn gewoon jongens die net in de twintig zijn. Die maken fouten. En iedereen mag fouten maken. Ze hebben gewoon dingen gezegd waar ze de volgende dag spijt van hadden. En dat hebben we ook honderd keer gezegd. Dat wat ze gedaan hebben niet goed was. Uiteindelijk hebben we een heleboel dingen goed gedaan en één ding slecht gedaan. Maar mensen praten vaak alleen over dat ene ding. Dat vind ik wel eens jammer. Uiteindelijk kan elk mens fouten maken. En ze hebben er sorry voor gezegd.'

Na de komst van de vluchtelingen zijn er verschillende maatregelen genomen om eventuele overlast voor het dorp te beperken. Om de dag gingen er twee bussen rijden, waarmee bewoners van de legerplaats naar de stad konden, om daar boodschappen te doen. Dit om te voorkomen dat het dorp extra belast zou worden door de bewoners uit de legerplaats. De locatiemanager vertelt dat hij de bewoners op het kamp ook geattendeerd heeft op het feit dat er in het weekend in het dorp door jongeren in de cafés flink gedronken werd. 'Ga dat niet opzoeken,' heeft hij gewaarschuwd. Hij denkt dat ook de bewoners uit het dorp die op het kamp werken een belangrijke rol hebben gespeeld:

'Zij zijn toch een beetje het reclamebord, doordat zij kunnen vertellen hoe het er echt aan toegaat, dat het gewone mensen zijn. Zo is er draagvlak ontstaan voor de opvang.'

We hebben het centrum ook opengesteld voor het dorp. Ook de dorpsraad, die hadden een heel ander beeld van hoe het gaat op zo'n locatie. Die zagen kinderen spelen en mensen die gewoon hun ding deden. Dat heeft een goede rol gespeeld.'

Voor de wijkagent betekende de komst van de vluchtelingen dat zijn 'wijk' in een keer achthonderd inwoners extra telde. Hij werd namelijk ook betrokken bij veiligheidsproblemen die speelden op het kamp. Samen met zijn evenknie bij de marechaussee heeft hij die problemen opgepakt. Hij vertelt welke problemen er zoal speelden. Het risico op uitbuiting of misbruik van mensen in een kwetsbare positie heeft nadrukkelijk zijn aandacht:

'Waar mensen op een paar vierkante meter met elkaar zitten heb je altijd wel wat. Want je hebt verschillende soorten mensen. En je hebt verschillende soorten religies daarbinnen. Ook op het terrein zelf. Dus je hebt een keer een conflictje. En je hebt een keer een meneer gehad die teveel alcohol heeft gedronken. Maar dat is inherent aan het leven zelf op zo'n moment. [...] Het enige waar we op een gegeven moment wel lucht van kregen van een meneer die wilde muziekles geven. Maar hij nam alleen maar vrouwen mee. En toen kwam al gauw het grapje van die wilde fluitlessen gaan geven, maar dan op een andere manier. Nou, sommige dames, die hadden daar wat vraagtekens bij. Die hebben dat gemeld bij de beveiliging. Uiteindelijk hebben we daar gewoon weer de dialoog gezocht. Ik heb de wijkagent van de stad waar de man woonde naar zijn huis gestuurd. En daar was inderdaad een kamer die gewoon was ingericht om muziekles te geven. Maar het verhaal ging wel. Dus we hebben de angel eruit gehaald. We hebben die man gewoon uit de anonimiteit gehaald. En uiteindelijk is hij ook aangemeld bij dat de organisatie voor vluchtelingen. Hij wilde echt muziekles geven om ze een beter gevoel te geven.'

6.4 Effect

De inzet van de betrokken partijen was erop gericht om de rust in het dorp te herstellen en om het begrip voor de vluchtelingen te vergroten. Uit de interviews blijkt dat betrokkenen vinden dat dit uiteindelijk best aardig is gelukt. De dorpsraad heeft de burgemeester uitgenodigd voor een evaluatie van de samenwerking rond de komst van de vluchtelingen. Bij het gesprek zijn ook de wijkagent en de senior handhaver van de gemeente aanwezig. Iedereen heeft zich overvallen gevoeld. De deelnemers aan het gesprek concluderen dat de casus een ongelukkig begin kende, maar dat de samenwerking verder positief is verlopen. De voornaamste conclusie is dat alle betrokkenen het belang benadrukken van een goede informatievoorziening aan de bewoners. In het gesprek komt ook aan de orde dat de gemeente geconfronteerd wordt met besluiten die op andere tafels worden genomen. De burgemeester heeft er in een interview met een dagblad voor gepleit dat er niet alleen een quorum zou moeten komen voor de huisvesting van statushouders, maar ook voor jongeren. Anders blijft de kloof tussen Den Haag en de provincie volgens hem bestaan.

Toch benadrukken verschillende respondenten dat de positieve afloop geen garantie biedt voor de toekomst. Zij wijzen erop dat het dorp een relatief gesloten gemeenschap is, waar mensen gereserveerd staan tegenover nieuwkomers. De komst van een nieuwe groep vluchtelingen zou daarom opnieuw tot spanningen kunnen leiden, omdat mensen bezorgd zijn over de impact voor het dorp. Dit bleek bij de komst van de Oekraïense vluchtelingen inderdaad het geval te zijn. De wijkagent vertelt hoe de betrokken partijen opnieuw moesten improviseren toen bleek dat bij de Oekraïense vluchtelingen ook mensen uit Ethiopië, Nigeria en Jemen zaten:

‘Dan weet je dat je dingen heel goed uit moet leggen. En ook de achterliggende problematiek. Dat mensen soms student zijn en dan vanuit Nigeria komen om te studeren in Kiev. Of om te werken natuurlijk. Maar dat je dus bijvoorbeeld ook mensen hebt gehad die met de stroom vanuit Syrië, met Assad zeg maar, via Turkije zo uiteindelijk in de Oekraïne terecht zijn gekomen en daar asiel hebben aangevraagd. Ja en die denken natuurlijk in die oorlog ga ik ook mij het vege lijf redden en die gaan natuurlijk mee met de eerste de beste mogelijkheid.’

Ook de jongerenwerker constateert dat het met de komst van de Oekraïners ‘weer van voren af aan’ begonnen is, doelend op onrust en zorgen in het dorp, al werd het al wel weer snel rustig:

‘Het is iets wat generaties duurt. In sommige dingen zie je dat ze meer begrip hebben. Het is ook tijdiger aangegeven dat de Oekraïners zouden komen. En dat is een oorlog die best dichtbij is. De hardcore tegenjongeren die met mij in het jongerenontmoetingspunt stonden zeggen: ik zou graag activiteiten gaan doen met ze. Dus het heeft wel iets opgeleverd. Maar het blijft een klein boerendorp waar je als buitenlander minder makkelijk binnen komt.’

Ook de locatiemanager van het COA vindt dat de ontvangst van de Oekraïners goed is verlopen, al moet de band tussen de bevolking en deze groep wel opnieuw opgebouwd worden. Hij denkt dat bij de jongeren wel ‘andere sentimenten’ een rol spelen. Dat het oorlog is, dichtbij. En hij denkt dat het ook helpt dat er al eerder een groep in het kamp is geweest. Toch zijn er nog wel zaken die aandacht behoeven. Dat de Oekraïners bijvoorbeeld niet met honderd man tegelijk het dorp in moeten gaan:

‘De Oekraïners zeggen: we gaan het dorp verkennen, niet wetend hoe klein het dorp eigenlijk is en hoe hecht die gemeenschap is. Die kennen de sentimenten van een aantal maanden geleden niet. Maar er zijn weer een heleboel vrijwilligers die er toen ook waren.’

De locatiemanager zegt dat de busdienst naar de stad weer op zal worden gestart, zodat de Oekraïners daar hun boodschappen kunnen doen. De ondernemer zegt dat hij het

liefst ziet dat er op het kamp gezinnen worden opgevangen, ‘want daar heb je het minste last van’. Alleenstaande mannen is toch een andere zaak:

‘Dat was hetzelfde met de Oekraïners. Op een gegeven ging een meisje van 21 hardlopen. En er liepen in een keer vier kerels achter haar aan. Misschien voor de gein. Maar dat zijn geen grapjes hier. Dat moet je niet doen. Je moet niet... dan worden ze gelijk... Dat kan niet. Je moet niet achter een meidje van 21 aanlopen. Dat ze leuk is en zo.’

Maar hij benadrukt ook dat er ook bewoners van het kamp hun weg vinden in de lokale gemeenschap. Jongens die mee voetballen. Een paar gaan naar de kerk. ‘Op een gegeven moment bouw je ook een band met elkaar op,’ zegt hij. Inmiddels zijn er verschillende Oekraïners in het dorp en de omliggende dorpen aan het werk. De ondernemer vertelt dat er bij hem iemand uit de opvanglocatie in de zaak werkt. Hij weet dat ook een andere ondernemer iemand in dienst heeft. ‘Het gaat allemaal veel beter dan de eerste keer,’ meent hij. ‘We moesten er alleen aan wennen.’ De wijkagent vertelt hoe hij in een restaurant in het volgende dorp was voor een veiligheidsavond:

‘En op een gegeven moment komt er iemand naar mij toegelopen en die vraagt: would you like something to drink? Dat klonk best een beetje Oost-Europees. Dus ik vroeg: hebben jullie hier ook een Oekraïner aangenomen of zoiets? Ja, zeiden ze, die komt van het kamp en die mag van ons een aantal uurtjes in de week komen helpen. Ja weet je, dat is voor mij echt hetgeen van waar ik naar toe wil. En dat de hele regio er uiteindelijk het voordeel uit haalt. En dat we het dorp zeg maar wat verder in de wereld krijgen.’

6.5 Rollen en verwachtingen

Betrokkenen zijn positief over de rol van de wijkagent in deze casus. De gebiedsmanager zegt dat hij met zijn optreden respect heeft afgedwongen. Hij kan goede gesprekken voeren met jongeren en hun ouders. Daar heeft hij de tijd voor genomen, waardoor mensen niet denken dat de politie er alleen is ‘als de pleuris uitbreekt’. De ondernemer heeft dezelfde ervaring:

‘Hij is er nu een tijdje. En dat gaat best goed. Hij is die avond gewoon met die jongens gaan praten. En uiteindelijk is dat gewoon wel belangrijk. De communicatie. En dat hij ook gewoon bij bepaalde dingen voor ons opkomt. En weet hoe wij daar in zijn. Dat is wel goed bevallen. [...] De wijkagent, daar heb ik de 06 van. Die bel ik op. Niet iedere dag, maar als ik hem nodig heb. Of hij belt mij op: ken je die en die. Of wat is dat voor een persoon. De politie in het algemeen, daar hebben wij wat minder mee. Dan zou ik liever de burgemeester bellen. Die ik dan beter ken. Het is hetzelfde als met een bank. Eerder had je gewoon een contactpersoon, maar nu niet meer. Daar heb ik niets mee! En dat is hetzelfde als een wijkagent. Je kan wel met de politie bellen, maar

zo'n wijkagent, zo'n wijkagent is écht belangrijk voor een dorp of een buurt of wijk. Dat je er gewoon wel mee kunt communiceren als er wat is. Dat ze bij jou terecht kunnen en wij ook bij hen.'

De ondernemer bevestigt dat mensen in het dorp geneigd zijn zelf hun problemen op te lossen. Een groep uit het dorp heeft een keer een Pool geslagen. Die zou betrokken zijn geweest bij een inbraak in het dorp. Het incident gebeurde voor de lokale supermarkt, maar net buiten het zicht van de camera's. De ondernemer heeft van het verhaal gehoord:

'Ja, die ken ik wel. Weet je, er gebeuren rare dingen hoor. Vooral bij de supermarkt wordt veel gestolen. En bij de drogist is ingebroken. We weten zeker wie het gedaan heeft, alleen kunnen we die niet op heterdaad betrappen. We zijn allemaal ondernemers die de centjes hard nodig hebben. De wijkagent doet er wel wat mee. [...] Als ze dingen doen die hier in het dorp niet horen, dan kunnen we het zelf oplossen. Maar je kunt het beter via de wijkagent doen. Dat is beter. Ten eerste weet hij de weg hoe je het moet doen. En ten tweede... Bij bepaalde dingen zegt hij... bijvoorbeeld Whatsapp. Laatst bij de middenstand. Toen zei hij: ik geef jullie binnenkort wel even een training, hoe je met Whatsapp om kunt gaan. Bepaalde dingen die je wel kunt delen. En andere dingen niet. Mag je wel beelden laten zien of dit en dat.'

Ook de voorzitter van de dorpsraad is tevreden over de samenwerking met de wijkagent. Ze ontmoetten elkaar voor het eerst bij het hek van het defensieterrein. 'Er was een klik', vertelt de voorzitter. Nadien zijn ze samen op blijven trekken. Bij de persconferentie zaten ze naast elkaar. Ook de dominee heeft een belangrijke rol vervuld, meent de voorzitter van de dorpsraad: 'Ik denk wel dat hij moraliserend is geweest. Over wat wel en niet acceptabel is. Dat voegt iets toe aan de rol van de politie.' Wat de rol van de dorpsraad zelf betreft, benadrukt de voorzitter het belang om geen partij te kiezen en er te zijn voor alle bewoners:

'Ik wil objectief blijven. Ik wil demonstranten de ruimte geven. Maar ook de mensen die welwillend zijn. Ik moet dus objectief zijn. Je wilt jezelf ook in bescherming nemen. [...] Als je het opneemt voor een bepaald deel van het dorp moet je opletten dat je niet aan de schandpaal komt. Je moet je woorden wegen. Toen mij gevraagd werd wat ik van de rellen vond, heb ik gezegd dat ik ervan onder de indruk was. Je wilt de demonstranten niet afkeuren.'

Ondanks deze neutrale opstelling kreeg de dorpsraad van sommige bewoners de wind van voren, juist omdat er geen stelling in werd genomen. Het illustreert hoe gevoelig de opvang van de vluchtelingen in het dorp lag. De locatiemanager van het COA denkt dat de voorzitter van de dorpsraad echter een goede rol heeft gespeeld door neutraal en zakelijk te zijn en door de aandacht te richten op wat er allemaal voor het dorp geregeld

moest worden. Van de politie verwacht de locatiemanager dat die probeert met de jongeren in gesprek te gaan. Precies wat de wijkagent gedaan heeft:

'De wijkagent zei dat hij bij mensen langs is geweest, om ook met ouders te spreken. Ook bij de tweede oproep om te demonsteren. Ik denk dat dat wel geresulteerd heeft in een wat rustiger situatie. [...] De wijkagent is laagdrempelig te werk gegaan. Die kent het dorp goed. Die kent de belangrijke personen van het dorp goed. Dan werkt het prima. Als je een wildvreemde agent neer gaat zetten in het dorp, waar het heel hecht is en ieder elkaar kent, dan is het een lastig verhaal om er de goodwill voor te krijgen. Maar deze wijkagent kende gewoon de dorpsgenoten, ook al is hij zelf van buitenaf gekomen. Hij wist wel de juiste snaar te raken. Met de dominee, met de jongerenwerker, met defensie. Hij stond er ook toen er gedemonstreerd werd. Dat vind ik ook wel stijl. Ken je omgeving, ken je mensen, ken je pappenheimers. Ken de belangrijke personen, ken de mensen met wie je samenwerkt.'

De jongerenwerker waardeert het dat de wijkagent regelmatig langsloopt bij het jongerenwerk. Dat was een aantal jaren terug minder vanzelfsprekend:

'Toen ik hier vier jaar terug kwam was er angst voor het onbekende. Nu kunnen de agenten binnen komen lopen en de jongeren weten bij wijze van spreken wat ze in de koffie hebben en gaan het nog halen ook. En dat is iets wat we wel steeds vaker gaan doen. In heb de wijkagent vorige week vrijdag nog gezien. Komt 'ie gewoon even langs. Even in gesprek. Voor hij naar een afspraak moest. [...] Het helpt als je een wijkagent hebt die een grapje maakt en ook meegaat in een grapje. In het jongerenontmoetingspunt kan hij heel meegaand zijn. Er komt een jongen met een scooter waarvan we weten dat 'ie veel te hard gaat. Dan gaat hij geen rollerbank bellen. We hebben de afspraak dat als zij bij ons komen ze niet gaan verbaliseren. En andersom ook. Als zij op straat schrijven, gaan wij er ook niet bij staan. Dat werkt goed. Hij kan dingen loslaten en gaat niet direct op zijn strepen staan. Maar hij zegt ook: de volgende keer heb je het wel voor elkaar. De volgende keer schrijft hij ook echt.'

De wijkagent was nog maar net gestart in zijn nieuwe functie als wijkagent in dit basisteam, toen het bericht kwam dat de vluchtelingen zouden komen. Het werd zijn vuurdoop. Maar terugblikkend heeft hij er ook baat bij gehad: 'Ik had mijn netwerk niet sneller op kunnen bouwen.' Hij vindt dat er in de maatschappij in toenemende mate sprake is van polarisatie. Hij noemt als voorbeeld de geharnaste posities van voor- en tegenstanders van vaccineren tijdens de coronapandemie. Ook noemt hij de stikstofproblematiek. Zonder boer geen eten, die slogan leeft ook erg in de dorpen waar de wijkagent werkt. Hij heeft een duidelijk beeld wat dat van hem vraagt:

'De kern is gewoon dat je moet zorgen dat je in de dialoog blijft. Dat je met name het gesprek voert. Dat je zo min mogelijk die polarisatie gaat gebruiken. Dat je mensen bewust maakt van hoe het is op de wereld op dit moment.'

Bij oplopende spanningen in een lokale gemeenschap beschouwt hij het als zijn taak als wijkagent om 'te kneden' en ook wel 'te managen'. Hij vindt het van belang dat een wijkagent kan 'levelen', over mensenkennis beschikt en niet zwart-wit denkt. 'Dat zijn zulke bepalende eigenschappen.' Repressief optreden helpt bij sociale spanningen volgens hem in ieder geval niet. Hij vindt zijn werk belangrijk, maar ervaart druk op het wijkwerk omdat hij regelmatig wordt ingezet in de noodhulp:

'Ik vind mijn werk zo mooi. En daarom vind ik het ook zo vervelend dat het parade-paardje van de politie, de wijkagent, op dit moment gewoon niet voluit wordt gebruikt. En ik denk dat als wij meer de tijd zouden krijgen we juist meer in het dorp zouden kunnen zijn. Zo dat je een beetje een ons kent ons cultuurtje krijgt en dat je weet bij wie jij moet zijn of kan zijn. Als je die investering doet, krijg je er een hoop voor terug. Alleen, het is gewoon lastig.'

6.6 Reflectie

De zelfredzaamheid en onderlinge verbondenheid van de bewoners in het dorp in deze casus zijn enerzijds een kracht. Bewoners ontleen hun identiteit aan het dorp en vinden steun bij elkaar. Het dorp is echter ook gesloten. Wie van buiten komt, komt er niet makkelijk in. Dat merkt de politie ook. De bewoners zijn gewend hun eigen zaken te regelen. Ook als er sprake is van een conflict. Voor de wijkagent is het cruciaal om relaties op te bouwen. Hij vertelt dat de komst van de vluchtelingen daarbij geholpen heeft: in een klap had hij een netwerk opgebouwd met sleutelspelers in het dorp. Betrokkenen uit het dorp met wie in het kader van dit onderzoek gesproken is, vertellen in positieve bewoordingen over de wijze waarop de wijkagent zijn rol heeft ingevuld. Zowel in de casus rond de komst van de vluchtelingen als op andere momenten. Uit hun verhalen blijkt dat de wijkagent het vertrouwen heeft gewonnen, dat hij opkomt voor de belangen van het dorp. De ondernemer brengt dit treffend onder woorden als hij vertelt over het verschil dat hij ervaart tussen de wijkagent en de politie. Die eerste is nabij, de politie als organisatie niet.

Dit vertrouwen biedt de wijkagent de basis om bij te dragen aan het oplossen van conflicten. In de casus zijn enkele voorbeelden naar voren gekomen waarbij sprake was van eigenrichting. Een stoeptegel door de ruit van bewoners die met hun eigen auto een foutparkeerder van hun oprit hadden geduwd. Een vermoedelijke inbreker die door een groep dorpelingen in elkaar geslagen wordt. De wijkagent is zich bewust van deze voorbeelden en tracht met zijn optreden te voorkomen dat mensen voor eigen rechter gaan spelen. Laat mij mijn werk even doen, zegt hij bijvoorbeeld tegen de bewoners bij wie de tegel naar binnen is gegooid. Om er waarschuwend aan toe te voegen: anders hebben we een ander gesprek. De wijkagent spreekt de dorpsbewoners zo nodig aan op hun gedrag. Net zo gaat hij met ondernemers in gesprek over wat zij wel en niet kunnen maken bij winkeldiefstal. Het is een basis om te werken aan oplossing van conflicten, al zal de wijkagent vast niet van alles wat er speelt op de hoogte zijn.

De komst van de vluchtelingen was een bedreiging voor de bestaande orde in het dorp. Bewoners hadden zorgen over wie er zouden komen en wat de impact zou zijn voor het dorp. Zij voelden zich overvallen door het besluit. Vooral de mededeling dat de volgende dag de eerste bussen al zouden arriveren, zette kwaad bloed. Overigens voelden niet alleen de bewoners zich overvallen, dat gold ook voor de burgemeester, de medewerkers van de gemeente en de politie. Het maakt het er voor hen niet makkelijker op het vertrouwen van een toch al gesloten dorpsgemeenschap in de overheid te versterken. Zij worden soms geconfronteerd met beslissingen die elders genomen worden. Beslissingen waar zij geen of slechts heel beperkt invloed op hebben en die maar zeer beperkt rekening houden met wat er lokaal speelt. Jongeren uit het dorp hebben bijvoorbeeld grote moeite om zelf een woning in het dorp te vinden. De frustratie hierover gaf mede voeding aan de demonstratie en de rellen. De burgemeester pleit er daarom in een krantenartikel voor om niet alleen na te denken over quota voor asielzoekers, maar ook voor jongerenwoningen.

De demonstratie en de rellen werden landelijk nieuws en leidden tot verontwaardigde reacties. Ook binnen het dorp, waar veel bewoners juist begaan waren met het lot van de vluchtelingen. Zij spanden zich in iets voor hen te betekenen. In de dagen en weken na de demonstratie is veel met de jongeren over de demonstratie en de rellen gesproken. Door bewoners, door ondernemers, op de voetbal, in de kerk. De wijkagent en de handhaver en ook het jongerenwerk hebben ook met jongeren gesproken. Met als doel: het begrip voor de ander te vergroten en de angst weg te nemen. De opvanglocatie liet bewoners kennismaken met het leven op de legerplaats. Ook het feit dat enkele vluchtelingen ook mee wilden voetballen met de lokale club droeg bij aan het over en weer met elkaar bekend raken. De wijkagent heeft daarnaast ook een appel gedaan op de ouders van enkele jongeren. En hij heeft afspraken gemaakt met jongeren wat hij wel en niet acceptabel vond. Naast het vergroten van begrip heeft de wijkagent ook benoemd welk gedrag hij niet zou tolereren. Die opstelling wordt gewaardeerd in het dorp: de wijkagent is redelijk, maar stelt ook grenzen.

Betrokkenen zijn voorzichtig positief over het effect van de aanpak. Toen na het vertrek van de vluchtelingen een andere groep vluchtelingen kwam, leidde dit niet tot protest. De communicatie over het huisvesten van groepen vluchtelingen op de legerplaats blijft echter een precair punt. Ook het meerdere malen verlengen van de duur van het verblijf van de vluchtelingen wekt wrevel bij de bewoners.

Wat bewoners na de rellen misschien nog wel het meest dwarszat, was dat hun dorp door alle publiciteit te boek was komen te staan als een dorp van rechts-extremisten. De bewoners, maar ook de politie en de gemeente waren dan ook gespannen toen de Nederlandse Volks-Unie een demonstratie aankondigde. Die ging echter als een nachtkaaars uit. Geen van bewoners uit het dorp heeft eraan meegedaan. Misschien liet het dorp zich van haar gesloten kan zien, schuw door alle eerdere publiciteit. Maar verschillende betrokkenen benadrukken dat er ook echt geen behoefte was aan zo'n demonstratie: het dorp biedt geen voedingsbodem voor het rechts-radical gedachtegoed.

Reflectie casuïstiek angst voor de ander

In beide casussen werd de politie, net als de bewoners, overvallen door het nieuws dat er groepen nieuwe bewoners naar de wijk zouden komen. Zij probeerden zo snel mogelijk informatie in te winnen wie er precies zouden komen en wat daarvan de impact zou zijn voor de wijk. Het voorkomen van onrust en ongeregelde heden had de nadrukkelijke aandacht van de wijkagenten in beide wijken. Zij hebben zich midden tussen de bewoners begeven, om zichtbaar te zijn en om de vinger aan de pols te houden bij de dynamiek in de wijk. In de casus van de vluchtelingen heeft de wijkagent expliciet aangegeven welk gedrag hij wel en niet acceptabel vond. In de casus rond de woonvoorziening zagen de wijkagenten zich niet genoodzaakt op te staan om gedrag te begrenzen, al hadden zij af en toe wel hun bedenkingen bij de tirades die bewoners afstaken tegen de medewerkers van de zorginstelling. Ook hebben zij gewaarschuwd dat bewoners geen strafbare feiten moesten plegen. Aan een van de bewoners hebben zij verder gevraagd of de scherpe teksten op de spandoeken nou echt nodig waren, maar verder hebben zij de emoties van bewoners de ruimte gegeven. Als er wat is, moet het eruit, vertelde de wijkagent in de casus van de vluchtelingen over de bewoners in het dorp. Het is een uitspraak die ook van toepassing is op de bewoners in de volksbuurt bij de andere casus. Ruimte geven voor emoties en monitoren hoe de situatie in de wijk zich ontwikkelt, is in beide wijken onderdeel van de aanpak geweest.

Er zijn echter ook verschillen. De wijkagent in de casus van de vluchtelingen heeft zich nadrukkelijker dan de wijkagenten in de casus over de woonvoorziening uitgesproken over het gedrag dat hij wel en niet zou accepteren. Daarnaast heeft hij zich actief ingespannen om in het dorp het begrip voor de nieuwkomers te vergroten. Hij is in gesprek gegaan met jongeren en hun ouders, om terug te blikken op de rellen, maar ook om de onderliggende zorgen te begrijpen. In de casus van de woonvoorziening hebben de wijkagenten minder nadrukkelijk gewerkt aan het vergroten van het wederzijds begrip. Daarbij speelde overigens een rol dat op het moment dat de emoties het hoogst opliepen, de bewoners van de woonvoorziening nog niet in de wijk woonden. De woede van de bewoners richtte zich op de vertegenwoordigers van de zorginstelling en van de gemeente. De wijkagenten hebben bewust gekozen voor een rol als toehoorder, om te voorkomen dat zij zelf partij in het conflict zouden worden. Zij vinden daarom dat de zorginstelling zelf een beveiliging in moet huren als zij bezorgd zijn over een ordentelijk verloop van de informatiebijeenkomsten van bewoners.

Ook de wijkagent in de casus bij de vluchtelingen is zich bewust van het belang van neutraliteit. De situatie was in die casus echter anders, omdat de emoties juist hoog opliepen toen de vluchtelingen arriveerden. Toen werd de sfeer grimmig en gingen er

autobanden in de brand. De wijkagent ervaart een dilemma als een meisje van vier vanuit de bus naar hem zwaait. Kan hij het maken om terug te zwaaien? Hou zouden de demonstranten dat opvatten? Wat zegt het over zijn loyaliteit aan het dorp? Hij besluit terug te zwaaien. Om het meisje te begroeten, die net een heftige reis achter de rug heeft. Omdat hij ook de wijkagent is voor de nieuwe bewoners.

In beide casussen valt op hoe de politie geconfronteerd wordt met besluiten die elders genomen worden. Aan hen de taak op dat moment om de onrust en de emoties te kanaliseren. De woede en emoties van de bewoners hebben in beide casussen niet alleen te maken met de komst van nieuwe mensen naar de wijk, maar ook met de wijze waarop zij daarin zijn gekend. In beide casussen was geen sprake van een voorafgaand gesprek met de bewoners. Bewoners en andere betrokkenen in beide wijken wijzen op het belang van zorgvuldige communicatie. Daarmee kan veel woede voorkomen worden.

Onbekend maakt onbemind, zeggen betrokkenen in beide casussen. Het vat voor hen de kern van de problematiek samen én het wijst de weg naar de oplossing voor de spanningen. Zowel bij de komst van de vluchtelingen als bij de komst van de bewoners van de woonvoorziening maakten de aanvankelijke zorgen en woede bij bewoners plaats voor een normale omgang met de nieuwkomers in de wijk. Het hielp daarbij dat de overlast meeviel, maar vooral dat de onbekende ander gaandeweg onderdeel van het leven in de wijk werd. Vluchtelingen gingen meevoetballen. Oekraïners vonden werk bij lokale ondernemers. En de bewoners van de woonvoorziening werden niet overgeslagen toen de bewonerscommissie zoals elk jaar paaseitjes uitdeelde in de wijk. Het vergroten van de familiariteit is de sleutel om de aanvankelijke spanningen weg te nemen, samen met een actieve opstelling van de betrokken partijen (COA, zorginstelling, gemeente) als zich toch problemen voordeden.

7 Werelden van verschil

Het thema van deze vijfde casestudy zijn de spanningen tussen de oorspronkelijke bewoners van een oude volkswijk en de bewoners van recent gebouwde dure koopwoningen. De beide groepen wonen aan weerszijden van een langgerekt park. De spanningen lopen op als de bewoners van de nieuwbouwwoningen klagen over geluidsoverlast in het park.

Voor deze casestudy is gesproken met de volgende personen:

- de wijkagent;
- een buurtwerker, werkzaam in het buurthuis;
- de gebiedsmanager van de gemeente;
- een handhaver;
- een echtpaar, bewoners van de 'oude kant';
- een bewoner van de nieuwbouwwoningen;
- een echtpaar, bewoners van de nieuwbouwwoningen;
- een bewoner, actief in een bewonersbeweging die zich inzet voor een leefbare wijk.

7.1 Inleiding

De casus speelt zich af in een traditionele volksbuurt in een grote stad. Het karakter van de wijk is echter aan het veranderen. In deze wijk is een proces van gentrificatie op gang gekomen. Enerzijds omdat het moeilijk is om elders in de stad betaalbare woonruimte te vinden, anderzijds omdat er in dit deel van de stad volop nieuwe (dure) woningen worden gebouwd.

In de wijk wonen zo'n veertienduizend mensen. Twee wijkagenten delen samen de zorg voor de wijk. De wijk telt veel sociale huurwoningen, veelal in grauwe flatgebouwen uit de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw. Naast de afvalcontainers in de wijk liggen hopen afval. De wijkagent die in de casus centraal staat, legt uit dat de stadsreining al extra vaak schoonmaakt, maar dat het dweilen met de kraan open is. De hopen afval geven de buurt een mistroostige aanblik. Veel van de bewoners in de wijk hebben moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Tijdens het veldwerk zien we een oude vrouw in versleten jas in een rommelig plantsoen staan, naast een van de jarenzeventigflats in de wijk. De wijkagent spreekt haar aan en informeert of alles goed gaat. De vrouw is op zoek naar statiegeldflessen. Dat mag toch wel? De wijkagent heeft geen bezwaar is, maar drukt de vrouw op het hart op te passen dat ze zich niet bezeert. Even verderop loopt de wijkagent binnen in een inloopkamer van de woningcorporatie die veel van de flats in de wijk verhuurt. Het is een omgebouwde huurwoning, waar bewo-

ners terechtkunnen met vragen aan de corporatie. De ruimte wordt ook benut als uitgiftepunt voor de voedselbank. Tijdens het korte bezoek komen verschillende mensen langs om een voedselpakket af te halen. De vrijwilligers vertellen dat de nood hoog is: mensen hebben geen geld voor de meest basale levensbehoeften.

Ongeveer de helft van de inwoners heeft een migratieachtergrond, veelal niet-westers. De wijkagent ziet met lede ogen aan hoe kinderen uit de dure nieuwbouwwoningen naar scholen buiten de wijk gaan, terwijl de wijk zelf vooral 'zwarte' scholen kent. Het komt de verbinding tussen de verschillende bevolkingsgroepen in de wijk niet ten goede, meent hij.

Midden in de wijk ligt een klein winkelcentrum, waar ook het buurthuis is gehuisvest. De wijkagent komt er regelmatig. De medewerkers van het buurthuis en veel van de bewoners die er komen, kennen hem bij naam. Wekelijks organiseert de wijkagent, samen met zijn collega, een spreekuur in het buurthuis.

De wijkagent vertelt dat hij in zijn werk de nadruk legt op 'zorg', meer dan op 'het strafrecht'. Preventief werk vindt hij belangrijk. Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij sportactiviteiten van de basisscholen in de wijk. Zo kan hij op een laagdrempelige manier in gesprek raken met kinderen en jongeren. Op het politiebureau heeft hij een krantenknipsel opgehangen, waarin hij te zien is tijdens zo'n activiteit. Hij is er trots op. Hij kent ook een bekende sporter in de wijk, waar veel jongeren tegenop kijken. Hij heeft de sporter aan de gemeente gekoppeld en hen aangemoedigd om bijeenkomsten voor de jongeren te organiseren.

De wijkzorg staat volgens de wijkagent relatief los van het overige politiewerk. Hij kan zich echt richten op het wijkwerk. Hij prijst zich gelukkig dat de wijkagenten tot nu toe nog gevrijwaard zijn van het draaien van noodhulpdiensten. Dit staat echter onder druk. Wijkagenten zullen vanwege capaciteitsgebrek ook ingeroosterd gaan worden voor de noodhulp. Vooralsnog gaat het om drie diensten per periode van vier weken. De wijkagent vertelt dat hij bij de politie is gaan werken om mensen te helpen. Dat wordt volgens hem echter steeds lastiger, door de druk vanuit de incidentenafhandeling. Ook betrokkenen in de wijk merken dat het wijkwerk onder druk staat. Een buurtwerker vertelt dat de politie 'onderbemand is' en dat de wijkagenten andere taken erbij krijgen 'dan alleen maar zichtbaar in de wijk te zijn'. Het maakt het werk er voor de wijkagenten niet makkelijker op, denkt de buurtwerker, omdat bewoners al snel klagen 'nooit politie te zien'. Ook een medewerker van de gemeente merkt dat de wijkzorg onder druk staat. Overigens speelt dat volgens haar niet alleen bij de politie, maar ook bij de handhaving en de gemeente. Terwijl hun aanwezigheid wel van belang is om een leefbare situatie te creëren. Want dat kunnen bewoners volgens haar niet altijd zelf: 'die hebben dan toch iets van handhaving nodig, of de politie die ze daarin ondersteunt'.

De casus speelt in de tijd van de coronapandemie. Vanwege de lockdowns werken veel mensen vanuit huis. Tegelijkertijd gebruiken veel mensen de openbare ruimte om te sporten en zich te ontspannen, omdat alle 'niet-noodzakelijke' voorzieningen van overheidswege gesloten zijn. Bewoners uit de wijk gebruiken hiervoor onder meer het

park in de wijk. Bewoners van koopwoningen die aan het park grenzen, ervaren daarvan echter geluidsoverlast. Het leidt tot spanningen tussen de oorspronkelijke wijkbewoners en de nieuwe bewoners van de koopwoningen.

7.2 Casusbeschrijving

Een impuls voor de wijk

In de achterliggende jaren zijn in de wijk dure nieuwbouwwoningen gebouwd, onder meer langs de rand van het langgerekte park dat dwars door de wijk loopt. Aan de ene kant van het park staan de oorspronkelijke flats uit de jaren zestig en zeventig. Aan de andere kant zijn koopwoningen in het hogere prijssegment gebouwd. Het park heeft ook een opknapbeurt gekregen. De buurtwerker vertelt hierover het volgende:

‘Het zag er heel anders uit natuurlijk. Er is stadsvernieuwing geweest en er zijn nieuwe woningen gekomen. Het heeft zich ontwikkeld tot een heel mooi park. De gemeente heeft ervoor gekozen om het zo te bouwen dat het voor iedereen beschikbaar is, dus ook voor de bestaande kant, zodat de kinderen daar kunnen spelen.’

Volgens een bewoner aan de nieuwbouwkant was het doel van de gemeente om de buurt een impuls te geven door koopkrachtiger bewoners aan te trekken. De bouw van koopwoningen in het hogere segment maakte het volgens deze bewoner mogelijk om de kwaliteit van de buurt te verbeteren:

‘Daarvan betaalt de gemeente dat park. Dat is natuurlijk niet een op een zo, maar er is natuurlijk een budget voor de wijk. [...] Hoe meer duurdere woningen, zeker koopwoningen, hoe meer geld er binnenkomt. Daarom zijn wij uitgenodigd om hier te bouwen. Want wij komen geld brengen, letterlijk.’

Maar het ging de gemeente volgens deze bewoner ook om het versterken van de sociale structuur in de wijk:

‘Ik ben hiernaartoe gehaald door de gemeente met een reden zeg maar. Je wilde dat hier mensen van een bepaalde sociaaleconomische klasse komen wonen. Met hun gezinnen in gezinswoningen. Dat die een bepaalde sociale cohesie komen brengen, om de buurt een soort lift te geven. Dat was het idee van de gemeente, ik heb die plannen gelezen. [...] Wij zijn hier ook echt gekomen met de insteek van: we willen ook die sociale cohesie en zo, dus wij lopen in de zomer zelfgemaakte fruitijsjes uit te delen en pleistertjes te plakken en water, enzovoorts, weet je. Kindjes die bij ons komen plassen, allemaal helemaal prima.’

Er is een groot contrast tussen de ‘nieuwe’ kant van het park, waar de koopwoningen staan, en de ‘oude’ kant met sociale huurwoningen. Een paar jaar geleden is de gemeente gestart met het vernieuwen van de sociale huurwoningen, maar volgens de wijk-

agent was het geld al snel op. Om het 'oude' deel van de wijk gezelliger te maken, zijn wel een aantal muurschilderingen toegevoegd. Het contrast wordt sterk gevoeld door betrokkenen. De gebiedsmanager vertelt hierover het volgende:

'Daar wonen mensen met een sociaaleconomische achterstand. Laaggeletterd, ggz-problematiek, gewoon problemen alom. Veel kinderen, veel eenoudergezinnen. Daar tegenover zijn hele dure zelfbouwkavels gekomen van mensen die zelf een huis gebouwd hebben en die het ook weer verkocht hebben voor heel veel geld. Dus je ziet een tegenstrijdigheid van arm en rijk, ontwikkeld en niet ontwikkeld, laagopgeleid en hoogopgeleid.'

De wijkagent vraagt zich af hoe kinderen de twee werelden beleven:

'Als je hier als kind of als jongvolwassene aan de oude kant staat, is dit wat je ziet: alles staat hier schots en scheef, er ligt heel veel troep, geen straatsteen ligt recht hier. Het is echt slecht onderhouden. Vervolgens draai je je om en kijk je naar een prachtig park en je kijkt alleen maar naar huizen van meer dan een miljoen. Wat doet dat met kinderen? Wat doet dat met jongvolwassenen? Waarom heb ik geen recht op zoveel moois? Waarom ligt het bij ons niet allemaal recht? Als je het over de tweedeling in de maatschappij hebt...'

Ook de buurtwerker denkt dat het grote contrast tussen de oude en de nieuwe kant 'emoties' of een 'gevoel van ongelijkheid' op kan roepen. Dat moet je goed in de gaten houden, vindt hij, je moet kijken hoe je die twee werelden kunt verbinden. Een bewoner, actief in de bewonersbeweging, vindt de ontwikkeling in de wijk een 'exemplarisch voorbeeld van gentrificatie'. De gemeente zal dat woord volgens haar niet snel gebruiken, maar als je woningen bouwt die veel duurder zijn dan wat de bewoners in de wijk kunnen betalen, ben je bewust bezig een andere groep mensen naar de wijk te trekken. Dat is haar motivatie om zich in te zetten voor de bewonersbeweging:

'Omdat ook ik hier vandaan kom. Maar met name door het woonbeleid. Als je kijkt naar de woningen die bijgebouwd worden, zijn ze veelal onbetaalbaar, heel duur. Er de slecht onderhouden woningen worden gesloopt. Er wordt niet geïnvesteerd in al het bestaande. Onze boodschap is: daar hoort de investering naartoe te gaan.'

Overlast in coronatijd

In de periode van de coronapandemie, in 2020 en 2021, werd het park intensief gebruikt. Vanwege de coronamaatregelen waren er weinig andere plekken om naartoe te gaan. Het park werd veel gebruikt door spelende kinderen, maar ook door volwassenen die er kwamen sporten. Een deel van de bewoners kon niet naar hun werk en moest daarom thuiswerken. Een bewoonster van de oude kant vertelt hierover:

‘Iedereen moest binnen blijven. En buiten was het warm. Ik keek naar beneden en het was helemaal vol van de mensen. Allemaal groepjes mensen hier en daar. Het is te begrijpen, je woont in een huis, je hebt geen tuin, je hebt alleen een balkon. Sommige mensen hebben geen balkon, ik weet het niet. Dan ben je al blij dat je even buiten kan zitten. [...] Gevangenen die gaan luchten, laat ik het zo zeggen. Vrijheid. Gewoon, even spelen, even vrij, even luchten.’

Sommige bewoners van de nieuwe kant ervaarden geluidsoverlast vanwege het intensieve gebruik van het park. Van spelende kinderen, maar ook door sportlessen die in de buitenlucht plaatsvonden, ondersteund door muziek uit draagbare speakers. Een bewoner van de nieuwe kant herinnert zich de overlast nog goed:

‘Waar het ons met name om gaat is de versterkte muziek die de hele tijd gedraaid wordt. Dat is natuurlijk helemaal niet erg als dat een keer per week is of zo. Maar het is in de zomer echt ’s ochtends, ’s middags, ’s avonds raak. Een sportklasje. Een kinderfeestje. Een barbecue. En dan weer: sportklasje, kinderfeestje, barbecue. En zeker in coronatijd waren al die sportklasjes dan ook buiten en dan werkten we ook thuis.’

Ze heeft de mensen in het park weleens aangesproken op het lawaai. Een keer kreeg ze een ‘heel heftige reactie’. Ze heeft ook gehoord van een buurvrouw, twee blokken verderop, bij wie een steen tegen de ruit werd gegooid nadat die mensen aan had gesproken op het lawaai dat ze maakten. Ook heeft ze weleens meegemaakt ‘dat er dan iemand achter je aanloopt en een voet tussen de deur doet’ en dat er naar haar gescholden wordt. Dat was vooral bij een groepje mensen, herinnert ze zich. ‘Heel onplezierig, en ze zien waar je woont, dus dan denk ik ook: laat maar.’ Maar de meeste mensen zijn volgens haar zeker aanspreekbaar. De bewoonster vertelt dat een vrouw die regelmatig activiteiten in het park organiseert, op haar verzoek naar een andere plek van het park is gegaan, om zo de geluidsoverlast te beperken. Er zijn echter ook bewoners die van mening zijn dat het wel meeviel met de overlast. Een bewoner van de oude kant vertelt hierover het volgende:

‘Eerlijk gezegd, na zeven uur hoor je niks meer. Dus ik snap dat geklaag niet van ze. Ik woon er vlak naast en hoor alles. Maar ze klagen: we hebben last van het water, van het fonteintje, we hebben last van de schommel, we hebben dit, we hebben dat, ze hebben de schommel zelfs weggehaald. [...] Het commentaar was dat de muziek heel hard was. Ik dacht: als dat zo was, dan had ik het ook moeten horen. Ik heb niks gehoord. Dus ik vraag me af hoeveel er van hun kant waar is wat ze zeggen. [...] Ja, je werkt thuis, zoek een ruimte in huis, je huis is groot genoeg. Je hebt het zelf gebouwd, dan had je het iets beter moeten isoleren! [...] Wat had je dan gedacht? Lekker bij het park wonen, ook al heb je een hele grote tuin. En dan ben je nog niet tevreden omdat je gewoon een egoïst bent eigenlijk. Ik ben erom heen gelopen om hun woning te zien. Toen dacht ik: wat klagen ze eigenlijk?’

De wijkagent herinnert zich een gesprek met een bewoner van de nieuwe kant over de geluidsoverlast:

'Die zei, ik ben dan bezig met Teams en dan kan ik mezelf niet verstaanbaar maken. Kunnen zij niet naar een andere plek gaan? Ik zei: ik luister naar u, maar ik luister ook naar andere bewoners. U kunt ook naar een andere plek gaan. Waarom zouden zij moeten verkassen, terwijl zij ook recht hebben om in dat park te zijn? Toen zei ze: ja, je bent nu voor hen. Ik zei: ik ben helemaal niet voor hen, ik geef alleen aan wat zij meemaken en zij hebben ook recht op beweging in coronatijd en noem het allemaal maar op.'

De wijkagent vertelt hoe bewoners van de nieuwe kant ook klaagden over activiteiten die juist van belang waren voor de sociale cohesie in de wijk:

'Over het park kwamen toen veel klachten. Er was een vaderdag georganiseerd of een moederdag. En er waren allemaal toestellen en allemaal leuke dingen. Die waren daar neergezet door een mevrouw die veel organiseert in de wijk. Daar kwamen ook weer veel klachten over. Want er was geen vergunning aangevraagd. In plaats van dat ze even kijken hoe mooi het is, al die kinderen die er waren om tekeningen te maken en mooie dingen te doen, werd gezegd: ja maar dat gaf echt veel overlast. We zullen ze de volgende keer helpen bij een vergunning werd toen gezegd.'

De handhaver van de gemeente vertelt dat, naar aanleiding van de meldingen, de handhavers vaker toezicht zijn gaan houden in het park. Maar een probleem waar zowel de handhavers als de politie tegenaan liepen was de vraag wanneer nou echt sprake is van geluidsoverlast. De handhaver merkte dat de overlast heel verschillend werd beleefd. Terwijl de ene bewoner vond dat het wel meeviel en er niet zoveel aan de hand was, nodigde een andere bewoner hem thuis uit om de overlast zelf te ervaren. Hij vertelt nooit een kant te kiezen, maar de mensen aan te horen. Voor de wijkagent werd door de meldingen duidelijk dat de verschillende perspectieven van de bewoners met elkaar botsten:

'Dat was het moment dat ik dacht: het zijn echt twee verschillende werelden. Mensen hebben werk en vinden zichzelf in die zin belangrijk. En spelende kinderen kunnen we niet hebben want dan kunnen we niet lekker aan het werk.'

Onrust over een verbodsbord

De gebiedsmanager van de gemeente is met de klachten van de bewoners aan de slag gegaan. Er kwam een overleg met de projectleider voor de gebiedsontwikkeling van het park en de wijk. Ook voerde de gebiedsmanager overleg met medewerkers van de afdelingen veiligheid en handhaving. De gemeente besloot een verbodsbord in het park te plaatsen. Op het bord werd aangekondigd dat het niet langer toegestaan was om in

het park versterkte muziek te maken. Daarbij werd verwezen naar een bepaling in de algemene plaatselijke verordening.

De plaatsing van het verbodsbord leidde tot onrust in de wijk. Het gevoel bestond dat de gemeente wel erg makkelijk tegemoetkwam aan de klachten van de bewoners van de nieuwe kant. Een bewoner van de oude kant vertelt:

‘Ik snap niet dat een gebiedsmanager heel snel kan reageren op wat een bewoner van een koopwoning te zeggen heeft. Want er werden borden geplaatst. We liepen door het park en dachten: waarom mag je hier geen geluid maken overdag? Hoe dan? Geen muziek? Wat raar! Hoe kan het dat zij, omdat zij het geld hebben, dat voor mekaar kunnen krijgen, terwijl er niet wordt geluisterd naar de andere kant? Want dat speelde eigenlijk.’

Een bewoner, die actief is in de bewonersbeweging, is dezelfde mening toegedaan:

‘Mensen van de nieuwe kant hoeven niet al te luid te schreeuwen, maar worden wel serieus genomen. Er wordt ook sneller op gereageerd door de gemeente ten opzichte van de mensen van de andere kant, die al jaren vragen om vernieuwingen in hun wijk maar waar niks mee gedaan wordt. Dus daar zie je een scherpe tweedeling. En oneerlijkheid ook. [...] De bewoners van de bestaande bouw, die hebben geen conflict, met niemand. Zij worden weggeduwd. Iedereen heeft recht om daar te zijn, om zich daar te begeven. Maar je hebt mensen die daar anders over denken, die de mensen als het ware wegduwen. Het zijn mensen die gewoon opkomen voor hun rechten, om te zeggen: wij mogen hier zijn, onze kinderen mogen hier spelen, wij mogen hier bewegingslessen organiseren. Het is een conflict waar zij niet voor hebben gekozen.’

Een bewoner van de nieuwe kant vertelt echter dat zij al anderhalf jaar lang klachten in heeft gediend, samen met nog wel twintig andere bewoners. Het beeld dat de gemeente direct reageert op de wensen van de bewoners is volgens haar dan ook niet juist. Zo'n bord staat er echt niet van de ene op de andere dag. Bovendien heeft het bord ook geen effect gehad, voegt ze eraan toe.

De wijkagent en een handhaver hadden van hun kant ook bedenkingen bij het verbodsbord. Beiden vonden de verwijzing naar de algemene plaatselijke verordening niet geschikt om geluidsoverlast te verbieden. De handhaver legt uit dat de juridische basis wankel was. Het artikel uit de algemene plaatselijke verordening waar naar verwezen werd, had niet specifiek betrekking op geluidsoverlast. Maar om een geluidsverbod te kunnen handhaven, was dat wel nodig, legt de handhaver uit. APV-gerelateerde artikelen moeten daadwerkelijk in de APV genoemd worden. En dat was niet het geval. De wijkagent vertelt dat bewoners van de oude kant ook hun twijfels hadden bij de haalbaarheid van het verbod. Hij herinnert zich dat een van de bewoners schamperde dat de gemeente dan met een decibelmeter metingen moest gaan doen om vast te stellen of er sprake was van overlast of niet. Je zou dan boven het geluid van een kettingzaag uit

moeten komen, meende deze bewoner. 'Dat gaat 'm niet worden,' had de bewoner de wijkagent toevertrouwd.

De wijkagent legt uit dat hij niet alleen om deze reden bedenkingen had bij het geluidsverbod. Hij was ook kritisch over het proces dat de gemeente had gevolgd. Het verbod kwam wat hem betreft te snel. De bewoners hadden nog niet de kans gekregen om met elkaar het gesprek aan te gaan over welk gedrag in het park zij wel acceptabel vonden en welk gedrag niet. Terwijl juist zo'n gesprek volgens hem van belang is voor het draagvlak, voor het wederzijds begrip en voor het uiteindelijke effect. Hij heeft daarom laten weten het verbod niet te zullen handhaven:

'Ik heb toen geantwoord dat ik dat niet zou gaan doen als politie. Omdat ik vond dat bewoners eerst met elkaar in gesprek moesten gaan. En dat de norm niet wordt bepaald door nieuwe bewoners. Dat doe je ofwel samen, of er is misschien al een norm. En dat je in gesprek moet gaan, dat je elkaar moet leren kennen en dat je dan tegen elkaar zou kunnen zeggen: zou je het misschien twee stukjes zachter kunnen doen, kan je misschien daar sporten? Dan kom je tot mekaar en kom je heel vaak tot consensus.'

De wijkagent was bezorgd dat het bord mogelijk tot tweespalt zou leiden in de wijk, terwijl dat volgens hem helemaal niet nodig was. Het bord zette twee groepen tegen elkaar op, in plaats van hen te verbinden. Hij vond het daarom belangrijk om zelf actie te ondernemen. Hij wilde mensen samenbrengen en met elkaar in gesprek laten gaan. De gebiedsmanager op haar beurt wijst erop dat de overlastproblematiek ook serieus genomen moest worden. Zij vindt dat de wijkagent daarvoor te weinig oor heeft gehad. Waarom moest die muziek zo hard? De gebiedsmanager denkt dat de problemen opgelost hadden kunnen worden als er gehandhaafd was. Maar daar ontbrak het volgens haar aan.

Een plek voor een schommel

Een van de bewoners van de nieuwe kant vertelt dat er ook problemen waren rond een schommel die de gemeente in het park had geplaatst:

'Op een gegeven moment werd het park ingericht. Er werd een schommel geplaatst naast een waterspeelplaatsje. Dat trok allemaal mensen aan, dat was echt waanzinnig druk, dus het was gegil, geschreeuw en het watergekleetter en een heleboel gedoe. Er waren constant ruzies met kinderen. Kinderen waren aan het vechten met elkaar. Er waren lange rijen, kinderen mochten niet op de schommel, ons buurmeisje mocht bijvoorbeeld niet op de schommel gaan zitten. Zij werd buitengesloten. Dat mocht niet van andere kinderen. Haar ouders moesten regelmatig optreden. We zijn in huis verhuisd. De slaapkamer aan de voorkant hebben we naar de achterkant gebracht, om zelf een oplossing te vinden. Maar ik vind dat de gemeente ook verplichtingen heeft om te zorgen dat er niet één overlastpunt in zo'n park ontstaat. En toen hebben wij de gemeente aangesproken op het feit dat ze zich niet aan de tekening hebben gehouden.'

De schommel zou daar helemaal niet komen. Die waren ze vergeten op de tekening. En de projectleider zei toen: het is een terugplaatsing. Maar die schommel stond meer die kant op.'

Een bewoner van de oude kant heeft echter een andere beleving van de problematiek rond de schommel. Nadat de gemeente een klacht over de schommel had gekregen, werd de schommel volgens deze bewoner 'binnen een week' weggehaald, maar duurde het 'maanden' voor de schommel weer werd teruggeplaatst. De gebiedsmanager beaamt dat het inderdaad lang heeft geduurd. Dat heeft wel twee jaar geduurd. Dat heeft volgens haar te maken met de organisatie van de gemeente. Maar de nieuwe plek is volgens haar wel in overleg met de bewoners, van beide kanten, gekozen.

Een politieke kwestie

De ontwikkelingen rond het park komen in een stroomversnelling als de bewoner die actief is in de bewonersbeweging een verontrustend bericht hoort:

'Een bewoner kwam naar mij toe. Die vertelde mij dat zij van haar burens gehoord heeft dat hun kinderen weggestuurd worden door bewoners van de nieuwe kant. Toen ik dat hoorde, toen verstijfde ik. Ik schrok ook en werd boos. Ik dacht bij mezelf: dat kan gewoon niet. Dat was de eerste keer. De tweede keer werd ik er door nog een andere bewoner op gewezen. Op het feit dat spelende kinderen werden weggestuurd door bewoners van de nieuwe kant. [...] Dat hen dus werd verteld dat ze daar niet mochten spelen. Dat dat niet hun gebied was, niet hun terrein. En dat ze binnen hun eigen terrein moesten gaan spelen, dat de groenstrook niet voor hen was bedoeld. Daar schrok ik van. Dat vond ik heel pijnlijk om te horen, dat volwassen mensen kinderen wegsturen omdat ze... nou ja, waarom eigenlijk? Het is openbaar gebied, niet van de nieuwbouwwijk alleen, maar zo zie je maar weer wel dat men zich dat toe-eigent.'

Maar volgens de gebiedsmakelaar hadden de bewoners van de 'nieuwe' kant geen problemen met spelende kinderen, maar was geluidsoverlast de kern van de onrust:

'Het is geëscaleerd, er is ook een raam ingegooid door gebruikers van het park. Mensen voelden zich daardoor bedreigd. Er zijn ruzies ontstaan. Er zijn allerlei flauwekul verhaaltjes de rondte in gegooit: dat deze bewoners kinderen zouden hebben weggestuurd. Maar zij zeiden: het gaat ons niet om de kinderen, het gaat om de versterkte muziek.'

Een bewoner aan de nieuwbouwkant bevestigt dit:

'Er bleef maar geroepen worden: jullie hebben bezwaar tegen onze spelende kinderen. Maar dat was helemaal niet zo. Jullie sturen onze kinderen weg! Echt helemaal niet. Jullie hebben bezwaar tegen feestjes! Helemaal niet! Jullie willen niet dat wij barbe-

cueën, jullie willen niet dat wij sporten! Je mag best gaan sporten, alleen niet met die boom box. Doe het zonder muziek of met een oortje in.'

De buurtwerker beaamt dat het gerucht dat kinderen weggestuurd zouden worden niet bewezen is, maar dat wel duidelijk was dat het de bewoners van de oude kant hoog zat:

'Het signaal was dat kinderen van de ene buurt weg werden gestuurd vanuit de andere buurt, dat ze niet welkom waren. Dat is bij mij en bij meerdere mensen als signaal gekomen. Dat pakten we hoog op. Een signaal is een signaal, dat is nog niet bewezen. Maar wij vonden wel: dat is een gesprek waardig. Want het zat de bewoners wel hoog.'

De bewoner, actief in de bewonersbeweging, had zich inmiddels als inspreker gemeld bij een commissievergadering van de gemeente. Daarmee werd de problematiek rond het park ook een kwestie van de lokale politiek. De commissieleden reageerden geschrokken over de verhalen over het conflict in de wijk, herinnert de gebiedsmanager zich. Het gerucht dat kinderen weggestuurd zouden worden, wekte veel verontwaardiging op. De verantwoordelijk gemeentebestuurder heeft daarop direct enkele acties in gang gezet. De gebiedsmanager:

'Er werden allerlei verhalen meegegeven aan de politiek. Wij-zij, oude bewoners, nieuwe bewoners. De nieuwe bewoners die pesten ons weg, het is ons park. De politiek was daar best wel gevoelig voor. En die borden, dat zorgde alleen nog meer voor polarisatie. Toen heeft de politiek besloten die borden weg te halen. En de politiek heeft toen de opdracht gegeven om de bewoners van de twee kanten in gesprek te laten gaan. Om te achterhalen wat nou precies het probleem was.'

Bewonersgesprekken

De gebiedsmanager kreeg de opdracht om gesprekken te organiseren waarbij de bewoners van de oude en de nieuwe kant met elkaar in gesprek zouden gaan. Over de overlast, maar ook om elkaar beter te leren kennen. De gebiedsmanager heeft, samen met de bewoner die bij de commissievergadering had ingesproken, mensen uitgenodigd voor de gesprekken. Eerst zijn aparte gesprekken met bewoners van beide kanten gevoerd. Een met bewoners van de oude kant en een met bewoners van de nieuwe kant. Vervolgens zijn twee gesprekken gevoerd waaraan bewoners van beide kanten deelnamen. Naast de bewoners namen ook vertegenwoordigers van de gemeente en het buurthuis deel. Ook de wijkagent is bij enkele gesprekken aanwezig geweest. De gesprekken werden begeleid door een onafhankelijk gespreksleider.

De wijkagent vertelt dat de bewoners van de oude kant verbolgen waren over de klachten van de bewoners van de nieuwe kant dat zij gebruikmaakten van het park. De buurtwerker zegt dat het eerste gezamenlijke gesprek 'best wel pittig' was, 'want er werden best wel veel emoties op tafel gelegd'. Ook de gebiedsmanager herinnert zich dat de gesprekken aanvankelijk 'best heftig' waren. Dat kwam volgens haar omdat er over en weer onbegrip was. De bewoners van de nieuwe kant die bij het gesprek aan-

wezig waren, herkenden zich niet in het beeld dat zij kinderen weggestuurd zouden hebben. Ze schrokken van de suggestie en zeiden dat zij zelf ook kinderen hadden die in het park speelden. Een bewoner van de nieuwe kant zegt dat de bijeenkomst 'over heel andere dingen ging' dan waarvoor zij kwam: 'Ik heb maar een issue en dat is dat we met z'n allen afspreken dat die muziek effe een keer ophoudt.' Zij wilde haar kind op bed kunnen leggen 'zonder een bas op de achtergrond'. Maar er bleken voor andere mensen ook nog andere dingen te spelen, waar zij zich niet bewust van was:

'Voor mij was dat allemaal nieuwe informatie, dat ik zo bekeken werd. Ik dacht gewoon, ik heb hard gespaard, ik heb hier zelf een huis gebouwd, ik weet dat ik gekozen heb voor een minder goede wijk, maar ik ga mijn best doen om het hier fijn te hebben en om contact te maken met mijn bureu.'

Een andere bewoner van de nieuwe kant had de indruk dat bewoners van de oude kant vonden dat zij het gelijk aan hun kant hadden. Deze bewoner omschrijft de sfeer als 'vijandig'.

'Ik voelde vijandigheid, dat voelde ik echt... Ik had heel sterk het gevoel dat ze hun verhaal hadden en dat ze gelijk hadden. En dat wij daar zaten om hun plezier af te pakken. Wat ik later van de gemeente hoorde was dat de mensen ook al meteen jaloers waren omdat zij daar al jaren een speeltuin willen hebben. En wij komen daar wonen en dat park wordt meteen opgeknapt. Daar kreeg men afgunst naar ons toe. Maar daar heb ik ook geen invloed op. Dat weet ik ook allemaal niet, hè?'

In het tweede gesprek kwam volgens de buurtwerker echter een gedeeld belang in beeld: dat het park door kinderen en bewoners gebruikt kon worden, zonder troep en harde muziek. Uitkomst van de gesprekken was dat er 'leefregels' voor het park zijn opgesteld, die op borden rond het park zijn geplaatst. De regels luiden als volgt:

Welkom

In dit park:

- *houden we rekening met spelende kinderen;*
- *respecteren wij elkaar en het groen;*
- *gooien we afval in de afvalbak of we nemen het mee naar huis;*
- *lopen honden aan de lijn en ruimen baasjes de poep op;*
- *veroorzaken wij geen overlast door muziek.*

Zo genieten wij samen van het park!

De bewoonster van de nieuwe kant vertelt dat de tekst niet zonder slag of stoot tot stand kwam:

'Ze deden echt een heel slecht voorstel. En toen dacht ik, als dit er komt te staan, slaat het helemaal nergens meer op. De enige regel waar het mij om ging, met die versterk-

te muziek, dat mocht er niet op. Dat is uiteindelijk geworden: veroorzaak geen overlast met muziek, of zo. Na heel veel gesteggel heb ik dat er nog van kunnen maken.'

De bewoonster van de oude kant vond op haar beurt de gespreksleider partijdig:

'Ik moest lachen want ik mocht niks zeggen. Hij kapte mij iedere keer af. Terwijl de buurvrouw naast mij sprak. Hij dacht dat ik haar dingen liet zeggen, terwijl ik niet eens wat zei. Als je niet neutraal kan zijn in een gesprek, moet je ook geen groep leiden. [...] Ik vond 'm een beetje een slechte gespreksleider. Hij koos een kant.'

Deze bewoner vindt de leefregelborden 'eigenlijk onzin'. Zij denkt dat de borden meer iets zijn voor mensen uit andere wijken. De wijkagent is niet betrokken geweest bij het opstellen van de leefregels. Maar hij had er wel ideeën over, die hij ook met de gemeente heeft gedeeld:

'Maak een leefregelbord dat meer gericht is op kinderen. Dat kinderen het ontwerpen. Het zou heel leuk zijn als het met bloemetjes is. Dat het heel low profile is. Nu is het gewoon een vierkant bord met regels. Ik vind het killing zo'n bord. Je leest het en denkt: het is echt een opsomming, ik word er niet warm of koud van. Eerder koud. Ik denk niet dat je daarmee bereikt wat je wil bereiken. Puur alleen: we hebben nu regels met elkaar afgesproken. Het mag veel liever volgens mij. Ik heb voorgesteld: laat kinderen het ontwerpen, desnoods schrijven zij het. Dan weten mensen: oh we doen het voor de kinderen. Je moet het niet doen vanuit de overlastklachten, je moet meer doen: een kind wil niet dat 'ie in de poep trapt als 'ie aan het spelen is. Misschien blijft het dan veel beter hangen. Misschien had je met die kinderen op drukke dagen flyertjes kunnen delen en kunnen zeggen: u heeft een hond, wij houden niet van poep en hopen dat u het altijd wil opruimen.'

De gemeente vond het goede ideeën, maar volgens de wijkagent is er niets mee gebeurd. Hij heeft het er verder maar bij gelaten. De wijkagent is verder overigens te spreken over de opstelling van de gemeente. De gemeente gaf aan wat ze wel en niet vond kunnen. Ook dacht de gemeente mee over oplossingen, zoals het aanplanten van begroeiing op muren om het geluid te dempen. Hij is ook positief over de bereidheid van bewoners van de beide kanten om zich in elkaars situatie te verdiepen:

'Ik heb verteld: weet wel dat heel veel gezinnen in een flat wonen met weinig ruimte. Misschien zijn het wel grotere gezinnen. Als kind wil je naar buiten. Daarom is het zo mooi dat het park er is. Nou dat begrepen ze allemaal wel. Er was er geen een die zei van: nee, dat is niet zo, ze moeten thuisblijven. Ze begrepen het prima. Er kwam zelfs een opmerking van iemand: kunnen we in hun eigen gebied dan geen eigen speelplaats maken?'

De handhaver denkt dat het effect van de leefregelborden beperkt is. De overlast ging gewoon door, ook toen de borden er stonden. Maar de gesprekken hadden volgens hem toch wel zin, omdat mensen zich gehoord voelden en het idee hadden dat er actie werd ondernomen. Wat volgens hem echter vooral heeft geholpen, is het verplaatsen van de schommel. Na het verplaatsen van de schommel is de situatie volgens hem ‘gekalmeerd’. De buurtwerker noemt dit ook een positieve uitkomst van de gesprekken, omdat toen besproken is wat een geschikte plek voor de schommel zou zijn, met zo min mogelijk overlast. De gebiedsmanager heeft met de bewoners gezocht naar een geschikte plek:

‘Daarna heb ik hier met een grote groep bewoners rondgelopen om te kijken waar we de schommel terug willen plaatsen. Er stond wel wat meer binding en over en weer contact en begrip voor elkaar. Dus dat ontstond wel door de bijeenkomsten en dat was wel positief.’

De betrokkenen geven aan dat sinds de coronamaatregelen afgelopen zijn, de situatie een stuk beter is geworden. De drukte concentreert zich niet langer op het park. Er worden bijna geen sportklasjes gegeven en er hoeft minder te worden thuisgewerkt. Er is wel eens een klacht, maar het aantal klachten is niet te vergelijken met de situatie in 2020 en 2021. De wijkagent zegt ‘de hele zomer’ geen klachten te hebben gehad. Ook een bewoner van de nieuwe kant erkent dat de overlast is afgenomen. Toch heeft zij besloten te verhuizen:

‘Met de woning zijn we wel tevreden maar met de wijk niet. Wij gaan weer. Ja... wij gaan. Het is ons echt heel erg tegengevallen. Zodanig dat ons levensgenot... ja, dit is gewoon niet hoe wij willen leven. Dus we gaan verhuizen.’

7.3 Aanpak

Uit de casusbeschrijving blijkt dat er twee verschillende interpretaties van de problematiek aan de orde zijn. Enerzijds was er de ervaren geluidsoverlast. Anderzijds was er de frictie tussen de bewoners van de oude en de nieuwe kant. Deze spanning in de wijk is volgens de bewoner die actief is in de bewonersbeweging terug te voeren tot verschillen in sociaal-economische status en kansen van de bewoners. Deze bewoner denkt dat er voor de leefbaarheid van de wijk vooral een aanpak nodig is die ervoor zorgt dat de verschillende groepen in een wijk meer voor elkaar gaan betekenen:

‘Ik kan me voorstellen dat mensen de kansenongelijkheid veel te groot vinden. Als jij uit een gezin komt met veel armoede, sociale problematiek en je kijkt 50 meter verderop naar huizen van vijf, zes ton, dan kan ik me voorstellen dat daar emoties bij komen of een gevoel van ongelijkheid, dat soort dingen. Ik denk dat je dat altijd, waar dan ook in Nederland, goed in de gaten moet houden. En moet kijken hoe je dat kan verbinden met elkaar. [...] Bijvoorbeeld dat ik tegen iemand die heel goed is in wiskunde

in een bepaalde wijk, kan zeggen joh, die kan jouw kinderen wel helpen. Die verbingen, daar geloof ik heilig in.'

Er zijn door betrokkenen verschillende interventies gedaan. De keuze voor de interventies hangt samen met de perceptie van de problematiek van de betrokkenen. De bewoners van de nieuwe kant hebben aandacht gevraagd voor de geluidsoverlast. Zij vonden daarvoor een luisterend oor bij de gemeente, die vervolgens besloot tot een geluidsverbod in het park. Het verbod werd echter niet gehandhaafd. Zowel de handhaver van de gemeente als de wijkagent zag daar geen brood in omdat de juridische basis wankel zou zijn. Voor de wijkagent speelde daarnaast vooral mee dat het verbod geen oplossing zou bieden voor het onbegrip tussen bewoners van beide kanten:

'Ik dacht: op het moment dat de gemeente dit doorzet, dan zet je twee groepen tegen mekaar op, terwijl het helemaal niet nodig is. Daarom vond ik het ook belangrijk als wijkagent om er echt iets mee te doen. Ik vind mijn bewoners allemaal even lief. Ik had geen zin om ze een bekeuring te geven omdat ze een sociale bezigheid hadden of in beweging waren. Dat doe je niet als gemeente en al helemaal niet als politie. Dan probeer je mensen samen te brengen en ze met elkaar in gesprek te laten komen. Dat was ook wel voor mij de aanleiding om er iets mee te doen en bij de gemeente, bij de handhaving en bij de bewonersvereniging navraag te doen: weten jullie ervan, hebben jullie ervan gehoord? Toen is het balletje gaan rollen. Gelukkig maar.'

Zijn interpretatie van de problematiek was een andere dan die van de gemeente. Hij vond het van belang dat de bewoners van beide kanten met elkaar in gesprek zouden gaan. Om samen afspraken te maken over het gebruik van het park. Bovendien vond hij het van belang dat de stem van de bewoners van de oude kant ook gehoord zou worden, wat naar zijn mening bij het instellen van het geluidsverbod niet was gebeurd. Hij heeft er daarom voor gekozen om de bewonersbeweging te attenderen op de spanningen in de wijk. Overigens vertelt de wijkagent dat hij het wel degelijk tot zijn taak rekent om handhavend op te treden als de situatie daar aanleiding toe geeft:

'We hebben het gemonitord deze zomer. Want ik vind wel, als het een plantsoen wordt waar overlast wordt veroorzaakt door jeugd die de boel aan het verstieren is, dan ga ik er met een gestrekt been in. Als ze laten we zeggen een brandje steken, blowen, lachgas gebruiken. Daar is het parkje niet voor. Het is voor kinderen, voor bewoners. Wordt er gebruik van gemaakt door alcoholisten, nou die heb ik niet zoveel in mijn wijk, ook dan had ik er meteen wat gedaan. Ook dat vind ik niet passen in de wijk.'

De opstelling van de wijkagent is niet door alle betrokkenen als neutraal ervaren. Zowel de gebiedsmanager van de gemeente als bewoners van de nieuwe kant wijzen erop dat de geluidsoverlast die bewoners ervaren ook reëel was. Zij vinden dat de wijkagent daarvoor te weinig aandacht had en te veel opkwam voor de belangen van de bewoners van de oude kant. De gebiedsmanager verwoordt het als volgt:

'Ik heb een paar keer aangegeven dat ik vind dat we naar iedereen serieus moeten luisteren, ik had het gevoel dat dat niet gebeurde. Dat je alles wel kan weg bagatelliseren, maar mensen wonen hier en die ervaren het. Ik vind dat het vooral door de politie gebagatelliseerd werd. Zo van: het valt toch allemaal wel mee? En hoe leuk is het niet dat er gebruik wordt gemaakt van het plantsoen? Ik heb een paar keer tegen de wijkagent gezegd: maar jij woont er niet, hoe kan je dat nou zeggen? Je weet niet hoe het is om hier te wonen, dan vind ik het niet fijn dat je zegt dat het allemaal wel meevalt. Die mensen ervaren overlast.'

Uit dit alles volgt dat de verschillen in interpretatie van de problematiek doorwerken in de keuze voor een aanpak. En dat een interventie die het perspectief van de ene groep dient tot weerstand bij de andere groep kan leiden. De oplossing om beide groepen onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider met elkaar in gesprek te brengen, heeft geholpen om de angel uit het conflict te halen. Dit was ook wat de wijkagent voor ogen stond: een gesprek tussen beide groepen, zodat de betrokkenen samen tot een oplossing zouden komen.

7.4 Effect

Verschillende betrokkenen denken dat de gesprekken ertoe hebben bijgedragen dat bewoners meer begrip voor elkaar hebben gekregen. De buurtwerker denkt dat de oude en nieuwe bewoners nog niet 'bij elkaar op de koffie komen', maar wel 'meer tot elkaar zijn gekomen' en een beter idee hebben van wat er over en weer speelt. De wijkagent vindt dat de gesprekken 'hartstikke goed' zijn geweest omdat ze hebben laten zien 'wat de ene kant ziet en wat de andere kant ziet'. Hij denkt dat de bewoners van de nieuwe kant zich meer bewust zijn dat hun opstelling 'niet helemaal correct' is richting de oorspronkelijke bewoners en meer accepteren dat sommige dingen 'gewoon logisch zijn in een grote stad':

'Dus in die zin denk ik dat ze wel hebben geleerd dat je moet samenleven en dat je niet alleen maar in je eigen cocon woont. Maar dat je ook te maken hebt met woningen die kleiner zijn en dat je te maken hebt met mensen die veel meer naar buiten komen als het warmer weer wordt. En ik hoop dat ze zien dat het eigenlijk iets heel moois is. Ook voor de kinderen. En andersom, dat je rekening houdt met hen. Dat het misschien niet handig is om te dicht bij een woning muziek te draaien maar tien meter verderop, meer in het midden. En wat ze geleerd hebben is dat ze ook voor elkaar op kunnen komen. En dat je je niet hoeft te laten overrulen omdat iemand anders de weg naar de gemeente makkelijker kan vinden dan jij.'

Andere betrokkenen denken dat het effect van de gesprekken beperkt is. Gevraagd of mensen er van hebben geleerd, antwoordt de gebiedsmanager:

'Volgens mij niet. Het is wel zo dat als mensen elkaar in het park zien, dat ze elkaar dan kennen. Maar goed, je moet je voorstellen dat bij die gesprekken vijf van die kant en vijf van die kant waren. Het is maar een heel klein percentage van de bewoners. Er zijn ook heel veel bewoners die het niks interesseert. De bewoners die daar achter wonen hebben helemaal geen overlast. Dat is met al deze kwesties: het is allemaal gericht op je eigen omgevinkje. De mevrouw hier heeft last, maar de mevrouw daarachter niet. Hoe moet je dat oplossen als gemeente, politie of handhaver?'

Ook een bewoonster van de oude kant maakt zich geen illusies over een blijvend effect van de gesprekken. Recent nog had ze begrepen dat er nog steeds groepsapps zijn van bewoners aan de nieuwe kant, waarin ze 'negatieve dingen' over de oude kant delen. Dat laat onverlet dat ze het wel van belang vindt dat bewoners uit de wijk elkaar ontmoeten, ongeacht waar ze in de wijk wonen. Gekscherend spreekt ze over 'holbewoners', ieder die zich terugtrekt in zijn of haar eigen woning. Mensen zijn volgens haar meer op zichzelf en hebben moeite om contact te maken. Daarom zou het volgens haar goed zijn als er een soort buurtplatform zou komen, 'dat je samen dingen doet'. Of anders een voetbaltoernooi met kinderen van beide kanten, want 'dat gaat toch binden'. Misschien kan de wijkagent dat organiseren, 'want die moet toch zijn tijd doorbrengen op straat'!

Ook de bewoner die actief is in de bewonersbeweging denkt dat de gesprekken een vervolg moeten krijgen:

'Persoonlijk denk ik dat die gesprekken echt moeten blijven. Voor de bewoners van de bestaande bouw is er geen conflict. Die zijn heel meegaand. Doe wat je wil en laat leven. Als jullie een feestje willen organiseren, prima we helpen mee. Sterker nog, er is een bewoner geweest van de bestaande bouw, die had een kinderfeest georganiseerd en is langs alle huizen van de nieuwbouwwoningen geweest om te vragen of ze willen meehelpen met het organiseren van het kinderfeest. Zo zie je dat de bereidheid van de bewoners aan de bestaande kant er is. Men wil juist samenleven en samen doen. Maar aan de nieuwe kant is er een andere mentaliteit, een mentaliteit waar ik persoonlijk van vind dat er een verandering in moet komen, wil je samen een buurt maken.'

Een bewoonster van de nieuwe kant is kritisch over de opzet van de gesprekken. Er is uitgegaan van twee 'kanten', die tegenover elkaar zouden staan. Dat vond ze onnodig polariserend. Ze vindt het vervelend dat de gemeente blijft praten over kanten. Ook over de wijkagent is ze kritisch, omdat ook hij spreekt over de oude en de nieuwe kant. Dat beschouwt deze bewoonster als 'polariserend'. Het komt volgens haar de verbinding in de wijk niet ten goede. Voor de wijkagent zijn de beide kanten echter een gegeven. Hij vertelt zich zorgen te maken over de groeiende tweedeling in de stad:

'Het probleem is arm en rijk. Als je kijkt naar de oude bewoners, hun kinderen, kunnen die een huis kopen hier? Nee, die kans is echt klein. Tenzij je een leuke baan hebt

met z'n tweeën en je heel lang bij je ouders kunt wonen. De woningen die te koop komen... kijk hier langs de weg.... ik zou heel graag in de stad willen wonen. Dat lijkt me echt hartstikke tof, maar dat wordt gewoon te duur. Je ziet steeds meer een verschil tussen rijk en arm. En dat je gewoon een ander soort populatie krijgt. Die ook hun normen hebben voor een deel. En dat over het oude heen leggen. En dat wringt. Ik denk dat dat wel frictie geeft. En zeker als het nieuwe gaat klagen over allerlei zaken die bij wijze van spreken al vijftig jaar gaande zijn in een stad. Je merkt het bijvoorbeeld ook in een wijk verderop. Daar wonen steeds meer yuppen, als ik het zo mag noemen. Dus ook daar komen meer klachten vandaan. En je hoort de oude bewoners zeggen: die gasten moeten zich er niet mee bemoeien, dat doen we al honderd jaar. Maar langzamerhand zie je steeds meer yuppen komen en ja, wat gebeurt er dan? Daar ben ik wel heel erg benieuwd naar.'

7.5 Rollen en verwachtingen

Uit de gesprekken met betrokkenen komen twee perspectieven op de rol van de wijkagent in deze casus naar voren. Enerzijds zijn er betrokkenen, zoals de gebiedsmanager en een bewoonster van de nieuwe kant, die overlast als de kern van het probleem beschouwen. Zij beschouwen handhaving als het antwoord op de problematiek. Als de gemeentelijke handhaving er onvoldoende in slaagt de overlast binnen de perken te houden, moet de politie helpen. Dat is in deze casus niet goed gelukt, meent de gebiedsmanager:

'Als je in een overleg zit met politie, handhaving, veiligheid en ik en de een zegt: het valt allemaal wel mee en de ander zegt: dit kan ik niet handhaven. Wat moet ik daarmee? Ja, vertel het me maar.'

De wijkagent blikt terug op zijn keuze om het geluidsverbod waartoe de gemeente had besloten niet te handhaven. Hij heeft hierover met zijn chef overlegd:

'Ik vond het vanuit mijn politiezijn vervelend, omdat ik tussen aanhalingstekens verplicht werd om te gaan handhaven. Ik vind nog steeds dat wij dat zelf beslissen als politie. Ik heb dat overlegd met mijn teamchef, dat wij dat niet zouden gaan doen. Hij vond dat ik daar helemaal gelijk in had.'

Andere betrokkenen beschouwen niet zozeer de overlast als de kern van het probleem, maar de verschillende werelden van de bewoners, die niet als vanzelf bij elkaar komen. De wijkagent heeft daarbij volgens verschillende betrokkenen een beperkte rol. Twee bewoners van de nieuwe kant noemen tegenstellingen in de wijk 'wel een politieding', maar zien vooral een signalerende rol voor de wijkagent. De buurtwerker vindt het de rol van de wijkagent om 'iedereen aan te horen' en eventueel bewoners 'aan elkaar te koppelen'. De wijkagent is bij enkele gesprekken geweest, maar niet bij de gesprekken waar beide groepen bewoners elkaar troffen. Dat was ook niet nodig, meent een bewo-

ner van de oude kant. Deze bewoner vindt dat bewoners hun problemen vooral onderling op moeten lossen. Ook een bewoner van de nieuwe kant vond het geen probleem dat de wijkagent niet bij het gesprek was. Wat had die daar moeten doen?

De wijkagent zelf beschouwt het niet als zijn taak om de verbinding tussen bewoners in de wijk tot stand te brengen. Maar hij kan daar wel in participeren. Hij kan signaleren als er sprake is van 'frictie' en andere partijen daar dan over informeren. Gevraagd naar zijn rol in deze casus, vertelt de wijkagent het van belang te vinden dat niet een groep eenzijdig een norm kan bepalen. Hij beschouwt het als zijn rol om de groepen bij elkaar te houden en te zorgen dat die met elkaar in gesprek gaan. Hij heeft daarbij aandacht gevraagd voor de stem van de bewoners van de oude kant, door de bewoner die actief is in de bewonersbeweging op de spanningen in de wijk te attenderen:

'Die is heel erg betrokken in die wijk. Ik vond dat de bewoners toch wel een spreekbuis nodig hadden. Die bewoners, aan de oude kant, die klagen niet. Maar zij zouden de dupe worden van de bewoners die wel klaagden. Terwijl zij, vind ik, net zoveel recht hebben als ieder ander.'

De wijkagent vond het wel een lastige situatie. Was het wel zijn taak om die signalen zo te delen? Het voelde een beetje als 'muiten', vooral omdat de gemeente hem gevraagd had het geluidsverbod te handhaven:

'Dat vond ik wel lastig. Maar ik dacht ook: als ik het niet doe, dan gaan wij nu iets uitvoeren wat gewoon niet past. Ik had het ook neergelegd bij de projectleider jeugd en veiligheid bij de gemeente. Ik heb het dus ook wel besproken, dat het speelde. [...] Ik heb ook met mijn teamchef overlegd. Is het wel mijn rol als wijkagent om dat daar neer te leggen? Die vond: als jij niet vertelt wie de klagers zijn, wie dat allemaal heeft gezegd, dan vind ik dat jij dat in die gesprekken ook wel kan delen. [...] Misschien dat ik een beetje aan het muten was, naar de gemeente toe. Maar ik was het gewoon niet eens met wat zij deden, als persoon niet, maar ook als politiemannet.'

Bij de chef heeft hij ook in meer algemene zin zijn zorgen kenbaar gemaakt over de groeiende kloof tussen arm en rijk. Zijn verwachting is dat de politie meer en meer te maken zal krijgen met spanningen in wijken als gevolg van gentrificatie. De bewoner die actief is in de bewonersbeweging voor een leefbare wijk is erg te spreken over deze opstelling:

'De rol van de wijkagent heb ik ervaren als heel erg behulpzaam. Hij is iemand die echt hart heeft voor de wijk en er voor de bewoners staat. En vooral voor de gemarginaliseerde groepen. Hij is bewust naar mij toegekomen, wetende dat ik betrokken ben bij een bewonersbeweging die opkomt voor bewoners die hier vandaan komen en die hier jaren wonen. Omdat hij ziet dat wanneer bewoners van de nieuwe kant iets geregeld willen krijgen, dat er dan in no time wat gebeurt. Maar dat wanneer bewoners aan de andere kant iets geregeld willen krijgen of over iets klagen of iets graag willen

hebben, dat het heel erg lang duurt en dat ze niet serieus worden genomen. Zo is hij. Hij is iemand die niet tegen onrecht kan. En dat zag hij heel erg sterk gebeuren in deze situatie. Hij is daarom naar mij toegekomen: kijk hiernaar, kijk of je hier wat in kan betekenen, want dit is wat er speelt in de wijk. Dit vond ik enorm waardevol. Heel prettig om te weten dat een wijkagent op die manier denkt en meedoet. En ervoor zorgt dat de zwakkeren binnen een wijk toch een stem kunnen krijgen.'

De gebiedsmanager is echter kritisch over de opstelling van de wijkagent, omdat het volgens haar voorbijgaat aan het perspectief van de bewoners aan de nieuwe kant. Dat zijn óók bewoners. Die moet je óók serieus nemen. Daar heeft het wat haar betreft in deze casus aan ontbroken. Een bewoner van de nieuwe kant heeft eenzelfde beeld. Zij vindt dat de wijkagent haar klachten niet serieus heeft genomen:

'Ja, ik voelde me in de steek gelaten, dat heb ik ook tegen hem gezegd. Ik zeg: dan ben je er dus niet voor mij. En toen heeft hij me toegezegd: na achten moet er inderdaad geen versterkte muziek meer zijn, want je moet je kind gewoon op bed kunnen leggen. [...] Dan mag je de politie bellen en dan komen we, en dan zeggen we: geen muziek meer. [...] Dus dat heb ik consequent gedaan vanaf dat ik dat met hem had afgesproken. Maar het is niet een keer gehandhaafd. Niet een keer.'

De wijkagent benadrukt dat hij er voor alle bewoners wil zijn. Hij is zich ervan bewust dat hij ook zijn 'eigen normen en waarden' meeneemt:

'Het maakt kennelijk nog steeds uit waar je wieg staat. Je krijgt niet allemaal gelijke kansen. Ja, dat vind ik vervelend en ook oneerlijk. Want daardoor krijgen kinderen, want het gaat vaak over kinderen, niet de kansen die andere kinderen ook krijgen. [...] En dan moet ik afen toe ook voor mijzelf denken: ik moet niet de kant kiezen van bij wijze spreken de mensen die wat minder bedeed zijn, ik moet echt proberen om in het midden te blijven. Dat wel.'

7.6 Conclusie

In deze casus vallen enkele zaken op. Ten eerste de beeldvorming van de problematiek. Daarover lopen de opvattingen uiteen. Bewoners van de 'nieuwe kant' ervaren geluids-overlast van mensen in het park. De gemeente neemt de klachten van de omwonenden serieus en beschouwt overlast als de kern van de problematiek. De bewoners aan de 'oude kant' hebben echter een andere beleving. Zij zijn verontwaardigd dat de gemeente een verbodsbord plaatst. Hun beleving is dat de gemeente een luisterend oor heeft voor de belangen van de bewoners van de nieuwe kant, terwijl hun eigen ideeën voor een speelplaats niet opgepakt worden. Vanuit het perspectief van de bewoners van de oude kant is niet zozeer sprake van overlast, maar van een gebrek aan aanpassingsvermogen van de bewoners van de nieuwe kant aan het karakter van de buurt. De wijkagent, een actieve buurtbewoner en de buurtwerker, delen de zorgen van de bewoners

van de oude kant. Ook hun perceptie van de problematiek is niet die van overlast, maar die van spanning tussen twee groepen bewoners, waarbij de ene groep haar eigen belangen makkelijker weet te behartigen dan de andere. Nadat de lokale politiek zich in de kwestie heeft gemengd, keert het verloop van het conflict zich in het voordeel van de oorspronkelijke bewoners. Het verbodsbord wordt verwijderd en er worden gesprekken georganiseerd tussen bewoners van beide kanten.

Wat daarnaast opvalt, is de rol van de wijkagent. Het handhaven van het geluidsverbod ziet hij niet zitten. Omdat hij twijfelt aan de juridische basis en omdat overlast geen eenduidig begrip is. Wat de een als overlast ervaart, zal voor een ander geen probleem zijn. Moest hij 'zijn' bewoners dan maar verbaliseren omdat ze geluid maakten, terwijl ze in krappe huizen wonen en in coronatijd geen kant op konden? Wat zou eigenlijk het effect zijn geweest als hij het verbod wel had gehandhaafd en de bewoners die geluid maakten had verbaliseerd? Zouden de spanningen dan niet nog verder opgelopen zijn? Hij ziet de handhaving van het verbod echter vooral niet zitten, omdat het bord er is neergezet zonder dat met de bewoners van de oude kant gesproken is. Als hij vervolgens merkt dat een gerucht dat kinderen uit het park zouden worden weggestuurd voor nieuwe spanningen zorgt, attendeert hij een bewoner die actief is in de bewonersbeweging hierop. Die maakt de kwestie vervolgens aanhangig bij de lokale politiek. De wijkagent treedt hierbij op als een actieve pleitbezorger van de belangen van de oorspronkelijke bewoners van de wijk. Hij zorgt ervoor dat ook hun perspectief wordt gezien. Hij doet dit vanuit een rechtvaardigheidsgevoel: geen mens of groep is meer dan de ander. Hij hoopt dat zijn inzet in de wijk ertoe bijdraagt dat de bewoners van de oude kant ervaren dat hun stem er ook toe doet.

Heeft zijn optreden er dan toe bijgedragen dat de onderliggende spanningen duurzaam zijn opgelost? Dit lijkt maar zeer ten dele het geval. Een bewoner van de nieuwe kant is zich meer bewust geworden van het perspectief van de oorspronkelijke bewoners – maar heeft uiteindelijk besloten te verhuizen. Andere betrokkenen wijzen erop dat er maar een beperkt aantal bewoners deel heeft genomen aan de gesprekken die de gemeente tussen bewoners van beide kanten heeft georganiseerd. Toch denken verschillende betrokkenen dat het organiseren van de ontmoeting wel de manier is om toekomstige spanningen te voorkomen. Voor wat de overlast betreft, was het einde van de coronamaatregelen overigens nog de meest effectieve ontwikkeling. De bewoners zitten nu minder op elkaars lip. Dat scheelt in de ervaren overlast, maar de bewoners van beide kanten zijn er niet dichterbij gekomen. Deze bevinding is in lijn met de bevindingen uit de casus over jeugdoverlast op het gehorige plein (hoofdstuk 3), waar het einde van de coronamaatregelen ook bijdroeg aan een vermindering van de overlast.

8 Strijd om de bewonerscommissie

Het karakter van een volksbuurt in een grote stad is in enkele jaren tijd ingrijpend veranderd door nieuwbouw en door de komst van kapitaalkrachtige nieuwe bewoners. De opvattingen en de belangen van de oorspronkelijke en de nieuwe bewoners lopen niet gelijk, wat tot spanningen in de wijk leidt. Deze spanning culmineert in een conflict over het bestuur van de bewonerscommissie, waarop beide kibbelende partijen naar de politie stappen.

8.1 Inleiding

Deze casus speelt in dezelfde wijk als de casus over de komst van de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond (hoofdstuk 5). Tijdens de uitvoering van het veldwerk diende zich nog een tweede casus aan, namelijk over een conflict in en over het bestuur van een bewonerscommissie. Omdat meerdere respondenten over dit conflict vertelden en omdat het conflict uiteindelijk ook inzet van de politie vergde, is besloten deze tweede casus aan het onderzoek toe te voegen. Voor de beschrijving van het basisteam, de wijk en de betrokken wijkagenten wordt verwezen naar de inleiding bij het hoofdstuk waarin de casus over de woonvoorziening wordt behandeld. De volgende casusbeschrijving is gebaseerd op interviews met de wijkagenten, medewerkers van de gemeente en verschillende bewoners.

8.2 Casusbeschrijving

De wijk waar de casus speelt is, zoals in hoofdstuk 5 al is beschreven, een traditionele volksbuurt. Alhoewel de wijk in het centrum van een grote stad ligt, heeft de wijk een dorps karakter. De laatste jaren is daar echter verandering in gekomen. Een bewoner die al geruime tijd in de wijk woont en het karakter van de wijk heeft zien veranderen, vertelt:

‘Vroeger was er was meer saamhorigheid in de wijk. Mensen kenden elkaar. Kwamen ook voor elkaar op. Nu zijn mensen meer van het zal mijn reet roesten, ik bemoei me er niet mee. En er is ook veel kamerbewoning gekomen. Er zitten veel studenten en werkmigranten. Daar is geen communicatie mee. Die doen gewoon hun eigen ding. Dat zie je ook wat het straatvuil betreft, ze hebben een hele andere mentaliteit. Ze weten bijvoorbeeld niet dat ze met grofvuil moeten bellen, dus ze sodemieteren het allemaal maar gewoon buiten neer.’

Aan de rand van de wijk is op een voormalig industrieterrein een groot nieuwbouwcomplex gebouwd. Ook zijn oude woningen in de wijk gesloopt, waarvoor nieuwbouw in de plaats is gekomen. De wijk is hierdoor meer stedelijk geworden. De oorspronkelijke bewoners van de wijk, die er soms al hun hele leven wonen, hebben hier gemengde gevoelens bij. In het nieuwbouwcomplex zijn veel duurdere huur- en koopwoningen gekomen. Voor de oorspronkelijke bewoners van de wijk zijn die niet weggelegd. Voor hun kinderen is het niet makkelijk een woning in de buurt te vinden, terwijl ze dat wel graag zouden willen.

Deze casus draait om de bewonerscommissie van de wijk. Een van de oorspronkelijke bewoners is daarin al geruime tijd actief als trekker en aanjager van allerlei initiatieven in de wijk. Deze bewoner vervult ook al geruime tijd het voorzitterschap van de bewonerscommissie. Zij is geboren en getogen in de wijk. Al in de negentiende eeuw woonde haar familie al in deze wijk. Zij is de zevende generatie. Zelf is ze inmiddels al in de zeventig, maar ze blijft zich onvermoeibaar inspannen voor de wijk. Wijkbewoners weten haar te vinden als zij met een probleem zitten. Haar deurbel staat nooit stil. Deze bewoner is de drijvende kracht achter het jaarlijkse buurtfeest. Met Pasen zorgt ze ervoor dat er zakjes paaseitjes rondgedeeld worden in de buurt. Het is iemand die precies weet wat er speelt in de wijk. Zij is ook degene die de politie vertelde over de komst van de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond. Toen een blok oude arbeidswoningen gesloopt zou worden om plaats te maken voor nieuwbouw, heeft deze bewoner zich hard gemaakt voor het behoud van de sociale huurwoningen. Mede door haar inspanningen zijn de nieuwbouwplannen aangepast in het voordeel van de zittende bewoners. Zelf vertelt ze hierover het volgende:

‘Wij zijn de oudere generatie. Als onze kinderen werken, dan zorgen wij voor hun kinderen. We brengen ze naar school en halen ze van school. Dat is altijd zo gegaan. Van generatie op generatie. Mijn zusje is drie jaar ouder. Die is nu 76 en die verzorgt nog een baby kleinkind. Achterkleinkind. Omdat ze niemand hebben en die is nog te klein om naar de opvang te gaan en noem maar op. Maar dat raak je allemaal kwijt. Ook de mantelzorg. Dat krijg je niet meer, dat krijg je niet meer voor elkaar. [...] Kijk, wij zijn specifiek een volkswijk. Een arbeiderswijk. Iedereen zegt wel volkswijk, en krachtwijk, en achterstandswijk en weet ik hoe ze ons allemaal noemen. Maar wij zijn een arbeiderswijk. De sociale cohesie tussen de oude bewoners is hoog. Maar dat wordt allemaal ouder. En de jongeren, die kunnen hier geen huis meer krijgen. Dus ik heb ook een burgerinitiatief ingediend. Ik wilde niet eigen volk eerst, maar wél dat onze kinderen een huis kunnen kopen in de wijk.’

Een respondent uit het nieuwbouwcomplex heeft deze bewoner leren kennen in het protest tegen de komst van de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond. Hij is onder de indruk van haar organisatietalent. Hij vertelt dat ze een soort schaduwwijkteam heeft geformeerd. Als er bij iemand nog steunkousen verwisseld moeten worden, belt zij gewoon iemand uit de buurt om dat te verzorgen:

‘Dat vond ik wel mooi. Die belt dan gewoon: ja Piet, met mij, Jannie komt straks thuis en haar steunkousen moeten nog verwisseld worden. Ja, perfect. Dat zorgt in dat deel van de wijk ook voor heel veel binding. Die zorgen goed voor elkaar. Ik weet zeker dat als ik iets zou hebben en ik bel, dat er de bereidheid is om iets te regelen. [...] Het is iemand die hier geboren en getogen is, die regelmatig op de barricades staat. Die bewoner was inmiddels een handtekeningenactie gestart tegen de woonvoorziening en hoorde toen dat ik ook bezig was te kijken hoe we de voorziening tegen konden houden. Zo kwamen we in contact.’

De bewonerscommissie krijgt financiële steun van de gemeente om activiteiten voor de wijk te organiseren. De bewonerscommissie functioneert ook als een aanspreekpunt voor de gemeente voor zaken die in de wijk spelen. Sinds jaar en dag vervult de vrouw een centrale rol voor de bewonerscommissie, al vele jaren ook als voorzitter. Totdat een bewoner van het nieuwbouwcomplex zich meldt voor de bewonerscommissie. De vrouw, inmiddels voorzitter-af, vertelt hoe het zo gekomen is:

‘Hij kwam op een vergadering en toen zegt ‘ie na de vergadering: ik heb wel zin in een bestuursfunctie. Ik zeg: je bent van harte welkom. Ik bedoel: waarom niet, van harte welkom. Nou toen ging die los. En dit was niet goed, en dat was niet goed. Hij had een maatje gevonden hier in de wijk, dat was een héle intelligente man. Nou, ik heb twee slogans in mijn leven. Dat weet iedereen, bij gemeente en in de wijk en overal. Ik kijk op niemand neer maar ik kijk tegen niemand op ook.’

Terwijl de vrouw in de veronderstelling verkeerde dat de man aspirant-bestuurslid was, had die zich zelf met hulp van een ander bestuurslid bij de Kamer van Koophandel in laten schrijven en tegelijkertijd de vrouw uitgeschreven als bestuurslid. Niet de actieve buurtbewoner, maar de man uit het nieuwbouwcomplex was nu de voorzitter. Een bewoner die voor deze casus is geïnterviewd, vertelt dat de man ‘eigen mensen naar binnen trok’, terwijl andere mensen ‘er werden uitgewerkt’. Een andere bewoner bevestigt de gang van zaken:

‘Ze hebben het overgepakt. Er is een man bijgekomen en dat is een andere... hoe moet ik het zeggen... Zij is gewoon what you see is what you get. Een fantastisch iemand. En die nieuwe man is anders. Dat botst. [...] Op het moment dat je van boven naar beneden tegen haar gaat praten, ja dan heb je een pitbull tegenover je. Logisch. Als ik tegen jou denigrerend ga praten, dat pik jij ook niet. Dat is er eigenlijk aan de hand.’

Deze bewoner benadrukt dat het uitschrijven van de vrouw als bestuurslid van de bewonerscommissie zonder overleg met andere betrokkenen is gegaan. Het verwijt was dat zij al veel te lang de voorzittersrol vervulde. De vrouw vertelt hier zelf het volgende over:

'Ik heb niet altijd als voorzitter in de bewonersorganisatie gezeten, maar ben wel betrokken geweest. Bij alle organisaties ben ik betrokken geweest, altijd. Toen dit ging spelen was ik voorzitter. [...] Hij bleef maar zeggen dat ik niks meer was. En ik zat er veel te lang, en de statuten zo. En ik zeg: ja, we zijn van een vereniging naar een stichting gegaan. Ik zeg: ik ben gewoon gekozen door de buurt en jij niet. Ik ben door de buurt gekozen en herkozen. Want dan moesten we een keer per jaar of twee jaar zeg maar onze functie beschikbaar stellen. Nou, dat deden we ook via de wijkkrant, via de vergadering. Nou, d'r kwam niemand. Ze vonden het wel goed zo. [...] Dus ik hoorde van de KvK: hij is ingeschreven door het bestuur. Ik zeg: hij is niks ingeschreven door het bestuur, we hebben het nog nooit over zijn positie gehad! Ik ben er nooit mee bezig geweest hoe het allemaal zat. Nee natuurlijk niet! Hij is er actief mee bezig geweest om mij te wippen.'

De medewerker welzijn, jeugd en participatie van de gemeente denkt dat een kiem voor het conflict in het bestuur van de bewonerscommissie ligt in de verschillende perspectieven van de oude en de nieuwe bewoners:

'Je hebt mensen die daar diep geworteld zitten. Hele gezinnen die al generaties in die wijk zitten. Die zien de nieuwe bewoners als indringers, die de huizen van hun kinderen innemen. Dat gaat niet altijd goed samen. Er is ook letterlijk gezegd: we willen haar niet meer in de bewonerscommissie. Je hebt dus wel een tweedeling in de wijk.'

Andere betrokkenen wijzen op de directe stijl van de oud-voorzitter. Een bewoner uit het nieuwbouwcomplex vertelt dat deze tijdens de bewonersbijeenkomsten vanwege de komst van de woonvoorziening 'dingen riep waarvan je ook echt plaatsvervangende schaamte kreeg'. Deze bewoner vertelt:

'Ik weet wel iets over bestemmingsplannen en ruimtelijke ordening en hoe je met ambtenaren in het algemeen omgaat, dat schreeuwen averechts werkt. Daar moet je op een andere manier mee omgaan dan roepen dat je de boel in de fik gaat steken, bij wijze van. Dan moet je ook een beetje die beleidstaal spreken. Ik werk zelf voor de overheid dus die beleidstaal spreek ik wel. Dat onderkent ze zelf ook wel hoor. Vroeger werkte ze ook samen met iemand die wat bedreven was in de politieke connecties. Die konden hun krachten bundelen. [...] Ik ken gemeenten ook wel. Je kan hoog of laag springen maar dat je het niet leuk vindt is geen argument.'

Twee bewoners vertellen dat de oud-voorzitter de bewonersbijeenkomst had georganiseerd vanwege de komst van de woonvoorziening. Maar de oud-voorzitter zocht tegelijkertijd ook steun om opnieuw in de wijkraad gekozen te worden. Dan kon de oud-voorzitter de problemen helpen oplossen. Een bewoner vertelt:

'Het was een gecombineerde avond eigenlijk. Want zij is op een hele vieze manier afgezet zeg maar. En daar vecht ze nog steeds tegen. Dus ook gelijk een handtekenactie

gedaan, die wij allemaal steunen, dat zij weer voorzitter zou worden van de bewonerscommissie.'

Het conflict loopt verder op als de nieuwe voorzitter aangifte doet tegen de oud-voorzitter. Daarmee werd het conflict ook een zaak voor de politie. De oud-voorzitter zou geld van de bewonerscommissie verduisterd hebben. Een bewoner legt uit dat de oud-voorzitter nog steeds de rekening van de bewonerscommissie beheerde en het geld niet wilde geven. Een van de wijkagenten vertelt:

'De gemeente verleent subsidie voor de bewonerscommissie. Daar deed ze van alles van wat ze belangrijk vond voor de wijk. Met Pasen ging ze bijvoorbeeld naar de supermarkt. Ze haalde dan enorm veel paaseitjes. En ging aan de slag om daar kleine pakketjes van te maken. Ook de politie kreeg paaseitjes. Ze maakte soms ook winst met uitgaven waar subsidie voor gegeven was. De gemeente gaf soms zoveel dat het niet allemaal op ging. Dat geld zette ze dan op de spaarrekening van de bewonerscommissie. Zo kon dat gebruikt worden voor andere dingen. Wel altijd voor dingen voor de bewonerscommissie. De nieuwe voorzitter heeft aangifte gedaan van verduistering, omdat de oud-voorzitter het geld verplaatst had. Hij zei geen toegang te hebben tot de rekening. Van die aangifte is niets gekomen, want het geld was er gewoon.'

De oud-voorzitter zelf vertelt in al die jaren een aardig bedrag bij elkaar te hebben gespaard voor de bewonerscommissie:

'Ik heb al die jaren als ik wijkfeesten gaf, dan krijg je subsidie. Waar je geen subsidie voor krijgt is het bargebeuren, de patatten, drankjes, de gehele mikmak. Dus dat betaalde ik altijd zelf. En dan ging de winst naar de bewonersorganisatie. Natuurlijk haalde ik mijn eigen geld er eerst wel uit. Kijk, ik deed de inkoop, de verkoop, en het verschil, de winst... nou ik heb in al die jaren 30.000 euro gespaard... Dat geld dat had ik dus gespaard en dat hebben we elk jaar gewoon netjes opgegeven bij de gemeente. Je moet verantwoording afleggen elk jaar bij gemeente. [...] Toen kregen we te horen dat zij het over hadden genomen. Ik heb een Marokkaanse buurman, die werkt bij ING, en hij zegt: we moeten dat geld veilig stellen. Dus we hebben een andere rekening geopend en binnen een aantal dagen heb ik daar al het geld naar over gemaakt. [...] Dat was nadat ze het bestuur hadden overgenomen. Maar toen hadden ze nog niet de financiën. Dat wilde ik voorkomen. [...] Ik heb allemaal uitdraaien... ik had het op een aparte rekening. Ik heb allemaal uitdraaien van de ING gemaakt, vanaf dag 1 dat ik daar geld op heb gestort. Toen heeft de officier van justitie besloten om de hele zaak te seponeren. maar hij zegt nog: kijk doe die 15.000 die over is maar terug, want ze hadden kunnen zien waar die andere 15.000 naartoe was. Voor de buurt. Ik heb een keer de wijkkrant betaald, die had de gemeente niet gestort. Dat kon ik allemaal bewijzen.'

Met het sepot was het conflict nog steeds niet beslecht. De nieuwe voorzitter heeft in een lokaal blad een interview gegeven, waarin hij ook in weinig lovende termen over zijn voorganger sprak. De oud-voorzitter is vervolgens naar de politie gestapt om aangifte te doen van smaad en laster, omdat in het interview ook over de aangifte van verduistering werd gesproken, terwijl die zaak inmiddels geseponneerd was. De welzijnsmedewerker van de gemeente herinnert zich dat de oud-voorzitter vertelde aangifte te gaan doen:

'Ik heb gezegd dat ik dat niet kon tegenhouden. Maar dat ik wel adviseerde even te overleggen met de wijkagent. Wat nou handig is of juist niet.'

Daarmee hadden de wijkagenten een volgende situatie die zij moesten afwikkelen. Uiteindelijk is de aangifte van smaad en laster er niet gekomen. Het bestuur van de bewonerscommissie was inmiddels sterk uitgedund. De nieuwe voorzitter verhuisde naar een andere wijk, maar bleef wel aan als voorzitter. Verschillende betrokkenen vertellen dit een vreemde gang van zaken te vinden. Een bewoner vertelt hierover:

'Nee, die woont er allang niet meer. En dat was ook een van de dingen: waarom is hij voorzitter, hij woont hier niet eens, wat heeft hij te vertellen? Dat is aangekaart bij de gemeente. Er kwam bemiddeling en alles. En wat heeft de gemeente nu gezegd? Oké, het huidige bestuur dat gaan we helemaal opheffen. Maar het oude bestuur, mag ook niet meer in de bewonerscommissie. Wij van de gemeente gaan een andere bewonerscommissie opzetten. Dat is van de zotte natuurlijk, want er moeten gewoon verkiezingen uitgeschreven worden. Dat wij weer met de wijk kunnen stemmen wie we in het bestuur willen hebben. Ik zeg: een bewonerscommissie is altijd gekozen door de bewoners!'

De medewerker welzijn, participatie en jeugd van de gemeente bevestigt dat de gemeente een partij in heeft gehuurd die bemiddelt bij bewonersconflicten. Ook is er een ex-wethouder die bemiddelt, om ervoor te zorgen dat er een sterke bewonersorganisatie komt.

'Maar we hebben nu wel heel veel moeite om een goed contact te hebben met de huidige bewonersorganisatie. De voorzitter is vertrokken en woont elders in de stad. Die is nog wel voorzitter tot er een nieuwe bewonersorganisatie is. Maar dan willen ze niet dat er bewoners van de andere kant in komen. Wij kunnen als gemeente niet bepalen wie er in komen. Maar we benadrukken wel dat het belangrijk is dat iedereen zich vertegenwoordigd weet.'

8.3 Aanpak en effect

Uit de casusbeschrijving blijkt dat de gemeente uiteindelijk stappen heeft ondernomen om het slepende conflict in de bewonerscommissie te beslechten. De politie had geen rol in de aanpak, tot de nieuwe voorzitter aangifte kwam doen van verduistering en de oud-voorzitter op een later moment aangifte wilde doen van smaad en laster. Ten tijde van het veldwerk was er nog geen zicht op een nieuwe invulling van de bewonerscommissie. Een bewoner toont zich daarover bezorgd:

‘Daar maak ik me een beetje zorgen om, want de maatschappelijke ontwikkelingen staan niet stil. Wij hebben niet echt een stem ten opzichte van de politiek. Misschien dat de yuppen iets kunnen beïnvloeden, maar je wilt gewoon een serieuze wijkraad hebben.’

Ook de onderliggende oorzaak voor het conflict lijkt niet duurzaam te zijn opgelost. Het persoonlijke conflict tussen de oude en de nieuwe voorzitter is niet bijgelegd. En in bredere zin zijn de spanningen tussen de oorspronkelijke bewoners van de wijk en de nieuwe bewoners in het dure nieuwbouwcomplex niet weggenomen. De wijkagenten beschouwen dit als de onderliggende problematiek die tot het conflict heeft geleid: de spanningen die ontstaan door veranderingen in de wijk. De oude bewoners willen in de buurt blijven wonen en willen dat hun kinderen dat ook kunnen. Ze beschouwen de wijk als ‘van hen’. Een bewoner van de ‘oude kant’; bevestigt dit beeld:

‘Er zijn hier meer sociale woningen bij gekomen maar ook meer koopwoningen. Dus je krijgt een heel andere, meer gemêleerde bewonersgroep. Over het algemeen zijn dat meer D66’ers of VVD’ers en die hebben heel andere interesses. En die bewonersvereniging werd eigenlijk gerund door hen, met die andere interesses.’

Tussen de bewoners van het nieuwbouwcomplex en de oorspronkelijke bewoners van de wijk is weinig contact. De aangekondigde komst van de woonvoorziening bracht de beide groepen bewoners echter nader tot elkaar. Een bewoner van het gebouw waar de woonvoorziening is gekomen, vertelt hoe zij een bewoner van het nieuwbouwcomplex leerde kennen. Ze heeft de voormalig voorzitter van de bewonerscommissie in contact gebracht met deze man, om samen op te trekken:

‘Nou, ik heb heel veel gehad aan die man. Die werkt met juristen en van alles en nog wat. Daar heb ik heel goed mee samen gewerkt, ook over het bestemmingsplan en zo. Dat was top. En die heb ik met de oud-voorzitter in contact gebracht. Ik zeg: hou het warm, niet iedereen bij je wegduwen. Dat heb ik nu wel gezegd. Dat is in belang van de buurt. Kijk, er is oud en nieuw, en je kan van allebei leren. Je bent nooit te oud om te leren. [...] En er waren daar ook mensen die zich aanmelden bij de bewonersorganisatie om een taak te doen, hetzij met een speeldag of wat dan ook. En daarbij hield de oud-voorzitter de boot af. Die zag het nog steeds als nieuwkomers. Ik heb altijd

gezegd: geef ze een kans, misschien zitten er goede bij. Wij hebben ook het eeuwige leven niet.'

De man in kwestie vertelt dat de oud-voorzitter van de bewonerscommissie een duidelijke mening had over het dure nieuwbouwcomplex: daar woonden allemaal yuppen. De man heeft tegen de oud-voorzitter gezegd dat hij dan ook een yup was. Daarop zei de oud-voorzitter dat hij wel oké was. Hij moest lachen: hij was nog steeds een yup, maar wel een oké-yup! Hij vertelt:

'Hier wonen allemaal yuppen, dat klopt. Al die blokjes met de leuke geveltjes en de vijvers. Super leuk wonen. Dat is ook het verschil. En toen hier een paar buurtbewoners hoorden waar ik mee bezig was hier met de gemeente, kwam er al iemand op me af van: een vriendje van me die is advocaat bij dit en dat, en die procedeert regelmatig, dus als je nog hulp nodig hebt! En er woont een meneer in de straat die hele goede vriendjes is met iemand uit de politiek. Dus de yuppen hebben hun instrumenten. Maar de oud-voorzitter heeft ook instrumenten, al moet die het wat meer van de emotie hebben en van de aantallen. Die gaat echt van deur tot deur.'

Van een duurzaam effect is volgens de betrokken bewoners nog niet echt sprake. De bewoner van het nieuwbouwcomplex:

'Eigenlijk ken ik aan de niet-yuppenkant alleen de oud-voorzitter. En onze schoonmaakster woont daar toevallig ook. Maar het is niet dat ik daar op de koffie ga of zoiets, nee. Het zijn echt wel gescheiden werelden.'

8.4 Rollen en verwachtingen

De wijkagenten vonden het conflict niet direct een zaak van de politie, de aangiftes daargelaten. Het is primair de verantwoordelijkheid van de gemeente om de verbinding met de bewonerscommissie te onderhouden. Het is immers ook de gemeente die de bewonerscommissie subsidieert. De wijkagenten zijn kritisch over het feit dat het conflict in de bewonerscommissie zo lang heeft gespeeld. De hele kwestie heeft zich ruim twee jaar voortgesleept. Zij vinden dat de gemeente eerder in had kunnen grijpen toen duidelijk was dat de bewoners er onderling niet uitkwamen.

De welzijnsmedewerker van de gemeente vertelt dat ze kort geleden is gestart in een functie als vooruitgeschoven post van de gemeente in de wijk. Ze erkent dat het conflict rond de bewonerscommissie lang heeft gespeeld. Dat komt volgens haar mede doordat haar functie geruime tijd vacant is geweest. Vragen en klachten uit de buurt, bijvoorbeeld over het wegdek of over bankjes, bleven daardoor liggen. Dat gaf irritatie, zegt ze. Het is het vertrouwen van de wijkbewoners in de gemeente niet ten goede gekomen. Ze doet haar best dat vertrouwen te herstellen. Ze gaat veel de wijk in. Ze spant zich in om de verschillende groepen in de wijk meer met elkaar te verbinden:

‘De rol van de gemeente is om de mensen toch wat dichter bij elkaar te krijgen. Bijvoorbeeld door evenementen te organiseren. Het is belangrijk dat er verbindingen zijn. Dat van beide kanten van de wijk mensen een bijdrage leveren als er een wijkfeest is. Dat je van beide kanten mensen hebt om het programma te vullen. Vanuit de koophuizen en vanuit de arbeiderskant. Maar de ideeën verschillen. Vanuit de koophuizen worden kunstroutes gepland. En aan de andere kant vinden mensen het leuk om paaseitjes te verstoppen en borrels te organiseren. Dat moet een beetje samenkomen. We hebben een werkgroep groen. Daar zitten mensen in vanuit alle delen. Toen ik kwam waren er heel veel losse initiatieven van mensen. Die een wilde hier een boom en een ander daar. Ik heb erop ingezet dat er een plan komt. Wat willen jullie met de wijk? We zijn met elkaar een plan gaan maken. Dat zijn mensen vanuit alle kanten in de wijk. De gevestigde orde en de mensen die er pas zijn komen te wonen. Dus je probeert wel onderwerpen te zoeken waar mensen het eigenlijk gezamenlijk mee eens zijn.’

Overigens wijst ze erop dat de politie in deze casus ook een bemiddelende rol heeft gespeeld. De wijkagent is met de voormalig voorzitter van de bewonerscommissie meegegaan toen die het geld terug kwam storten. ‘Dat soort dingen helpt de wijkagent oplossen.’ Ook als zij een probleem heeft met iemand in de wijk, gaat de wijkagent vaak langs. Dat is wat haar betreft ook wat ze van de wijkagent verwacht.

Aan een van de bewoners is gevraagd of de politie niet een actievere rol had moeten spelen om het conflict op te lossen. Bijvoorbeeld door als een soort mediator op te treden. De bewoner aarzelt en geeft aan bedenkingen te hebben bij dit idee:

‘Het lijkt me heel lastig als de politie dat doet. Je moet daar bepaalde skills voor hebben die volgens mij het profiel van de agent wel heel erg oprekken. Het risico lijkt me ook dat als de ene partij het gevoel krijgt dat de andere partij tijdens dat proces bevoordeeld wordt, of de andere, of allebei de partijen krijgen dat idee, dat gaat ook ten koste van je netwerk en draagkracht in de buurt misschien. Je gaat toch een beetje een actieve rol spelen in de problematiek van de wijk. Tenzij je dat echt heel zuiver doet, maar dan kom je bij de opleiding: je moet dan wel echte skills hebben om dat waardevrij en objectief uit te voeren, het is een mooi idee maar de uitvoering is lastig.’

8.5 Conclusie

In deze casus stapte zowel de nieuwe als de oude voorzitter van de bewonerscommissie naar de politie om aangifte te doen. Niet om het conflict op te lossen, maar om hun zaak kracht bij te zetten. In beide gevallen heeft de politie bemiddelend opgetreden. Bij de aangifte van verduistering bleek het geld niet zozeer zoek als wel onbereikbaar voor het nieuwe bestuur. Nadat de officier de zaak geseponeerd had, hebben de wijkagenten erop toegezien dat het geld door de voormalig voorzitter werd teruggestort. Toen die vervolgens aangifte wilde doen van smaad en laster, hebben zij haar ervan overtuigd daar toch maar vanaf te zien. De wijkagenten hebben daarmee de-escalerend opgetre-

den. Daarmee was de angel op dat moment uit het conflict, maar van een herstelde relatie tussen beide voorzitters is geen sprake.

Het conflict illustreert de onderliggende spanningen in de wijk tussen de oorspronkelijke bewoners en de nieuwe bewoners van dure appartementen. Deze worden manifest in de strijd om het bestuur van de bewonerscommissie. Alhoewel de bewoners van de beide kanten in hun verzet tegen de komst van de woonvoorziening een gedeeld belang hebben, verschillen hun motieven én hun visie op de aanpak. Beide groepen zijn bezorgd over overlast en veiligheid, maar voor de oorspronkelijke bewoners speelt ook het behoud van de identiteit van de wijk en de beschikbaarheid van woningen voor de oorspronkelijke bewoners een belangrijke rol. Voor sommige nieuwe bewoners speelt ook de zorg over mogelijke vermindering van de waarde van hun woning mee, zoals in de casus over de woonvoorziening is beschreven. De beide groepen verschillen ook in hun visie op hoe hun verzet invulling moet krijgen. De oud-bewoners staan een activistische aanpak voor, de nieuwe bewoners zoeken langs procedurele en juridische weg naar oplossingen. In het bestuur van de bewonerscommissie komt het tot een botsing van beide perspectieven, in de confrontatie tussen de beide voorzitters.

De casus laat echter ook zien dat de beide perspectieven elkaar ook kunnen vinden en complementair kunnen zijn. De ontmoeting tussen de oud-voorzitter van de bewonerscommissie en een bewoner van de nieuwe kant die veel verstand heeft van bestemmingsplannen verloopt constructief en leidt tot meer wederzijds begrip. Betrokkenen geven echter aan dat dergelijke ontmoetingen beperkt zijn en niet vanzelf tot stand komen. Een bewonerscommissie die zich ervoor inspant om de beide groepen bewoners te verbinden, is daarom gewenst.

De wijkagenten zijn kritisch over het feit dat de perikelen rond de bewonerscommissie zo lang hebben voortgeduurd. Daar had de gemeente naar hun mening eerder en actiever een rol kunnen oppakken. De wijkagenten zijn zich bewust van de spanningen die het gevolg zijn van de gentrificatie van de buurt. Het is volgens hen niet zozeer de taak van de politie om de verschillen tussen groepen bewoners te overbruggen. Dat is meer een taak voor de gemeente. De medewerker welzijn, participatie en jeugd vindt ook dat de gemeente aan zet is om de verschillende bewoners te verbinden. Zij vertelt dat zij pas kort voor deze wijk aan de slag is, maar volop ideeën heeft om hier vorm aan te geven.

Reflectie casuïstiek gentrificatie

Bij een vergelijking tussen beide casussen over gentrificatie blijkt dat er op veel punten overeenkomsten zijn. In beide casussen zijn de wijkagenten zich bewust van de (latente) spanningen in hun wijk als gevolg van gentrificatie. En in beide casussen raakt de politie betrokken doordat die spanningen om een actie van de politie vragen. In de casus rond het plantsoen krijgt de wijkagent het verzoek een geluidsverbod te handhaven. In de casus over de bewonerscommissie komen de voorzitters aangifte doen van respectievelijk verduistering en smaad en laster. In beide gevallen kiest de politie voor de-escalatie van het concrete conflict dat voorligt. In de ene casus besluit de wijkagent het geluidsverbod niet te handhaven. Hij dringt aan op gesprekken tussen bewoners van beide kanten van het plantsoen. En in het conflict rond de bewonerscommissie tracht de politie een escalatie langs juridische en strafrechtelijke weg te voorkomen. De aangifte van smaad en laster wordt uiteindelijk niet opgenomen, terwijl de aangifte van verduistering geseponeerd wordt en de wijkagenten bemiddelen bij het terugstorten van het geld op de rekening van de bewonerscommissie.

In beide casussen valt op dat de wijkagenten kritisch zijn over de wijze waarop de gemeente haar rol invult. In de casus rond het plantsoen roept het instellen van het geluidsverbod weerstand op bij de wijkagent, terwijl in de casus over het conflict in de bewonerscommissie de wijkagenten kritisch zijn over de in hun ogen afwachtende opstelling van de gemeente, die een subsidierelatie met de bewonerscommissie heeft. In beide casussen worden de wijkagenten geconfronteerd met spanningen door het handelen van de gemeente: bij het plantsoen door het actief plaatsen van een verbodsbord, bij de bewonerscommissie door het uitblijven van maatregelen terwijl er het al geruime tijd rommelde in het bestuur.

Er is ook een duidelijk verschil tussen beide casussen. Dat verschil betreft de rolinvulling van de wijkagenten. In de casus over de spanningen rond het plantsoen pakt de wijkagent een actieve rol door aandacht te vragen voor het perspectief van de oorspronkelijke bewoners van de wijk. Bovendien agendeert hij het thema van de in zijn ogen groeiende kloof tussen arm en rijk bij zijn teamchef. Deze wijkagent benadrukt de wijkagent van alle bewoners te zijn. Dat betekent voor hem dat geen bewoner of geen groep meer of minder is dan een ander. Als een groep in de wijk een andere groep dreigt te overvleugelen, vindt hij het gerechtvaardigd daar aandacht voor te vragen. De wijkagenten in de casus rond de bewonerscommissie kiezen minder expliciet positie. Zij richten zich vooral op het voorkomen dat het conflict tussen de beide voorzitters in het juridische en strafrechtelijke domein belandt.

Overigens valt in beide casussen op dat de wijkagenten voor hun informatiepositie in belangrijke mate bouwen op de oorspronkelijke bewoners. Vanuit het verleden zijn daar al veel contacten mee. Dat geldt ook voor partners van de politie, zoals het buurt- en jongerenwerk. De contacten met de nieuwe bewoners lijken minder fijnmazig. Ook voor de politie ligt er een opgave om te verbinden met de nieuwe werelden in de wijk.

9 De politieaanpak van sociale conflicten

9.1 Inleiding

De zes casestudy's die in de voorgaande hoofdstukken zijn behandeld, zijn geselecteerd in overleg met de basisteams waar het onderzoek is uitgevoerd. In de meeste gevallen gebeurde dit in overleg met wijkagenten en wijkagenten-experts. De keuze om met de teams te zoeken naar geschikte casuïstiek had als consequentie dat er niet op voorhand bekend was welke thema's er in het onderzoek betrokken zouden worden. Toen met de teams overeenstemming was bereikt over de keuze van de casussen, bleek de casuïstiek te herleiden tot drie thema's of soorten conflicten: de aanpak van jeugdoverlast, protest tegen de komst van opvangvoorzieningen en spanningen tussen oude en nieuwe bewoners in wijken waar sprake is van gentrificatie. Telkens bleken twee casussen samen te brengen onder één van de drie genoemde thema's. Dit maakte het mogelijk om per thema stil te staan bij de verschillen en overeenkomsten tussen de behandelde casestudy's.

Dit hoofdstuk biedt een overkoepelende analyse van de zes casestudy's die in de voorgaande hoofdstukken zijn beschreven. Dat gebeurt aan de hand van een beschrijving van de strategieën die de politie hanteert bij de aanpak van sociale conflicten. Hiermee wordt de eerste deelvraag van deze studie beantwoord. De overkoepelende analyse richt zich op aspecten die de aard van de afzonderlijke casussen en thema's overstijgen. Het gaat daarbij onder meer om de bijdrage van de politie aan duurzame geschilbeslechting, om het benutten van het zelfoplossend vermogen van burgers en om het vergroten van familiariteit. Deze aspecten vormen een overkoepelend perspectief dat de zes casestudy's, ondanks de verschillen en variatie, verbindt.

Elk van de zes conflicten die in deze studie zijn beschreven, kent een ander verloop. In sommige casussen is sprake van een duidelijke trigger voor de spanningen die ontstaan. De casussen over de opvangvoorzieningen kennen een soortgelijk verloop: het nieuws over de komst van vluchtelingen respectievelijk ouderen met een verslavingsachtergrond overvalt zowel de bewoners in de wijk als de politie. Het nieuws zorgt meteen voor grote onrust. De politie moet dan positie kiezen in een spanningsveld terwijl er nog geen duidelijk beeld is van wat er nu precies aan de hand is. Bij de andere casussen is daarentegen sprake van sluimerende conflicten die op enig moment escaleren: het instellen van een verbod op geluidshinder, het uitschrijven van een voorzitter als bestuurslid van een bewonerscommissie, de confrontatie tussen kinderen en een bewoner van een woonzorgcomplex, de dreiging met rellen op een plein en de in-

timidatie van een jongerenwerker. Bij al deze situaties vindt de uiteindelijke escalatie plaats nadat er al veel onderhuidse spanning was en er al eerder kleinere incidenten waren voorgevallen.

De politie blijkt niet altijd bekend met die eerdere conflicten en onderhuidse spanningen. In alle gevallen dwingt de escalatie de politie echter om haar aanpak aan te passen. In algemene zin kan worden gesteld dat de politie bij alle conflicten reactief handelt. Eerst is er het conflict of de escalatie, daarna volgt het (aangescherpte) politieoptreden. Dat laat onverlet dat de politie *ook* inzet op proactie en preventie, door te investeren in contacten met kinderen en jongeren en door relaties op te bouwen in de wijk. Dit kan echter niet voorkomen dat alsnog de vlam in de pan slaat en de politie genoodzaakt is te reageren op de ontstane spanningen. De strategieën die de politie daarbij gebruikt, worden in de volgende paragrafen beschreven. In totaal worden, op basis van de casestudy's, elf strategieën beschreven. Deze elf strategieën kunnen worden geclusterd tot drie categorieën. De eerste categorie heeft betrekking op de beeldvorming van de situatie en op het bevorderen van wederzijds begrip. De tweede categorie betreft het omgaan met en inspelen op spanningen en de derde categorie betreft het stellen en bewaken van grenzen.

9.2 Beeldvorming en wederzijds begrip

De eerste categorie strategieën heeft betrekking op het bevorderen van een juiste beeldvorming van de situatie en het bijdragen aan wederzijds begrip tussen de conflicterende partijen. Achtereenvolgens komen de volgende strategieën aan bod:

- informatie verzamelen;
- geruststellen;
- begrip vergroten;
- gesprekken organiseren.

Strategie 1: Informatie verzamelen

In elk van de casestudy's komt naar voren dat de politie informatie verzamelt om zich een goed beeld te kunnen vormen van de situatie. De betrokken (wijk)agenten willen weten wat er precies aan de hand is. Hoeveel vluchtelingen er komen en wanneer. Wat de precieze doelgroep is die in een woonvoorziening zal komen te wonen. Wie de kinderen en jongeren zijn die overlast veroorzaken. Wat er precies tussen de bewoners is voorgevallen in de wijken waar gentrificatie voor spanningen zorgt. Uit de casestudy's blijkt dat deze informatie op voorhand vaak niet meteen beschikbaar is. Dat is lastig, omdat de politie moet handelen, terwijl het beeld over de problematiek nog niet compleet is. In de casus over de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond duurde het bijvoorbeeld een tijd voordat duidelijk was dat de gemeente geen rol had gespeeld in de besluitvorming over de verhuizing.

Wijkagenten in de verschillende casussen zetten daarom allerlei acties uit om informatie in te winnen en zich een adequaat beeld te vormen. Zij benutten daarvoor hun netwerk van bewoners in de wijk, ze vragen andere medewerkers van het team om hulp

en zij raadplegen partners, zoals handhavers en jongerenwerkers. Accurate beeldvorming luistert nauw. Bij de casus over de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond ontstond aanvankelijk het beeld dat er tientallen junks in de wijk zouden komen wonen. Toen dat anders bleek te liggen, waren de wijkagenten al een heel eind gerustgesteld. Bij de casus over de vluchtelingen was het precies andersom: toen een tweede groep vluchtelingen zou komen, ditmaal uit Oekraïne, verwachtte de wijkagent niet dat er ook mensen uit Nigeria en Syrië bij de groep zouden zitten. Voor de politie is het van belang om zo precies mogelijk geïnformeerd te zijn, om spanningen in de wijk te voorkomen en om bewoners zo realistisch mogelijk te kunnen vertellen wat zij kunnen verwachten.

Bij de casussen waarbij sprake is van sluimerende conflicten is het vooral zaak om de emoties en de feiten te scheiden. De verschillende betrokkenen bij een conflict hebben elk een eigen perspectief. De wijkagenten staan voor de opgave zich een objectief beeld te vormen van de situatie en daarbij niet onbedoeld partij te kiezen.

Uit het onderzoek blijkt ook dat er meerdere interpretaties van dezelfde situatie mogelijk zijn. Het meest duidelijk komt dit naar voren in de casus over geluidsoverlast in het park in een volksbuurt. Bewoners van koopwoningen rond het park ervaren geluidsoverlast van mensen die in het park spelen en sporten. De gemeente neemt hun klachten serieus en stelt een geluidsverbod in. De wijkagent interpreteert het probleem echter anders: hij ziet de spanning tussen de oorspronkelijke bewoners en de nieuwe bewoners als kern van het conflict en dringt daarom aan op een ontmoeting tussen beide bewonersgroepen. Dit voorbeeld laat zien dat niet alleen de feitelijke informatie, maar ook de interpretatie daarvan van belang is voor de beeldvorming van het conflict.

Strategie 2: Geruststellen

De tweede strategie is het geruststellen van betrokkenen, door feitelijke informatie te geven en door onjuiste beeldvorming en zorgen weg te nemen. Voorbeelden van deze strategie zijn de casus rond de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond en de casus over de komst van de vluchtelingen naar een dorpsgemeenschap. In beide casussen hebben de wijkagenten door informatie te geven geprobeerd onnodige zorgen van bewoners door onjuiste beeldvorming weg te nemen. Het verstrekken van feitelijke informatie helpt daarnaast om de onzekerheid van bewoners over wat hen te wachten staat enigszins weg te nemen. In beide casussen ging het vooral om informatie over wie er precies zouden komen (welke vluchtelingen, welke doelgroep cliënten). In de casus over de komst van de vluchtelingen is nog een ander voorbeeld te vinden: in het dorp en op de legerplaats deed op enig moment het verhaal de ronde van een man die zich uitgaf als muzikleraar die uit zou zijn op contact met vrouwen uit de opvangvoorziening. De wijkagent heeft dit gerucht onderzocht en kon vervolgens melden dat het echt om een muzikleraar ging en dat er geen sprake was van andere bedoelingen. Zo draagt de politie bij aan het wegnemen van roddels en suggesties die spanningen in de hand kunnen werken.

Soms is het lastig om te achterhalen wat er feitelijk speelt of is gebeurd. De casus over de geluidsoverlast in een park biedt daarvan een voorbeeld. In de volkswijk waar de

casus speelde, deed op enig moment het gerucht de ronde dat bewoners van de koopwoningen rond het park kinderen weg zouden hebben gestuurd en zouden hebben gezegd dat ze daar niet mochten spelen. De bewoners ontkenden dit gerucht en stelden dat zij alleen gevraagd hadden geen luide muziek te spelen. De wijkagent in deze casus heeft het gerucht overigens niet nader onderzocht of ontkracht, maar heeft het benut om de spanning die hij waarnam tussen verschillende groepen bewoners te agenderen.

Strategie 3: Begrip vergroten

De volgende strategie is erop gericht het begrip van betrokkenen voor het standpunt van de ander te vergroten. In de casestudy's zijn hiervan verschillende voorbeelden naar voren gekomen. Een duidelijk voorbeeld is de rol van de wijkagent in de casus over de komst van de vluchtelingen naar een kleine dorpsgemeenschap. In zijn contacten met bewoners heeft hij aandacht gevraagd voor het perspectief van de vluchtelingen, die halsoverkop hun land hadden verlaten omdat het daar te gevaarlijk werd en die alles achter hadden moeten laten. Ook bij een ander, kleiner conflict over parkeerverlast probeert deze wijkagent het conflict beheersbaar te maken door partijen na te laten denken over het perspectief van de ander. De wijkagent voert afzonderlijke gesprekken met de partijen die ruzie hebben. In elk gesprek luistert hij eerst naar het relaas van degene bij wie hij op bezoek is om vervolgens het perspectief in te brengen van de andere partij. Het helpt om de gemoederen tot bedaren te brengen. Ook in de casus waar kinderen belletje trekken bij een woonzorgcentrum hanteren de wijkagent en de jeugdagent deze strategie. In gesprekken met kinderen vragen zij hen zich te verplaatsen in het perspectief van de ouderen. En bij een bijeenkomst met de bewoners van het woonzorgcomplex proberen zij ook begrip te krijgen voor het feit dat spelende kinderen soms herrie maken.

Strategie 4: Gesprekken organiseren

De vierde strategie is erop gericht om de mensen die met elkaar in een conflict verwikkeld zijn met elkaar in gesprek te brengen. Deze strategie is gevolgd in verschillende casussen. Bij de casus over de geluidsoverlast heeft de wijkagent aangedrongen op een ontmoeting tussen de oorspronkelijke bewoners van de wijk en de nieuwe bewoners van de koopwoningen rond het park. De wijkagent vond het van belang dat de bewoners eerst samen zouden praten over hun standpunten voordat de gemeente overging tot het formuleren van gedragsregels over het gebruik van het park. In twee andere casussen heeft de ontmoeting tussen verschillende groepen bewoners bijgedragen aan het normaliseren van de situatie. Dit was het geval bij de casus over de vluchtelingen en bij de casus over de woonvoorziening. In beide casussen ontstond het initiatief voor de ontmoeting vanuit de betrokken partijen. Bij de casus over de vluchtelingen heeft de dorpsgemeenschap een belangrijke rol gespeeld in de ontmoeting tussen de dorpsbewoners en de vluchtelingen. Ook het COA heeft hierbij een rol gespeeld. In de casus over de woonvoorziening werd besloten tot het instellen van een klankbordgroep, waar bewoners op structurele basis met de zorginstelling in gesprek konden. Vergeleken met de casus over de geluidsoverlast had de politie in deze casussen minder een initiërende

rol. Interessant is dat het idee om een ontmoeting te organiseren ook in beide casussen over jeugdoverlast overwogen is. In de casus over het gehorige plein was het een idee van de politie, dat door de beperkingen vanwege de coronamaatregelen uiteindelijk niet gerealiseerd is. In de casus over de overlast bij het woonzorgcentrum hebben enkele bewoners aangeboden in gesprek te willen gaan met de kinderen die de overlast veroorzaakten. Deze suggestie is echter niet opgevolgd, de politie heeft zelf de gesprekken met de kinderen gevoerd. Geruime tijd later is er echter toch een ontmoeting geweest tussen de bewoners van het woonzorgcomplex en enkele kinderen die overlast veroorzaakten.

9.3 Omgaan met spanningen

De tweede categorie strategieën heeft betrekking op het omgaan met en inspelen op spanningen. Achtereenvolgens komen de volgende strategieën aan bod:

- steun organiseren;
- spanning kanaliseren;
- de-escalerend optreden.

Strategie 5: Steun organiseren

De vijfde strategie is het organiseren en mobiliseren van steun in de wijk. Relationeel vakmanschap speelt hierbij een belangrijke rol (Stronks e.a., 2023; Van der Wal & Adang, 2022). Achterliggende gedachte is dat de politie relaties opbouwt in vreedstijd, zodat ze in tijden van oplopende spanning een beroep kan doen op deze contacten in de wijk. Bij de casus over de woonvoorziening maakten de wijkagenten dankbaar gebruik van hun contacten in de wijk, als bron van informatie, om in te schatten hoe heftig het verzet zou zijn en om duidelijk te maken dat de verontruste bewoners geen strafbare feiten moesten plegen. Bij de casus over de komst van de vluchtelingen gold een omgekeerde situatie: de wijkagent was nog maar kort werkzaam als wijkagent van het dorp waar de vluchtelingen gehuisvest zouden worden. Hij beschikte daardoor nog niet over een groot netwerk. De spanningen rond de komst van de vluchtelingen hebben hem echter in staat gesteld in korte tijd kennis te maken met sleutelfiguren in het dorp: de dorpsraad, een ondernemer, de dominee. Hij had zich geen beter introductie kunnen wensen, meent de wijkagent. Nadat de spanningen eerst tot een uitbarsting kwamen toen de vluchtelingen arriveerden, heeft de wijkagent in de periode die volgde met deze contacten de rust kunnen bewaren. Ook deze casus illustreert daarom het belang van een effectieve samenwerking tussen de politie en sleutelfiguren in de wijk.

Strategie 6: Spanning kanaliseren

Wat er in zit, moet eruit, zei de wijkagent over de spanningen in zijn wijk vanwege de aankondigde komst van een woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond. De wijkagenten in deze casus hebben geen moment overwogen het verzet van de bewoners tegen te houden, al hebben zij wel aangegeven dat mensen geen strafbare feiten moesten plegen. Het kunnen uiten van de woede en zorgen was volgens de

wijkagenten onvermijdelijk en nodig om de komst van de woonvoorziening te kunnen accepteren. Overigens heeft de aanwezigheid van de wijkagenten op de achtergrond er mogelijk wel toe bijgedragen dat het bij verbaal protest bleef. Het uiten van de woede en het expliciet maken van de botsende opvattingen is een belangrijke functie van conflicten. Het aangaan van een conflict kan een constructieve uitkomst hebben (De Waal, 1989). Het is dan wel van belang dat na het conflict ruimte is voor verzoening. In de casus over de komst van de woonvoorziening heeft de ontmoeting tussen bewoners en de zorginstelling in de klankbordgroep hierbij een belangrijke rol vervuld. Ook in de casus over de geluidsoverlast in het park heeft het kanaliseren van spanningen een rol gespeeld. De spanningen tussen de oorspronkelijke bewoners en de nieuwe bewoners van de koopwoningen langs het park was echter minder manifest dan die in de casus over de woonvoorziening. De wijkagent heeft er in de casus over de geluidsoverlast aan bijgedragen dat deze sluimerende spanning geuit werd. Het gesprek tussen de bewoners waartoe de gemeente uiteindelijk besloot, bood een vorm om de spanning te kanaliseren.

De casus over de komst van de vluchtelingen naar een dorpsgemeenschap laat een ander beeld zien: daar sloeg het nieuws over de komst van de vluchtelingen in als een bom. Er zat zeer korte tijd tussen het moment waarop het nieuws bekend werd en het moment waarop de eerste vluchtelingen zouden arriveren. De informatievoorziening die in allerijl door het COA en de gemeente in gang werd gezet, kon niet voorkomen dat bewoners een wild protest organiseerden. Dat protest gaf enerzijds een uitlaatklep aan de spanningen onder dorpsbewoners, maar werd later op de avond 'gekaapt' door groepen jongeren die niet uit het dorp kwamen. Ook deze casus laat zien dat spanning die te hoog oploopt een uitweg zoekt. De politie heeft hier met een flinke inzet de orde moeten herstellen. Het kanaliseren van de spanning is in de periode die volgde wel gelukt: bij vervolgdemonstraties bleven de dorpsbewoners thuis, terwijl de komst van een nieuwe groep vluchtelingen zonder noemenswaardige incidenten verliep.

Strategie 7: De-escalerend optreden

Een volgende strategie is die van het de-escaleren. De casus over het conflict tussen de twee voorzitters van de bewonerscommissie biedt hiervan een duidelijk voorbeeld. De wijkagenten hebben zich ingespannen om te voorkomen dat het conflict een juridisch steekspel zou worden en in de strafrechtelijke sfeer getrokken zou worden. De aangifte van de nieuwe voorzitter over verduistering van geld door de oud-voorzitter is uiteindelijk door de officier geseponeerd, waarna de oud-voorzitter het geld van de commissie heeft teruggegeven. Toen de oud-voorzitter vervolgens aangifte wilde doen van smaad en laster, hebben de wijkagenten de oud-voorzitter ertoe kunnen bewegen hiervan af te zien. Ook in andere casussen hebben wijkagenten gebruikgemaakt van de-escalatie als strategie. Door aanwezig te zijn in de wijk en met bewoners te praten, hebben wijkagenten in de casussen over de vluchtelingen en de woonvoorziening een luisterend oor geboden en tevens opgeroepen de kalmte te bewaren. In de casus over de geluidsoverlast bij het park heeft de wijkagent in zekere zin ook de-escalerend gehandeld, door aan te geven dat hij het geluidsverbod niet zou handhaven.

9.4 Grenzen stellen en bewaken

De derde categorie strategieën betreft het stellen van grenzen en het bewaken daarvan door handhavend op te treden. Achtereenvolgens komen de volgende strategieën aan bod:

- grenzen stellen;
- afspraken maken;
- huisbezoeken afleggen;
- handhavend optreden.

Strategie 8: Grenzen stellen

Wijkagenten hebben in verschillende casussen duidelijk aangegeven welk gedrag zij wel en niet zouden tolereren. In de casus over de komst van de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond hebben de wijkagenten aan de verontruste bewoners aangegeven dat zij best mochten protesteren, maar dat zij geen strafbare feiten moesten plegen, omdat de politie dan zou moeten optreden. De bewoners hebben zich hier aan gehouden: het verzet beperkte zich tot verbaal protest en tot het ophangen van spandoeken.

Ook in de casussen over jeugdoverlast hebben de wijkagenten grenzen gesteld. Bijvoorbeeld dat jongeren geen troep achter moesten laten, niet voor de toegangsdeuren van een winkelcentrum moesten hangen en andere mensen met rust moesten laten. Als (wijk)agenten vervolgens jongeren aantroffen en troep zagen slingeren, gaven de jongeren stevast aan dat de troep niet van hen was en dat zij altijd hun afval op zouden ruimen. Het aanspreken van de jongeren was per saldo weinig effectief. De politie is in de casus over het gehorige plein vervolgens strenger gaan handhaven. Dit leidde echter tot een kat-en-muisspel tussen de politie en de jongeren, die er lol in hadden de politie uit te dagen. De politie heeft er toen maar voor gekozen om de jongeren niet langer op te jagen.

Strategie 9: Afspraken maken

In enkele casussen hebben de wijkagenten heel gerichte afspraken gemaakt met individuele betrokkenen, om een conflict op te lossen of om een nieuwe escalatie te voorkomen. In de casus over de vluchtelingen heeft de wijkagent enkele jongeren opgezocht die bij de uit de hand gelopen demonstratie betrokken waren geweest. De extreemrechtse NVU had een nieuwe demonstratie aangekondigd. De wijkagent heeft met de jongeren en hun ouders afgesproken dat de jongeren zich niet zouden laten zien bij deze nieuwe demonstratie. Daar voegde hij aan toe dat ze er anders niet op hoefden te rekenen dat ze met oud en nieuw een feest bij konden wonen. In deze casus hebben de dorpsraad en het COA overigens ook afspraken gemaakt om te voorkomen dat de bewoners van de legerplaats massaal naar het centrum van het dorp zouden gaan. Onderdeel van de afspraken was het inzetten van een bus die de vluchtelingen op vaste dagen naar de nabijgelegen centrumgemeente bracht om te winkelen. Ook in de casus over de strijd om de bewonerscommissie was het maken van afspraken een deel van de oplos-

sing voor het conflict. De wijkagenten hebben met de oud-bewoners afgesproken dat die het geld van de bewonerscommissie, dat op een aparte rekening stond, over zou maken naar het nieuwe bestuur. De aangifte wegens verduistering van het geld is vervolgens geseponneerd.

Ook andere betrokkenen hebben de strategie van afspraken maken beproefd. In de casus over het gehorige plein heeft het jongerenwerk afspraken met jongeren gemaakt om de overlast in te perken. Als jongeren zich goed zouden gedragen, zou het jongerenwerk activiteiten voor hen organiseren, zoals zaalvoetbal. De gedachte was dat jongeren dan baat zouden hebben bij goed gedrag en iets te verliezen hadden als ze zich slecht gedroegen. De inzet van het jongerenwerk kon echter niet voorkomen dat de overlast op het gehorige plein aanhield.

Strategie 10: Huisbezoeken afleggen

Deze strategie is in de beide casussen over jeugdoverlast beproefd. De politie heeft daar bezoeken gebracht aan de jongeren die prominent in beeld waren gekomen vanwege de overlast bij het gehorige plein en het woonzorgcomplex. Betrokkenen vertellen dat het voor jongeren veel impact heeft als de politie bij hen aan huis komt. De politie hanteert het middel van huisbezoeken dan ook niet lichtzinnig. Het is in beide casussen een effectief middel gebleken in de aanpak van de overlast. Bij deze strategie maakt de politie eigenlijk gebruik van de ouders om een effect te bereiken bij hun kinderen. In de literatuur staat dit ook wel bekend als het benutten van informele *guardians*, die criminaliteit of overlast kunnen ontmoedigen of helpen voorkomen (zie bijvoorbeeld Van Bavel, 2019).

Strategie 11: Handhavend optreden

In enkele casussen heeft de politie in moeten grijpen om de orde te bewaren. Dat was het geval bij de demonstratie rond de komst van de vluchtelingen. De politie was daar al de hele avond aanwezig. Toen de demonstratie later op de avond meer het karakter van rellen kreeg, heeft de politie ingegrepen en de resterende demonstranten verdreven. Ook bij de casus over de jeugdoverlast op het gehorige plein heeft de politie in moeten zetten op het daadwerkelijk handhaven van de openbare orde. Er waren serieuze signalen dat jongeren voornemens waren op het plein relletjes te gaan schoppen. De burgemeester heeft het plein daarop als veiligheidsrisicogebied aangewezen. Er was veel politie op de been. De massale aanwezigheid van de politie en het consequent wegsturen van jongeren hebben erin geresulteerd dat de rellen zijn uitgebleven. Ook het team waar de casus over de overlast bij het woonzorgcomplex speelde, heeft op enig moment de orde hersteld. Dit speelde niet bij de overlast rond het woonzorgcomplex, maar op een later moment, toen een groep oudere jongeren in dezelfde wijk een zoon en zijn vader mishandelde. De politie heeft hierop een zero-tolerance-aanpak gehanteerd, waarbij jongeren dicht op de huid werden gezeten en iedere vorm van ongewenst gedrag werd verbaliseerd. De rust is daardoor snel hersteld.

De volgende tabel laat zien welke strategieën in welke casus zijn gebruikt:

Thema Team Case study	Jeugdoverlast		Angst voor de ander		Strijd om de wijk	
	A Een gehorig plein	B Belletje trekken	C Zij horen hier niet thuis	D Zwaaien als een malle	E Werelden van verschil	C Bestuurs- coup bij een bewoners- commissie
Strategie:						
<i>Beeldvorming en wederzijds begrip</i>						
1: Informatie verzamelen	●	●	●	●	●	●
2: Geruststellen			●	●		
3: Begrip vergroten		●		●	●	
4: Gesprekken organiseren	(●)	(○)	○	○	●	
<i>Omgaan met spanningen</i>						
5: Steun organiseren			●	●	●	
6: Spanning kanaliseren			●	○	●	
7: De-escalerend optreden			●	●	●	●
Grenzen stellen en bewaken						
8: Grenzen stellen	●○	●	●			
9: Afspraken maken	●○	●	●	●		
10: Huisbezoeken afleggen	●	●				
11: Handhavend optreden	●	●		●		

● = strategie actief door politie ingezet

○ = strategie door andere betrokkenen ingezet

(●) = strategie door politie overwogen maar niet ingezet

(○) = strategie door andere betrokkenen gesuggereerd maar niet ingezet

10 Conclusie

10.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is de eerste deelvraag van deze studie beantwoord, namelijk welke strategieën de politie hanteert bij de aanpak van sociale conflicten. Dit laatste hoofdstuk bouwt op deze analyse voort. Allereerst komen de vijf aspecten die in het inleidende hoofdstuk zijn benoemd aan bod. Nagegaan wordt in hoeverre de politie in de casestudy's invulling geeft aan deze aspecten: het oplossen van de oorzaken van een conflict en de onderliggende problemen, het vergroten van het zelfoplossend vermogen van burgers, de bijdrage aan samenlevingsopbouw, invulling geven aan de symbolische rol van de politie en het bewaken van rechtsstatelijke waarden. Hiermee wordt de tweede deelvraag van deze studie beantwoord (paragraaf 10.2). Vervolgens komt de derde deelvraag van het onderzoek aan de orde, namelijk in hoeverre de politie erin slaagt om tot een duurzame oplossing van sociale conflicten te komen (paragraaf 10.3). Daarna volgt de beantwoording van de vierde deelvraag over het belang van maatschappelijke integratie van de politie voor een duurzame oplossing van sociale conflicten (paragraaf 10.4). Deze paragrafen bieden samen een antwoord op de centrale onderzoeksvraag van deze studie, namelijk in hoeverre de politieaanpak bijdraagt aan een duurzame oplossing voor sociale conflicten en aan het vermogen van mensen om vreedzaam samen te leven met verschillen. Dit hoofdstuk besluit met aanbevelingen over mogelijkheden om de politieaanpak van sociale conflicten verder te ontwikkelen en te versterken (paragraaf 10.5).

10.2 De politieaanpak in vijf aspecten

Uit de casestudy's blijkt dat de nadruk in de politieaanpak vooral ligt op het bewaken van de orde en het beheersbaar maken van spanningen in de wijk. De aanpak is overwegend reactief en is maar beperkt gericht op het *ontwikkelen* van het vermogen van mensen om in vrede samen te leven. Deze conclusie wordt hierna nader uitgewerkt aan de hand van de volgende vijf aspecten, waarmee een antwoord wordt gegeven op de tweede deelvraag van deze studie. De vijf aspecten betreffen de vraag in hoeverre de strategieën van de politie gericht zijn op:

- het oplossen van de oorzaken van conflicten en van onderliggende problemen;
- het versterken van het zelfoplossend vermogen van burgers;
- de bijdrage aan samenlevingsopbouw;

- invulling geven aan de symbolische rol van de politie; en
- het bewaken van rechtsstatelijke waarden.

Het oplossen van oorzaken van conflicten en van onderliggende problemen

Een duurzame oplossing van sociale conflicten is erbij gebaat als de onderliggende oorzaken en problemen worden herkend en opgelost. Dat kan door onderliggende problematiek aan te pakken, door mensen te helpen conflicten te overbruggen of door vertrouwen te herstellen doordat betrokkenen met elkaar in gesprek gaan en eventuele schade op een betekenisvolle wijze wordt gecompenseerd.

Mensen moeten in staat zijn uitdrukking te geven aan hun zorgen, angsten en woede. Maar zij moeten ook bereid zijn te luisteren naar het perspectief van de ander. De ontmoeting met de ander is daarom van groot belang. Een van de casestudy's biedt hiervan een duidelijk voorbeeld. De wijkagent in de casestudy over geluidsoverlast zag geen heil in het instellen van een geluidsverbod in het park. Hij vond dat bewoners eerst met elkaar in gesprek moesten om vervolgens samen gedragsregels voor het park op te stellen. Mede door de inzet van deze wijkagent heeft de gemeente uiteindelijk verschillende gesprekken tussen bewoners georganiseerd. De wijkagent heeft hierbij oog gehad voor de onderliggende spanningen in de wijk: het ging om meer dan de geluidsoverlast alleen, hij zag een groeiende spanning tussen verschillende groepen bewoners, waarbij de ene groep haar belangen beter wist te behartigen dan de andere. Zijn interventie was erop gericht om dit te keren. Deze aanpak is echter een uitzondering. In geen van de andere casestudy's heeft de politie zo'n duidelijke rol gespeeld in het organiseren van de ontmoeting tussen conflictpartijen. In de casestudy's over jeugdoverlast is in één geval overwogen om een ontmoeting tussen overlastgevende jongeren en bewoners te organiseren, maar dat is door beperkingen van de coronamaatregelen uiteindelijk niet gebeurd. In de andere casestudy, over overlast bij een woonzorgcomplex, heeft de politie noch de gemeente of het jongerenwerk toen het conflict speelde een dergelijke ontmoeting overwogen. Bewoners van het woonzorgcomplex hebben overigens nog aangeboden om met de kinderen in gesprek te gaan, maar deze suggestie is niet opgepakt.

Ook bij de casestudy's over de komst van vluchtelingen en ouderen met een verslavingsachtergrond heeft de politie geen actieve rol gepakt in het organiseren van de ontmoeting tussen de bewoners en de 'onbekende ander'. In de casus over de vluchtelingen heeft de dorpsgemeenschap hier zelf een belangrijke rol gespeeld, terwijl bij de casus over de woonvoorziening het instellen van een klankbordgroep een belangrijke rol had om de woonvoorziening op een vreedzame wijze in de wijk te laten landen. In beide gevallen is de politie wel gesprekspartner voor de wijk geweest, maar niet met zo'n expliciete rol als in de casus over de geluidsoverlast. Het optreden van de wijkagent in die casus is overigens niet zonder risico: sommige bewoners vonden dat de wijkagent partijdig was, door zich hard te maken voor de belangen van de bewoners die het park gebruikten om te spelen en te sporten. Het laat zien dat het nauw luistert hoe de politie positie kiest. Later in deze paragraaf komt dit aspect nog uitgebreider aan de orde.

Een ander aspect van duurzame conflictoplossing betreft de wijze waarop herstel en verzoening invulling krijgen. De casestudy's geven op dit aspect een gemengd beeld. In de casus over de strijd om de bewonerscommissie zien de wijkagenten erop toe dat de oud-voorzitter het geld van de bewonerscommissie aan het nieuwe bestuur overdraagt, maar van een verzoening tussen de strijdende voorzitters is het niet gekomen. Dat ligt anders in de casus over de komst van de vluchtelingen. Jongeren die zich tijdens de demonstratie in extreme bewoordingen hebben uitgelaten over de komst de vluchtelingen hebben hierover later hun spijt betuigd. Vanuit de dorpsgemeenschap zijn ook veel initiatieven gekomen om de vluchtelingen te helpen hun weg te vinden in Nederland. De politie had hierbij overigens geen expliciete rol. Dat geldt ook voor de andere casestudy's: de bijdrage van de politie aan herstel en verzoening is beperkt en indirect. Evidente mogelijkheden daarvoor, zoals bij de casussen over jeugdoverlast, zijn onbenut gebleven.

Het versterken van het zelfoplossend vermogen van burgers

Voor een duurzame oplossing van conflicten is het verder van belang dat mensen zelf eigenaar kunnen zijn van hun conflict. Christie (1977) waarschuwt ervoor dat professionals, zoals politiemensen, makkelijk het conflict over kunnen nemen, waardoor de mensen om wie het gaat in een afwachtende houding komen. Ook Denkers (1993) benadrukt het belang van het zelfoplossend vermogen van mensen. Hij wijst erop dat mensen heel goed in staat zijn om hun eigen zaken en belangen te behartigen, dat mensen 'op eigen kracht' onveiligheid de baas kunnen en dat de politie niet moet pretenderen alle problemen op te kunnen lossen, maar juist een rol past als 'bescheiden ondersteuner'.

De casestudy's laten een gemengd beeld zien waar het dit aspect van het eigenaarschap van conflicten en het zelfoplossend vermogen van betrokkenen betreft. Bij de casestudy over geluidsoverlast in het park heeft de wijkagent getracht de oorspronkelijke bewoners van de wijk een stem te geven. Deze wijkagent analyseerde dat de bewoners van de koopwoningen heel goed in staat waren voor zichzelf op te komen, maar dat de oorspronkelijke bewoners van de wijk daar minder goed in slaagden. Hij heeft zich ervoor ingespannen om ook die bewoners een stem te geven en hij heeft erop aangedrongen dat de beide groepen bewoners met elkaar in gesprek zouden gaan. Daarmee heeft hij het conflict niet overgenomen, maar door zijn aanpak juist mogelijk gemaakt dat de oorspronkelijke bewoners ook in staat werden gesteld bij te dragen aan de oplossing voor het conflict.

Bij de casus over de komst van vluchtelingen naar een kleine dorpsgemeenschap heeft de wijkagent intensief samengewerkt met de dorpsraad en betrokken bewoners en ondernemers om de spanningen in het dorp te kanaliseren en om het begrip voor de positie van de vluchtelingen te vergroten. Respondenten in deze casus hebben verteld dat de bijdrage van de wijkagent complementair was aan de inspanningen die de dorpsgemeenschap zelf al nam. Deze casus is daarmee een voorbeeld waarbij de wijkagent het conflict niet overnam, maar met zijn aanpak aansloot bij de inspanningen van de dorpsraad en van actieve bewoners.

Bij de casestudy over de komst van een woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond waren de bewoners zeer goed in staat voor hun eigen belangen op te komen. De politie liet de activistische bewoners ruimte om te protesteren. De wijkagenten hielden in deze casus afstand tot het conflict en richtten zich er vooral op dat de woede van de bewoners niet zou escaleren. Uiteindelijk zijn verontruste buurtbewoners en vertegenwoordigers van de zorginstelling met elkaar een klankbordgroep gestart, waar de politie als toehoorder aan deelnam. Daar worden klachten en overlast en mogelijke oplossingen daarvoor besproken. Hier krijgt het zelfoplossend vermogen van de betrokken partijen vorm.

Bij de casestudy over de strijd om de bewonerscommissie, die in dezelfde wijk speelde, heeft de politie getracht de gemoederen tot bedaren te brengen en te voorkomen dat de ruzie tussen de oud-voorzitter en de nieuwe voorzitter langs strafrechtelijke weg uitgevochten zou worden. De wijkagenten hebben vooral willen voorkomen dat zij zelf onderdeel van het conflict zouden worden. Hun interventies hebben verdere escalatie helpen voorkomen, maar hebben er niet toe geleid dat de beide voorzitters samen tot een oplossing zijn gekomen. Uiteindelijk heeft de gemeente de problematiek rond de bewonerscommissie naar zich toegetrokken. Het zelfoplossend vermogen van de betrokken bewoners is hier maar beperkt bij benut.

Er zijn echter ook voorbeelden van casestudy's waarbij de politie het conflict op heeft gepakt en waarbij het zelfoplossend vermogen van de betrokken partijen niet is geactiveerd. Dit was het geval bij de beide casestudy's over de aanpak van jeugdoverlast. In beide casestudy's waren er voorbeelden van initiatieven van betrokkenen die bij konden dragen aan een oplossing van de problematiek, die echter niet door de politie zijn betrokken bij de aanpak van de conflicten. Bij de casus over de overlast bij de woonvoorziening voor ouderen stelden enkele ouderen voor met de overlastgevende jongeren in gesprek te gaan. Die suggestie is toen niet opgepakt. Bij de casus over het gehorige plein koos een ondernemer er zelf voor om enkele overlastgevende jongeren een baan aan te bieden in zijn restaurant. Dit initiatief stond echter los van de verdere aanpak. De voorbeelden laten zien dat de politie in beide casussen vooral vanuit het professionele domein heeft gehandeld en dat het benutten en activeren van zelfoplossend vermogen van betrokkenen niet of maar beperkt aan de orde zijn geweest.

Per saldo blijkt het versterken van het zelfoplossend vermogen van betrokkenen maar in een casestudy (die over geluidsoverlast bij het park) een expliciete keuze en doelstelling van de politie te zijn geweest. In andere casussen was het versterken van het zelfoplossend vermogen geen expliciete doelstelling, of expliciet onderdeel van de aanpak. In twee cases (die over jeugdoverlast) is de politie eerder de eigenaar geworden van de problematiek, dan dat de betrokken partijen zelf eigenaar van hun conflict en de oplossing daarvoor zijn geworden.

De bijdrage aan samenlevingsopbouw

Het derde aspect betreft de bijdrage van de politie aan maatschappelijke ontwikkeling en samenlevingsopbouw, bijvoorbeeld door de sociale cohesie in de wijken te helpen versterken. Als mensen geen vreemden voor elkaar zijn en niet langs maar met elkaar

leven, kan dit spanningen en conflicten voorkomen of helpen oplossen. Het vergroten van de 'familiariteit' wordt daarom beschouwd als een bijdrage die de politie kan leveren aan de vrede en veiligheid in de samenleving in positieve zin.

De casestudy's bieden enkele voorbeelden waarbij wijkagenten de onbekendheid en angst voor de 'ander' trachten weg te nemen. Bijvoorbeeld door bewoners feitelijke informatie te geven of door mensen met elkaar in gesprek te brengen. Toch is de bijdrage van de politie vooral gericht op het handhaven van de orde in de wijk en minder op het ontwikkelen van de sociale orde en van het vermogen van mensen om in vrede samen te leven met verschillen. Een uitzondering vormt de bijdrage van de wijkagent in de casus over geluidsoverlast in het park: de wijkagent vraagt hier aandacht voor de sociale samenhang in de wijk, terwijl de gemeente juist de nadruk legde op het overlastaspect.

Uit de casestudy's blijkt dat betrokkenen het bevorderen van sociale cohesie vooral als een taak van de gemeente en van het welzijns- en jongerenwerk beschouwen. De ontwikkeling van de sociale samenhang in de wijk lijkt daarmee los te staan van de bijdrage die de politie levert. Het signaleren van en adviseren over problematiek in de wijken en de samenwerking met (professionele) partners in de aanpak daarvan zijn echter een wezenlijk onderdeel van het gebiedsgebonden politiewerk (Terpstra, 2008).

De casestudy's laten enkele voorbeelden zien waarbij de politie te maken krijgt met spanningen en conflicten die door preventieve maatregelen mogelijk voorkomen hadden kunnen worden. In de casus over de strijd om de bewonerscommissie merken betrokkenen op dat de gemeente het conflict lange tijd op zijn beloop heeft gelaten, tot het uiteindelijk escaleerde en leidde tot aangiftes bij de politie. Zo kreeg de politie een rol in een conflict dat mogelijk voorkomen had kunnen worden als de spanningen tussen oude en nieuwe bewoners eerder waren opgepakt. Een ander voorbeeld vormt de aanpak van jeugdoverlast. In beide casussen over jeugdoverlast blijkt de politie vooral bezig met het oplossen van de feitelijke overlast en minder met de vraag hoe jongeren een goede plek en tijdbesteding kan worden geboden. Terwijl dat wel onderdeel van een duurzame oplossing kan zijn en het verplaatsing van de problematiek en daarmee een waterbedeffect kan helpen voorkomen. Een duurzame oplossing voor jeugdoverlast vereist dan ook aandacht voor deze aspecten.

Invulling geven aan de symbolische rol van de politie

De politie heeft niet alleen een instrumentele, maar vooral ook een symbolische functie in de samenleving. De politie is een 'beschermende instantie', die met gezag 'orde, rust en recht' bevordert (Van Stokkom, 2010). De wijze waarop politiemensen interacteren met burgers bepaalt mede de beleving van burgers van deze symbolische functie van de politie. Ook als de politie niet in staat is een probleem op te lossen, kan de opstelling van de politie bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen.

In de casestudy over de vluchtelingen komt dit symbolische aspect duidelijk naar voren. Als de vluchtelingen bij de legerplaats in het dorp arriveren, staat de wijkagent letterlijk tussen de twee groepen: aan de ene kant rijden de bussen met vluchtelingen voorbij, terwijl aan de andere kant demonstranten protesteren tegen hun komst. Als hij

besluit te zwaaien naar een jong meisje in een van de bussen vluchtelingen, doet hij dat niet alleen om het kind een hart onder de riem te steken, maar ook om te symboliseren dat hij agent is voor alle bewoners, ook die van de legerplaats. Het symboliseert een politie die boven de partijen staat.

In twee casestudy's werd in dit verband expliciet gesproken over de 'neutraliteit' van de politie. In de casestudy over de geluidsoverlast bij het park hebben enkele respondenten het optreden van de wijkagent niet als neutraal ervaren. Deze wijkagent heeft namelijk aandacht gevraagd voor het perspectief van de oorspronkelijke bewoners van de wijk. De wijkagent heeft aangegeven het geluidsverbod niet te zullen handhaven. Bewoners van de koopwoningen rond het park, alsmede een respondent van de gemeente, vonden dat de wijkagent daarmee partij koos. De wijkagent zelf legt echter uit dat zijn optreden erop gericht was om beide partijen met elkaar in gesprek te brengen en ook de oorspronkelijke bewoners een stem te geven. Hij beschouwde op zijn beurt het instellen van het geluidsverbod als een interventie die vooral de belangen van één van de partijen diende. Wijkagent zijn voor alle bewoners betekende voor hem zich uit te spreken tegen een ontwikkeling die één groep bewoners zou helpen, ten koste van andere bewoners. Deze casus laat zien dat de beleving van 'neutraliteit' afhankelijk is van het gehanteerde perspectief.

Ook in de casus over de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond kwam de neutrale rol van de politie expliciet ter sprake. Opvallend is dat zowel de verontruste buurtbewoners als de locatiemanager van de woonvoorziening de politie als neutraal omschrijven, maar daar vervolgens aan toevoegen dat zij erop vertrouwen dat de politie er voor hen is als dat nodig is. De politie zelf hechtte er ook aan 'neutraal' te blijven. Men wilde voorkomen onderdeel van de dynamiek van het conflict te worden. In de praktijk resulteerde dit vooral in een wat afzijdige opstelling, waarbij de protesten en emoties van bewoners de ruimte kregen. Wel was één van de wijkagenten in uniform aanwezig bij de verschillende bewonersbijeenkomsten. De neutrale rol van de politie komt in deze casus tot uitdrukking in een zekere afstand tot het conflict, maar ook in het zichtbaar aanwezig zijn als vertegenwoordiger van de orde.

De bevindingen uit de casestudy's laten zien dat een politie die boven de partijen staat soms actief positie moet kiezen. In meest letterlijke zin tussen de partijen, zoals in de casus over de vluchtelingen. Of door aandacht te vragen voor een groep bewoners die niet gehoord wordt, zoals in de casus over de geluidsoverlast in het park. De casus over de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond laat zien dat het streven naar een neutrale rol in de praktijk tot afzijdigheid leidt: de spanningen kregen de ruimte, tot er strafbare feiten zouden worden begaan, wat gelukkig niet is gebeurd. Deze bevindingen laten zien dat het streven naar neutraliteit minder neutraal is dan dit op het eerste gezicht lijkt. Het is afhankelijk van de perceptie van de problematiek én van de opvattingen over de eigen rol.

Het bewaken van rechtsstatelijke waarden

Dit vijfde en laatste aspect gaat over de bijdrage van de politie aan rechtsstatelijke waarden. Bewaakt de politie de ruimte voor verschil en treedt zij op tegen discriminatie en ongelijke behandeling? In de casus over de komst van de vluchtelingen is onderzocht of de racistische leuzen strafrechtelijk vervolgd konden worden, maar dat is uiteindelijk niet gebeurd. Wel heeft de wijkagent in gesprekken met jongeren aandacht gevraagd voor de situatie van de vluchtelingen. Zo heeft hij het begrip onder de jongeren voor de onbekende ander trachten te vergroten.

Het bewaken van rechtsstatelijke waarden speelt in de casestudy's verder geen grote rol. Het is geen overweging geweest bij de aanpak van problemen. Een uitzondering daarop vormt echter de oproep die de politie in twee casestudy's deed om het recht niet in eigen hand te nemen. In de casus over de vluchtelingen is dit een thema dat meermalen terugkeert. De dorpsbewoners zijn gewend hun eigen boontjes te doppen, bijvoorbeeld door zelf 'af te rekenen' met een vermeende inbreker. De wijkagent is zich hiervan bewust en benadrukt in contacten met zowel bewoners als ondernemers dat zij de grenzen van de wet moeten respecteren. Ook de wijkagenten in de casestudy over de woonvoorziening voor ouderen met een verslavingsachtergrond waarschuwen de activistische bewoners geen strafbare feiten te plegen. Hiermee wijst de politie erop dat niet het recht van de sterkste, maar de *rule of law* de basis voor het samenleven vormt.

10.3 De bijdrage aan duurzame conflictoplossing

De derde deelvraag van deze studie betreft de bijdrage aan een duurzame oplossing van sociale conflicten. Slaagt de politie er met haar optreden en aanpak in om de beschreven conflicten duurzaam op te lossen? En leidt die aanpak ook tot een groter begrip tussen de conflicterende partijen, waardoor de voedingsbodem voor toekomstige spanningen afneemt? Als de politie met inzet van veel mankracht en honden orde op zaken stelt bij een uit de hand gelopen demonstratie rond de komst van vluchtelingen, wordt de orde hersteld. Maar lost dat optreden de onderliggende spanningen op? Draagt het bij aan een groter begrip tussen mensen? Bevordert het duurzaam samenleven met verschillen? De casestudy's wijzen uit dat daar meer voor nodig is.

In het vorige hoofdstuk zijn de verschillende strategieën beschreven die in de casestudy's zijn gebruikt door de politie. Deze strategieën zijn samengebracht in drie groepen: strategieën gericht op beeldvorming en wederzijds begrip, strategieën gericht op het omgaan met spanningen en strategieën gericht op het stellen en bewaken van grenzen. Voor elk van deze drie clusters van strategieën wordt hierna nagegaan wat de bijdrage is aan een (duurzame) oplossing van sociale conflicten, waarbij ook wordt benoemd welke strategieën door respondenten als meer en minder effectief worden beschouwd.

Beeldvorming en wederzijds begrip

Het eerste cluster van strategieën heeft betrekking op een goede beeldvorming van de problematiek en op het bevorderen van wederzijds begrip. Uit de casestudy's blijkt dat zowel politiemensen als andere betrokkenen zich inspannen om wederzijds begrip te

vergroten. Zij vinden het van belang daar tijd en aandacht aan te besteden, maar maken zich tegelijkertijd weinig illusies over de effectiviteit van hun inspanningen op langere termijn. Dit wordt het meest zichtbaar in de beide casussen over het thema rond de komst van opvangvoorzieningen. Gevraagd of betrokkenen iets van het conflict geleerd hebben, tonen veel betrokkenen zich sceptisch. Zij achten de kans groot dat bij een soortgelijk conflict de spanningen opnieuw aan de orde zouden kunnen zijn. Dat betekent overigens niet dat deze strategie niet benut zou moeten worden. Het is een strategie die weinig hoeft te kosten. Essentieel is echter wel eerst de woede of angst van de betrokkene te erkennen. Vervolgens kan de betrokkene worden gevraagd zich te verplaatsen in het perspectief van de ander.

Het bieden van feitelijke informatie wordt daarentegen als een effectieve strategie beschouwd. Informatie bieden brengt rust omdat mensen weten waar ze aan toe zijn. Het helpt bovendien om ongefundeerde beelden en angsten te ontcrachten. De casestudy's laten zien dat de informatievoorziening aan bewoners lang niet altijd optimaal is, waardoor zowel de bewoners als de politie met veel vragen zitten. Betrokken partijen als de gemeente, zorginstellingen en het COA kunnen hier lering uit trekken, omdat het ook in hun belang is dat er geen maatschappelijke onrust ontstaat over de komst van maatschappelijke woon- en opvangvoorzieningen in wijken.

Omgaan met spanningen

Bij oplopende spanningen blijkt het van grote waarde als de politie een netwerk van steun- en sleutelfiguren in de wijk kan mobiliseren. In de beide casussen over de komst van de opvangvoorzieningen bleek dit netwerk van belang om de rust na aanvankelijke escalatie weer te kunnen herstellen. Dit aspect zal in de volgende paragraaf nog nader worden toegelicht.

In verschillende casestudy's is het bieden van ruimte aan de spanningen in de wijk als strategie gehanteerd. Het kanaliseren van spanningen door hiervoor een podium te bieden, helpt om de druk van de ketel te halen in een geconditioneerde omgeving. De politie hoeft die omgeving niet zelf te organiseren. In de casus over de woonvoorziening vervulden de informatiebijeenkomsten die de zorginstelling organiseerde deze rol. De politie was daar slechts als toehoorder aanwezig, waarbij overigens niet uit te sluiten is dat de activistische bewoners zich zeer van de aanwezigheid van de wijkagenten bewust waren (waaruit ook de symbolische rol van de politie blijkt!). Andersom geldt dat het onderdrukken van spanningen weinig effectief lijkt. De casus over geluidsoverlast in het park illustreert dat het instellen van een geluidsverbod door de gemeente de onderliggende spanningen in de wijk eerder aanwakkerde dan op hielp te lossen. De wijkagent heeft de onderliggende spanning zichtbaar helpen maken, waarna de verschillende bewonersgroepen voor het eerst echt met elkaar het gesprek aan zijn gegaan. Het kanaliseren van spanningen draagt echter niet direct aan een *duurzame* oplossing van een conflict. Wel baant het de weg vrij om partijen, nadat ze stoom hebben afgeblazen, met elkaar in gesprek te laten gaan.

Grenzen stellen en bewaken

Het stellen van grenzen en het maken van afspraken blijken, op basis van de casestudy's, effectief als de aanpak ook voorziet in daadwerkelijke en consequente handhaving. Bij de aanpak van jeugdoverlast hielp het om een aantal van de jongeren die een centrale rol speelden in de overlast thuis op te zoeken. Daarmee werden deze jongeren uit de anonimiteit van de groep gehaald en werden de afspraken en grenzen heel specifiek aan hen persoonlijk opgelegd. Bovendien betrof de politie ook de ouders van de jongeren bij de gesprekken, waardoor die ook verantwoordelijkheid kregen om de overlast een halt toe te roepen. Een soortgelijke aanpak heeft de wijkagent in de casus rond de vluchtelingen beproefd, toen hij bij enkele jongeren die een prominente rol hadden gespeeld bij de demonstratie langsging om hen te waarschuwen niet opnieuw te gaan demonstreren. Het maken van gerichte afspraken, op de persoon, blijkt effectief. Daarbij speelt ook een rol dat het niet 'de politie' is die de afspraken maakt, maar de specifieke wijk- of jeugdagent. Kennen en gekend worden blijken hierbij een sleutel tot een effectieve aanpak van specifieke overlastgevers. Het omgekeerde lijkt ook het geval. De casus over het gehorige plein biedt een duidelijk voorbeeld van een strategie die averechts uitpakte: strengere handhaving van de jeugdoverlast leidde tot een kat-en-muis-spel tussen jongeren en de politie. De politie heeft hierop haar aanpak veranderd en ervoor gekozen om de jeugdagent te laten investeren in de relatie met jongeren.

10.4 Maatschappelijke integratie van de politie als randvoorwaarde

Uit deze studie blijkt dat wijkagenten veel belang hechten aan integratie in hun wijk. Zij willen aanwezig zijn in de wijk om de mensen te leren kennen en om te weten wat er speelt. Het is voor hen vanzelfsprekend omdat het de basis is om als wijkagent effectief en probleemgericht te kunnen werken. Voor wijkagenten is het essentieel om over een breed netwerk in de wijk te kunnen beschikken. Zo'n netwerk moet iedere wijkagent zelf opbouwen en onderhouden. In de casestudy's vertellen wijkagenten dat ze daar bewust tijd voor maken. Een wijkagent organiseert jaarlijks een dag om de jeugd en hun ouders in de wijk op een laagdrempelige manier te ontmoeten. Andere wijkagenten strijken regelmatig neer in wijkcentra, buurthuizen of jongerencentra. Om de mensen te ontmoeten, om hen te leren kennen en om door hen gekend te worden. Het verkleint de afstand tussen de bewoners en de politie.

Ook in de interviews met ondernemers, welzijns- en jongerenwerkers, buurtactivisten en gemeentefunctionarissen komt het belang naar voren van een politie die goed ingebed is in de wijk. Voor deze respondenten is de wijkagent hiervan het gezicht. Zij willen dat de wijkagent benaderbaar is, tijd voor hen heeft, zichtbaar is, goed geïnformeerd is en met hen samenwerkt. Maar dit alles staat onder druk. Wijkagenten hebben steeds minder tijd voor het werk in hun wijk. Zij moeten bijspringen in de basispolitiezorg, om de roosters voor noodhulpdiensten rond te krijgen. Slechts bij twee van de vijf teams waar onderzoek is verricht, zijn de wijkagenten vrijgesteld van het draaien van noodhulpdiensten, terwijl bij een van deze twee teams ten tijde van het veldwerk aan-

gekondigd werd dat wijkagenten ook daar in de noodhulp ingezet zouden gaan worden. Het leidt ertoe dat de wijkagenten minder beschikbaar zijn voor hun wijk dan zij zouden willen.

In de Politiewet wordt de functie van wijkagent expliciet benoemd: per vijfduizend inwoners zou er één wijkagent moeten zijn. In de praktijk wordt deze wettelijke eis als een gemiddelde geïnterpreteerd. Het leidt er in de praktijk toe dat wijkagenten regelmatig verantwoordelijk zijn voor een veel groter aantal inwoners. Ook in dit onderzoek bleek hiervan sprake. In een van de teams wijzen respondenten er bovendien op dat de politie voorheen een bureau in de wijk had, maar dat dat bureau is opgeheven. Het leidt ertoe dat de politie minder vanzelfsprekend in de wijk is, simpelweg omdat de agenten nu op een andere locatie opkomen en hun werk doen. De wijkagent moet bovendien telkens van het centrale bureau naar de wijk toe, wat extra tijd kost.

Bij de vorming van de Nationale Politie was het idee dat wijkagenten samen met medewerkers basispolitiezorg de wijkzorg invulling zouden geven. In de praktijk lukt dit maar zeer beperkt. Eerder is het omgekeerde het geval: wijkagenten ondersteunen de basispolitiezorg door in de noodhulp mee te draaien in plaats van andersom. In het veldwerk voor dit onderzoek komt dit telkens naar voren: de wijkagenten nemen de verantwoordelijkheid voor de wijkzorg, terwijl de betrokkenheid van andere teamleden, jeugdagenten daargelaten, zeer beperkt is of geheel ontbreekt. De politieaanpak van sociale conflicten is daarmee vooral een zaak van en voor de wijkagenten.

Het streven naar integratie van de politie kan beschouwd worden als een visie op de politiefunctie. Het nauw gerelateerde concept van gebiedsgebonden politie kan dan begrepen worden als een concrete politiestrategie die aan deze visie invulling geeft (Van Duijneveldt, 2024). Kenmerken van gebiedsgebonden politiewerk, zoals nabijheid, zichtbaarheid en aanspreekbaarheid en een brede, generalistische taakstelling voor de teams staan onder druk, zoals hiervoor is beschreven. Voor andere kenmerken van gebiedsgebonden politiewerk, zoals probleemgericht en preventief werken en de samenwerking met partners en burgers (Terpstra, 2008), valt op dat deze soms wel en soms niet invulling krijgen. In enkele casestudy's zoekt de politie bewust de samenwerking met burgers en partners om tot oplossing voor conflicten in de wijk te komen. In andere casestudy's houdt de politie de aanpak bij zichzelf, en blijft de mogelijkheid om burgers en partners te betrekken onbenut.

Aan de visie op maatschappelijke integratie van de politie ligt een specifieke opvatting over de plaats en functie van de politie in de samenleving ten grondslag. Tegen de achtergrond van de gezags- en legitimiteitscrisis uit de jaren zestig groeide het idee dat de politie meer is dan een uitvoeringsorganisatie van het bevoegd gezag. De politie vervult een eigenstandige functie in de samenleving. Integratie van de politie in de samenleving werd gezien als voorwaarde voor de sociale legitimiteit van de politie: kennen en gekend worden was de basis voor de wederkerige relatie tussen politie en bevolking. De instemming van de bevolking met het politieoptreden zou de inzet van geweld tot een minimum kunnen beperken. Deze visie uit de jaren zeventig is in de huidige tijd nog steeds actueel. De casestudy over de komst van de vluchtelingen biedt hiervan een

duidelijke illustratie. Nadat eerst sprake was van een onverwachte en heftige demonstratie, die de politie met ME-inzet moest beëindigen, slaagde de wijkagent er in de maanden die volgden in om nieuwe escalaties te voorkomen. Persoonlijke afspraken met jongeren en de samenwerking met de dorpsgemeenschap waren hiervoor essentieel. Integratie van de politie in de wijk hielp de spanningen te beheersen en daarmee de noodzaak van de inzet van het geweldsmonopolie te voorkomen.

In het invloedrijke rapport *Politie in verandering* (POS, 1977) werd benadrukt dat de politie een bijdrage heeft te leveren aan de ontwikkeling van de sociale orde. Deze is niet statisch, maar dynamisch. De politie moet niet alleen de gevestigde orde bewaken, maar ook ruimte bieden voor ontwikkeling van de samenleving, door nieuwe geluiden, opvattingen en ideeën de ruimte te geven. Het ijkpunt daarbij waren democratische waarden als gelijkheid, het beschermen van persoonlijke vrijheden, waaronder de vrijheid van meningsuiting en het recht om te demonstreren.

In twee van de zes casestudy's krijgt deze bredere maatschappelijke bijdrage van de politie invulling, overigens zonder dat respondenten daar expliciet in deze termen over spreken. In de casus over de komst van de vluchtelingen spant de wijkagent zich ervoor in om het begrip voor de onbekende ander te vergroten. Hij beschouwt het als zijn taak om onjuiste beelden bij bewoners weg te nemen en om hun perspectief op de wereld te vergroten. De tweede casus is die over geluidsoverlast in een park. De wijkagent in deze casus interpreteert de problematiek niet als overlast, maar als een symptoom van onderliggende spanningen als gevolg van de snelle veranderingen in de wijk als gevolg van de komst van hoger opgeleide, koopkrachtige bewoners. Beide wijkagenten beschouwen het als hun taak bij te dragen aan een wijk waar de verschillende groepen bewoners vreedzaam en met respect voor elkaar kunnen samenleven. De wijkagenten in beide casestudy's zijn op eigen initiatief tot deze bredere invulling van hun taak gekomen. Dit contrasteert met de aanpak van de politie bij de andere conflicten die in deze studie zijn beschreven, waarbij de politie vooral pragmatisch optreedt om de spanningen weg te nemen en de ontwikkeling van de orde in de wijk minder de aandacht heeft.

De vierde onderzoeksvraag van deze studie luidt in hoeverre integratie van de politie in de samenleving een voorwaarde is voor een duurzame oplossing van conflicten. Uit het voorgaande volgt dat respondenten van zowel de politie als vanuit de wijk een nabije, betrokken en aanspreekbare politie van belang vinden. Zij wijzen er echter op dat dit in de praktijk niet makkelijk is, door de druk op het wijkwerk. Uit het veldwerk blijkt dat het opbouwen en onderhouden van contacten in de wijk conflicten en spanningen niet kan voorkomen. Het investeren in contacten met de jeugd kan niet voorkomen dat er toch sprake kan zijn van overlast. En de politie kan niet voorkomen dat de komst van nieuwe groepen bewoners, of het nu gaat om vluchtelingen, ouderen met een verslavingsachtergrond of 'yuppen', de gevestigde orde opschudt en tot spanningen leidt. Maar juist in deze dynamiek is integratie van de politie in de samenleving een basis om met bewoners en partners tot een nieuwe oplossingen te komen en om conflicten te benutten als kans voor de ontwikkeling van de wijk. Deze studie laat zien dat

de politie dit niet op eigen kracht hoeft te doen, maar daarbij juist een beroep kan doen op burgers en partners in de wijk. Dit gebeurt echter niet altijd en niet vanzelf. De rolinvulling door de wijkagent is van groot belang voor het uiteindelijke resultaat en daarmee de bijdrage aan het duurzaam oplossen van conflicten. De casestudy's tonen duidelijke verschillen in de rolopvatting en oriëntatie van de wijkagenten: wat zij als de kern van het probleem beschouwen, hoe zij zelf positie kiezen en hoe zij burgers en partners bij hun aanpak betrekken. De politieaanpak van sociale conflicten kan worden versterkt door dit onbenutte potentieel bewuster aan te wenden. Integratie in de wijk en in professionele netwerken zijn daarvoor essentieel.

10.5 Besluit

Waar mensen samenleven, zal vroeg of laat sprake zijn van spanningen en conflicten. Dit hoeft niet problematisch te zijn. In de inleidende hoofdstukken van deze studie is beschreven dat conflicten onderdeel zijn van het dagelijkse *samen*-leven en dat mensen heel goed in staat zijn om conflicten zelf op te lossen. Partijen die betrokken zijn bij een conflict hebben hier veelal ook direct belang bij: zij moeten met elkaar verder.

De rol van de politie bij het oplossen van sociale spanningen en conflicten zou idealiter bij moeten dragen aan dit zelfoplossend vermogen van mensen. Ook zou de politie bij moeten dragen aan een duurzame oplossing van conflicten, door onderliggende oorzaken weg te nemen, door het begrip voor de ander te vergroten en door in te zetten op herstel van geleden schade en verstoorde verhoudingen. Deze studie laat zien dat de politie hier maar beperkt invulling aan geeft, zoals blijkt uit een nadere beschouwing van voornoemde aspecten:

- *Eigenaarschap van conflicten en het zelfoplossend vermogen van burgers.* De politie is niet altijd bewust gericht op het eigenaarschap van conflicten. Dat brengt het risico met zich mee dat de politie een conflict overneemt van de betrokken burgers. Het conflict belandt dan in het domein van de professionals, terwijl voor betrokkenen een passieve rol rest. Ook is denkbaar dat de politie zich juist afzijdig houdt. In beide gevallen wordt de bijdrage van de politie aan het vermogen van mensen om conflicten zelf op te lossen niet optimaal benut.
- *Oorzaken wegnemen.* De politie kan bijdragen aan een duurzame oplossing van conflicten door aandacht te hebben voor de onderliggende oorzaken ervan. Doet de politie dit niet, dan bestaat de kans dat een interventie van de politie slechts tijdelijk effectief is, of een vorm van symptoombestrijding betreft. Om de onderliggende oorzaken voor spanningen en conflicten in de wijk weg te nemen, is het soms nodig verder te kijken dan de directe aanleiding of verschijningsvorm van de problematiek. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de politie zich weliswaar bewust is van onderliggende oorzaken voor spanningen, maar zich in de praktijk toch vaak richt op de aanpak van de symptomen daarvan, in plaats van de oorzaken.
- *Ontmoeting met de ander.* Deze studie laat zien dat spanningen vaak terug te voeren zijn op onbekendheid met en onbegrip voor de ander. De politie kan er met haar optreden toe bijdragen dat onjuiste beelden en angsten worden weggenomen. Ook

- kan de politie bijdragen aan de ontmoeting tussen verschillende bewonersgroepen, juist om de familiariteit te vergroten. Zeker als sprake is van spanningen en conflicten kan de politie een waardevolle rol spelen door deze ontmoeting te faciliteren. Dit onderzoek laat zien dat de mogelijkheid hiervoor dikwijls niet wordt benut.
- *Herstelgericht werken.* De politie is niet altijd gericht op het herstel van schade die het gevolg is van conflicten. Het kan daarbij gaan om materiële schade, maar ook om herstel van verstoorde verhoudingen, om verzoening, zodat mensen samen verder kunnen. Herstelgericht werken stelt betrokkenen in staat een punt te zetten achter het conflict. Het opent de weg naar duurzaam vreedzaam samenleven. Andersom geldt dat bij het uitblijven van een vorm van herstel de kans blijft bestaan dat het conflict op een later moment opnieuw de kop opsteekt. De bereidheid om te werken aan herstel en verzoening is bij betrokkenen vaak (latent) aanwezig. Soms brengen betrokkenen dit zelf in hun contacten met de politie ter sprake. Als de politie deze uitgestoken hand vervolgens onbeantwoord laat, blijft een waardevolle kans onbenut. De bevindingen uit dit onderzoek bevestigen de conclusies van Van Stokkom (2019), die wijst op de tanende ruimte voor responsieve benaderingen van overlast en criminaliteit bij de politie en op de onbekendheid met en ook wel weerstand voor herstelgerichte manieren van werken.
 - *Rolopvatting.* Voorgaande aspecten hangen samen met de rolopvatting van de politie. De casestudy's uit dit onderzoek laten zien dat wijkagenten verschillend denken over de rol van de politie en over hun eigen bijdrage daarbij. Enerzijds zijn er voorbeelden waarbij de politie zich vooral richt op handhaving van de orde en naar voren stapt als deze echt in het geding komt en als er strafbare feiten worden begaan. Tegenover deze nauwe interpretatie van de eigen rol en mogelijke bijdrage staat anderzijds de benadering van wijkagenten die zich inspannen voor de ontwikkeling van de sociale samenhang in de wijk, op het verbinden van groepen en op het mobiliseren van bewoners.

De politieaanpak van sociale conflicten kan worden versterkt door bewuster invulling te geven op de hiervoor genoemde aspecten. Dit resulteert in de volgende concrete aanbevelingen:

1. *Werken aan oorzaken in plaats van symptomen.* Ten eerste verdient het aanbeveling om stil te staan bij onderliggende oorzaken van spanningen en conflicten en daar ook in de aanpak aandacht aan te besteden. Desgevraagd weten de politiemensen met wie in het kader van dit onderzoek gesproken is deze vaak treffend aan te wijzen en te duiden. De politieaanpak blijft echter vaak beperkt tot interventies gericht op het begrenzen van ongewenst gedrag en het bewaken van de orde. Daarmee blijft het bij het plakken van de spreekwoordelijke pleisters. De politieaanpak kan worden versterkt door deze concrete aanleidingen te benutten om met bewoners in gesprek te gaan over onderliggende opvattingen en irritaties. Is dat een taak van de politie? Ja, tenminste als de politie een grotere rol ambieert dan het louter bewaken van de orde en het bestraffen van ongewenst gedrag. Het gaat om de bijdrage die de politie kan leveren aan het bekrachtigen van het vermogen van mensen om in vre-

de samen te leven. Overigens staat de politie er niet alleen voor, maar kan de aanpak samen met partners worden opgepakt. Dit veronderstelt dan wel dat de politie investeert in de relatie met deze partners en dat zij zich samen met deze partners een beeld van de problematiek vormt. Ook deze gezamenlijke beeldvorming kan worden versterkt door niet alleen naar symptomen, maar ook naar oorzaken van spanningen in de wijk te kijken.

2. *Voeg toe aan het zelfoplossend vermogen van mensen.* De tweede aanbeveling betreft de bijdrage van de politie aan het benutten en versterken van het vermogen van bewoners om zelf conflicten op te lossen. Neem conflicten niet over, maar stel bewoners in staat zelf eigenaar te zijn van hun conflict. In de praktijk vergt dit subtiel vakmanschap, waarbij de politie – vaak de wijkagent – bewust positie kiest. Het benutten van het zelfoplossend vermogen van bewoners betekent niet dat de politie zich afzijdig kan houden. Integendeel, het veronderstelt juist een actieve betrokkenheid op de wijk en op de mensen die er wonen om de vermogen van bewoners te herkennen en in de aanpak te betrekken. Aandacht geven aan de onderliggende oorzaken van spanningen kan hierbij het vertrekpunt zijn. Ga met bewoners in gesprek over hun interpretatie van incidenten, spanningen en conflicten in de wijk. Vraag hen wat er nodig is om tot een duurzame oplossing te komen. En vraag wat zij zelf kunnen en willen bijdragen en wat zij daarvoor nodig hebben. Zo'n aanpak is niet altijd makkelijk, vergt inzet en een lange adem. Maar het draagt wel bij aan duurzame ontwikkeling van het samenleven in de wijk.
3. *Wijkwerk als teamwerk.* In het gebiedsgebonden politiewerk vervult de wijkagent een centrale rol. Zorgwekkend is de druk op de wijkzorg doordat wijkagenten in worden gezet voor andersoortige werkzaamheden. Tegelijkertijd blijven de betrokkenheid bij en bijdrage aan het wijkwerk van andere teamleden beperkt. De politie-aanpak van sociale conflicten, en in bredere zin het probleemgericht werken in de wijk, kan worden versterkt als de basisteams meer gezamenlijk, vanuit een gedeeld beeld van de veiligheids- en leefbaarheidsproblematiek, het wijkwerk ter hand zouden nemen. Dit is niet alleen een kwestie van capaciteit, maar ook van rolopvatting. In de gemiddelde surveillancedienst is volop ruimte te vinden om informatieopdrachten uit te voeren, om een gesprek met bewoners aan te knopen en om met gericht toezicht en gerichte handhaving tijdig in te spelen op problemen. Dit vergt wel een impuls in het gebiedsgebonden werken, waarbij zowel wijkagenten als (operationeel) leidinggevend een belangrijke bijdrage kunnen leveren om de rest van het team nadrukkelijker op en bij de wijk te betrekken.

Opvolging van deze drie aanbevelingen zal ertoe bijdragen dat de politie minder reactief en meer in samenspel met bewoners en partners in de wijk een bijdrage kan leveren aan het vermogen van mensen om vreedzaam samen te leven met verschillen.

Literatuur

- H. Arendt (1958; 2009). *De menselijke conditie*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- G. Bakker (2015). 'Positieve veiligheid. een theoretische analyse van een omstreden begrip'. *Tijdschrift Voor Veiligheid*, 14(2), p. 36-52.
- M. Banton (1964). *The Policeman in the Community*. Londen: Tavistock.
- M.L. van Bavel (2019). *Active guardianship, its agents and the effects on offender behavior*. Academisch proefschrift. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- T. Blokland (2009). 'Het belang van publieke familiariteit in de openbare ruimte'. *Beleid & Maatschappij* 36(3), p. 183-191.
- H. Boutellier (2010). 'Lokale wanordening. Over de rol van de politie bij de inrichting van de morele ruimte'. In: B. van Stokkom, J. Terpstra & L. Gunther Moor (red.), *De politie en haar opdracht: de kerntakendiscussie voorbij*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu.
- H. Boutellier (1993). *Solidariteit en slachtofferschap. De morele betekenis van criminaliteit in een postmoderne cultuur*. Nijmegen: SUN.
- G. van den Brink (2006). *Van waarheid naar veiligheid. Twee lessen voor een door angst bevangen maatschappij*. Nijmegen: SUN.
- T. van den Broeck (2010). *Formalisering/informalisering van sociale controleprocessen. 20 jaar politie- en veiligheidsbeleid in perspectief*. Den Haag: Boom/Lemma.
- H.G. van de Bunt & R. van Swaaningen (2004). 'Van criminaliteitsbestrijding naar angstmanagement'. In: E.R. Muller (Ed.), *Veiligheid. Studies over inhoud, organisatie en maatregelen*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- A. Cachet (1990). *Politie en sociale controle. Over het effect van politie-optreden. Een vergelijkend onderzoek naar verkeersdelicten, gezinsgeweld en drugsgebruik*. Arnhem: Gouda Quint.

- B. van Caem-Posch (2012). *Buurtregie met mate. Over de spanning tussen nabijheid en distantie in de relatie tussen politie en burgers*. Den Haag: Boom Lemma.
- N. Christie (1977). 'Conflicts as property'. *The British Journal of Criminology*, 17(1), p. 1-15.
- F. Denkers (1993). *Op eigen kracht onveiligheid de baas. De politie van pretentieuze probleemoplosser naar bescheiden ondersteuner*. Lelystad: Koninklijke Vermande.
- I. van Duijneveldt (2024). *De maatschappelijke integratie van de politie*. Den Haag: Boom criminologie.
- T. Eikenaar (2017). *Municipal disorder policing. Dealing with annoyances in public places*. Den Haag: Eleven International Publishing.
- F. Furedi (2008). 'Fear and security: A vulnerability-led policy response'. *Social Policy & Administration*, 42(6), p. 645-661.
- D. Garland (2002). *The culture of control: Crime and social order in contemporary society*. Oxford: Oxford University Press.
- F. Glasl (2015). *Handboek conflictmanagement*. Amsterdam: SWP.
- H. van Gunsteren (2004). *Gevaarlijk veilig: Terreurbestrijding in de democratie*. Amsterdam: Van Gennep.
- L. Gunther Moor (2011). 'Sociale zelfredzaamheid en politie'. *Cahiers Politiestudies* 19, p. 195-212.
- L. Gunther Moor, D. van Lin & K. Neefjes (2003). *Welzijn versterkt veiligheid. Betrokken burgers in leefbare wijken*. Dordrecht: SMVP.
- P. 't Hart (2023). 'Geitenpaadjes vinden. Kan de Nationale Politie uitgroeien tot een publieke institutie?' In: J. van Hoorn & M. van Bavel (red.), *Onze politie in een kwetsbare rechtsstaat*. Antwerpen: Gompel & Svacina.
- J. Hermanns (2009). *Het opvoeden verleerd?* Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- F. van Marle (2015). 'Positieve veiligheid: Een kwestie van vertrouwen'. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 14(1), p. 22-33.
- J. Nap (2014). *Macht ten goede. Sterke arm in een complexe samenleving*. Apeldoorn: Politieacademie.

J. Nap (2012). *Vragen naar goed politiewerk: belang-stellend ontwikkelen van de alle-daagse praktijk. Een proeve van normatieve professionalisering*. Den Haag: Boom Lemma.

J. Nap (2010). 'Het goede handhaven: kern en ontwikkelingsperspectief'. In: B. van Stokkom, J. Terpstra & L. Gunther Moor (red.), *De politie en haar opdracht: de kern-takendiscussie voorbij*, Apeldoorn/Antwerpen: Maklu.

Politieacademie (2008). *Politieleiderschap: de herontdekking van een waardevol ambt*. Apeldoorn: Politieacademie.

Projectgroep Organisatie Structuren (POS) (1977). *Politie in Verandering. Een voorlo-pig theoretisch model*. Den Haag: Staatsdrukkerij.

Projectgroep Visie op de politiefunctie (2005). *Politie in ontwikkeling. Visie op de poli-tiefunctie*. Den Haag: NPI.

D.G. Pruitt & S.H. Kim (2004). *Social Conflict. Escalation, Stalemate, and Settlement*. New York: McGraw-Hill.

M. Punch (2006). *Van 'alles mag' naar 'zero tolerance': policy transfer en de Nederlandse politie*. Z.p.: Politie & Wetenschap.

M. Schuilenburg & R. van Steden (2016). 'Positieve veiligheid. een inleiding'. *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, 6(3), p. 3-18.

R. van Steden (2017). *De opsporings- en handhavingstaak van de Nederlandse politie: een kritische reflectie en lessen uit het buitenland*. Den Haag: Stichting Maatschappij en Veiligheid.

R. van Steden, M. van Vliet, A. Salman & H. Boutellier (2010). 'Gemeenschap als bron van positieve veiligheid. Een conceptuele verkenning en aanzet tot empirisch onder-zoek'. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 9(2), p. 31-47.

B. van Stokkom (2019). 'De in zichzelf gekeerde Nationale Politie. Bemiddeling en so-ciale zelfredzaamheid uit zicht?' *Tijdschrift voor Herstelrecht* (19)1, p. 22-32.

B. van Stokkom (2016). 'Positieve veiligheid en het verlangen naar gemeenschap: Naar een criminologie van vredesopbouw'. *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, 6(3), p. 116-125.

B. van Stokkom (2010). 'Orde handhaven en vrede bewaren. Waarom de omvangrijkste politietaak weinig prestige heeft'. In: B. van Stokkom, J. Terpstra & L. Gunther Moor (red.), *De politie en haar opdracht: de kerntakendiscussie voorbij*. Apeldoorn/Antwerpen: Maklu.

B. van Stokkom, N. Toenders & S. Hogenhuis (2003). *Bemiddeling in de politiepraktijk. Een herstelgerichte aanpak van overlast en slepende conflicten*. Dordrecht: SMVP Producties.

S. Stronks, R. van der Wal, O. Adang, M. Gieling & B. Mali (2023). *Een relationeel perspectief raakt de essentie van politiewerk*. Apeldoorn: Politieacademie.

J. Terpstra (2010). *De maatschappelijke opdracht van de politie. Over identiteit en kernelementen van politiewerk*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.

J. Terpstra (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.

J. Terpstra & R. Salet (2020). *Politie in tijden van Corona. Over haar maatschappelijke opdracht in buitengewone omstandigheden*. Den Haag: Politie/Landelijke portefeuille GGP.

J. Terpstra, I. van Duijneveldt, T. Eikenaar, T. Havinga & B. van Stokkom (2016). *Basis-teams in de nationale politie: Organisatie, taakuitvoering en gebiedsgebonden werk*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.

N. Verloo (2015). *Negotiating urban conflict: Conflicts as opportunity for urban democracy*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

C.D. van der Vijver (1998). *De tranen van Foucault*. Inaugurale rede Universiteit Twente.

C.D. van der Vijver, A.J. Meershoek & D.F. Slobbe (2001). *Kerntaken van de politie. Een inventarisatie van heersende opvattingen*. Zeist: Kerckebosch.

R. van der Wal & O. Adang (2022). *In verbinding. Bondgenoten nader bekeken*. Den Haag: Boom Criminologie.

F. de Waal (2005). *De aap in ons. Waarom we zijn wie we zijn*. Amsterdam: Contact.

F. de Waal (2000). 'The First Kiss. Foundations of Conflict Resolution Research in Animals'. In: F. Aureli & F.B.M. de Waal (eds.), *Natural Conflict Resolution*. Berkely: University of California Press.

F. de Waal (1989). *Peace making among primates*. Cambridge (MA): Harvard University Press.

H. Wierda (2006). 'Essenties van politiewerk. Deel 2: De tijdloze taak van de politie.' *Het Tijdschrift voor de Politie* (68)12, p. 9-12.

R.K. Yin (2003). *Case Study Research. Design and Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

L. Zedner (2007). *Security (Key ideas in criminology)*. Londen: Routledge-Cavendish.

L. Zedner (2003). 'Too much security?' *International Journal of the Sociology of Law*, 31(3): p. 155-184.

C. Zwart (2005). 'Wat heeft de politie met verbeeldingskracht, kwetsbaarheid en verzoening?' In: H. Wierda: *In gesprek over de essentie van politiewerk*. Leiderdorp: Politie Hollands Midden.

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter	Prof. em. dr. ir. J.B. Terpstra Radboud Universiteit Nijmegen
Leden	Mr. drs. C. Bangma Politie, Eenheid Midden-Nederland Mr. W.M. de Jongste Projectbegeleider Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum Ministerie van Justitie en Veiligheid Dr. P.P.H.M. Klerks Raadadviseur Parket-Generaal, Openbaar Ministerie Mr. drs. C. Loef Adviseur gemeente Amsterdam J. Overeem EMPM Politie, Eenheid Midden-Nederland
Secretariaat	Programmabureau Politie & Wetenschap Politieacademie Arnhemseweg 348 7334 AC Apeldoorn Postbus 834 7301 BB Apeldoorn www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. ***Criminaliteit in de virtuele ruimte***
P. van Amersfoort, L. Smit & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. ***Cameratoezicht. Goed bekeken?***
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2002
3. ***De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)***
J.C. Wever, A.A. van Pel & L. Smit, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL, Den Haag, 2002
4. ***De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding***
C.J.E. In 't Velt, e.a., NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. ***Cameratoezicht. De menselijke factor***
A. Weitenberg, E. Jansen, I. van Leiden, J. Kerstholt & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/TNO, Soesterberg, 2003
6. ***Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek***
H.B. Ferwerda & A. Kloosterman, Advies- en Onderzoeksgroep Beke & Politie-regio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. ***Hooligans in beeld. Van informatie naar aanpak***
H.B. Ferwerda & O. Adang, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/ Onderzoeksgroep Politieacademie Apeldoorn, 2005
8. ***Richtlijnen auditieve confrontatie***
J.H. Kerstholt, A.G. van Amelsvoort, E.J.M. Jansen & A.P.A. Broeders, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg/Politieacademie, Apeldoorn/NFI, Den Haag, 2005
9. ***Niet verschenen***
10. ***De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg***
O. Zoomer, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2006
11. ***Inzoomen en uitzoomen op Zaandam***
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem 2006

12. ***Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking***
E.R. Muller, J.E.M. Polak, C.J.J.M. Stoker m.m.v. M.L. Diepenhorst & S.H.E. Janssen, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Faculteit der Rechtsgeleerdheid Universiteit Leiden, 2006
13. ***Cold cases – een hot issue***
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
14. ***Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?***
A. Beerepoot & G. Walraven e.a., DSP-groep BV, Amsterdam/Walraven onderzoek en advies, 2007
15. ***Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces***
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, Amersfoort, 2007
16. ***Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie***
M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2008
17. ***Hoeveel wordt het vandaag? Een studie naar de kans op voetbalgeweld en het veiligheidsbeleid bij voetbalwedstrijden***
E.J. van der Torre, R.F.J. Spaaij & E.D. Cachet, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2008
18. ***Overbelast? De administratieve belasting van politiemensen bij de afhandeling van jeugdzaken***
G. Brummelkamp & M. Linssen, EIM, Zoetermeer, 2008
19. ***Geografische daderprofilering. Een inventarisatie van randvoorwaarden en succesfactoren***
G. te Brake & A. Eikelboom, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg, 2008
20. ***Solosurveillance. Kosten en baten***
S.H. Esselink, J. Broekhuizen & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, 2009
21. ***Onderzoek naar de mogelijke meerwaarde van AWARE voor de politie. Ervaringen met een nieuwe aanpak van belaging door ex-partners***
M.Y. Bruinsma, J. van Haaf, R. Römkens & L. Balogh, IVA Beleidsonderzoek en Advies, i.s.m. INTERVICT/Universiteit van Tilburg, 2008
22. ***Gebiedsscan criminaliteit en overlast. Een methodiekb beschrijving***
B. Beke, E. Klein Hofmeijer & P. Versteegh, Bureau Beke, Arnhem, 2008
23. ***Informatiemanagement binnen de politie. Van praktijk tot normatief kader***
V. Bekkers, M. Thaens, G. van Straten & P. Siep; m.m.v. A. Dijkshoorn, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009
24. ***Nodale praktijken. Empirisch onderzoek naar het nodale politieconcept***
H.B. Ferwerda, E.J. van der Torre & V. van Bolhuis, Bureau Beke, Arnhem/ COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009
25. ***Rellen om te reellen. Een studie naar grootschalige openbare-ordeverstoringen en notoire ordeverstoorders***
I. van Leiden, N. Arts & H.B. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2009

-
- 26a. **Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren**
W. Landman, P. van Beers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2009
- 26b. **Politiepolitiek. Een empirisch onderzoek naar politieke signalering & advisering**
E.J.A. Bervoets, E.J. van der Torre & J. Dobbelaar m.m.v. N. Koeman, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009
27. **De politie aan zet: de aanpak van veelplegers in Deventer**
I. Bakker & M. Krommendijk, IPIT, Enschede, 2009
28. **Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland**
O.M.J. Adang (redactie), S.E. Bierman, K. Jagernath-Vermeulen, A. Melsen, M.C.J. Nogarede & W.A.J. van Oorschot, Politieacademie, Apeldoorn, 2009
29. **Rellen in Ondiep. Ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk**
G.J.M. van den Brink, M.Y. Bruinsma (redactie), L.J. de Graaf, M.J. van Hulst, M.P.C.M. Jochoms, M. van de Klomp, S.R.F. Mali, H. Quint, M. Siesling, G.H. Vogel, Politieacademie, Apeldoorn, 2010
30. **Burgerparticipatie in de opsporing. Een onderzoek naar aard, werkwijzen en opbrengsten**
A. Cornelissens & H. Ferwerda (redactie), met medewerking van I. van Leiden, N. Arts & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2010
31. **Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief**
J. Kuppens, E.J.A. Bervoets & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem & COT, Den Haag, 2010
32. **Het integriteitsbeleid van de Nederlandse politie: wat er is en wat ertoe doet**
M.H.M. van Tankeren, Onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
33. **Civiele politie op vredesmissie. Uitzendervaringen van Nederlandse politie-functionarissen**
H. Sollie, Universiteit Twente, Enschede, 2010
34. **Ten strijde tegen overlast. Jongerenoverlast op straat: is de Engelse aanpak geschikt voor Nederland?**
M.L. Koemans, Universiteit Leiden, 2010
35. **Het districtelijk opsporingsproces; de black box geopend**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2010
36. **Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad)**
A.J.E. van Hoek, m.m.v. P.F. van Soomeren, M.D. Abraham & J. de Kleuver, DSP-groep, Amsterdam, 2011

37. ***Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg***
W. Landman, m.m.v. M. Malipaard, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
38. ***Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren***
J. Kuppens, B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H.B. Ferwerda, m.m.v. E.J. van der Torre, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
39. ***Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscontrole***
J. Kuppens, B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
40. ***Toezicht op zedendelinquenten door de politie in samenwerking met de reclasering***
H.G. van de Bunt, N.L. Holvast & J. Plaisier, Erasmus Universiteit, Rotterdam/Impact R&D, Amsterdam, 2012
41. ***Daders over cameratoezicht***
H.G.A. van Schijndel, A. Schreijenberg, G.H.J. Homburg & S. Dekkers, Regio-plan Beleidsonderzoek, Amsterdam, 2012
42. ***Aanspreken op straat. Het werk van de straatcoach in al zijn verschijningsvormen***
L. Loef, K. Schaafsma & N. Hilhorst, DSP-groep, Amsterdam, 2012
43. ***De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie***
N. Struiksmā, C.N.J. de Vey Mestdagh & H.B. Winter, Pro Facto, Groningen/Kees de Vey Mestdagh, Groningen, 2012
44. ***Politie in de netwerksamenleving. De opbrengst van de politieële netwerkfunctie voor de kerntaken opsporing en handhaving openbare orde en de sturing hierop in de gebiedsgebonden politiezorg***
I. Helsloot, J. Groenendaal & E.C. Warners, Crisislab, Renswoude, 2012
45. ***Tegenspraak in de opsporing. Verslag van een onderzoek***
R. Salet & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2012
46. ***Tunnelvisie op tunnelvisie? Een verkennend en experimenteel onderzoek naar de besluitvorming door VKL-teams met betrekking tot het onderkennen van tunnelvisie en andere procesaspecten***
I. Helsloot, J. Groenendaal & B. van 't Padje, Crisislab, Renswoude, 2012
47. ***M.-waarde. Een onderzoek naar de bijdrage van Meld Misdaad Anoniem aan de politionele opsporing***
M.C. van Kuik, S. Boes, N. Kop, M. den Hengst-Bruggeling, T. van Ham & H. Ferwerda, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2012
48. ***Seriebrandstichters. Een verkennend onderzoek naar daderekenmerken en delictpatronen***
Y. Schoenmakers, A. van Wijk & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2012
49. ***Van wie is de straat? Methodiek en lessen voor de politie om ongrijpbare veiligheidsfenomenen grijpbaar te maken – op basis van vijf praktijkcasus***
H. Ferwerda, T. van Ham & B. Bremmers, Bureau Beke, Arnhem, 2013

-
50. ***Recherchesamenwerking in de Euregio Maas-Rijn. Knooppunten, knelpunten en kansen***
H. Nelen, M. Peters & M. Vanderhallen, Politieacademie, Apeldoorn/ Universiteit Maastricht, 2013
51. ***De operationele politiebriefing onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefing***
A. Scholtens, J. Groenendaal & I. Helsloot, Crisislab, Renswoude 2013
- 51a. ***De operationele politiebriefing onderzocht (2). Een actie(vervolg)onderzoek om tot een effectievere politiebriefing te komen***
A. Scholtens, Crisislab, Renswoude 2015
52. ***Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?***
R.H. Johannink, I. Gorissen & N.K. van As, Politieacademie Apeldoorn/ VDM-MP, Houten, 2013
53. ***De terugkeer van zedendelinquenten in de wijk***
C.E. Huls & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen/Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Groningen, 2013
54. ***Van meld- naar aantoonplicht. Een onderzoek naar een systeem van digitale surveillance***
C. Veen & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen, 2013
55. ***Heterdaadkracht in twee Haagse pilotgebieden***
B. van Dijk, J.B. Terpstra & P. Hulshof, Politieacademie, Apeldoorn/DSPgroep, Amsterdam, 2013
56. ***Inzet op Maat. Onderzoek naar kenmerken en mogelijkheden van duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers***
H. de Blouw, I.R. Kolkhuis Tanke & C.C. Sprenger, Politieacademie, Apeldoorn, 2013
57. ***Interventies in de opsporing. Impulsen in kwaliteit en effectiviteit van het opsporingsproces***
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
58. ***De plaats delict in beeld. Fotografie in de dagelijkse en gesimuleerde praktijk***
G. Vanderveen & J. Roosma, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Universiteit Leiden, 2013
59. ***Jeugdgroepen van toen. Een casusonderzoek naar de leden van drie criminele jeugdgroepen uit het einde van de vorige eeuw***
H. Ferwerda, B. Beke & E. Bervoets, Bureau Beke, Arnhem/Beke Advies, Arnhem/LokaleZaken, Rotterdam, 2013
60. ***Tussen hei en hoofdbureau. Leiderschapsontwikkeling bij de politie***
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
61. ***Gemeentelijk blauw. Het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld***
E. Bervoets, J. Bik & M. de Groot, LokaleZaken, Rotterdam, 2013

62. ***Excessief geweld op en om de voetbalvelden. Praktijkonderzoek naar omvang, ernst en aanpak van 'voetbalgeweld'***
P. Duijvestijn, B. van Dijk, P. van Egmond, M. de Groot, D. van Sommeren & A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam, 2013
63. ***Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers***
H. de Mare, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink, m.m.v. Motivaction, Tilburg University, Stichting IVMV, Leiden, 2014
64. ***Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk***
A. van Sluis, P. Siep, V. Bekkers, m.m.v. M. Thaens & G. Straten, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2014
65. ***Hard op weg. Onderzoek aanpak verkeersveelplegers***
B. Bieleman, M. Boendermaker, R. Mennes & J. Snippe, Intraval, Groningen/ Rotterdam, 2014
66. ***Tussen hulp en hype. De inzet van opsporingsberichtgeving in ontvoeringszaken***
Y.M.M. Schoenmakers, J.V.O.R. Doekhie & J.C. Knotter, Yvette Schoenmakers Onderzoek en advies, Weesp, 2014
67. ***Nachtdienst bij de politie en verkeersveiligheid. Onderzoek naar ervaringen van politieagenten met verkeersonveiligheid in woon-werkverkeer na de nachtdienst***
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2014
68. ***Buit van woninginbraak. Onderzoek onder inbrekers en helers***
J. Snippe, M. Sijstra, R. Mennes & B. Bieleman, Intraval, Groningen/ Rotterdam, 2014
69. ***Privaat blauw. Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties en tijdens risicovolle momenten***
E. Bervoets & S. Eijgenraam, LokaleZaken, Rotterdam, 2014
70. ***Met grof geschut. Reconstructie van een moordonderzoek binnen de criminele woonwagenwereld***
I. van Leiden, B. Bremmers & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2014
71. ***Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam***
J. Kuppens, T. Appelman, T. van Ham & A. van Wijk, Bureau Beke, Arnhem, 2015
- 72a. ***Vermisten op de kaart. Aard en omvang van langdurige vermissingen***
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2015
73. ***Van intel tot operatie. De impact van veiligheidsanalisten bij de aanpak van misdaad***
M. den Hengst, M. Bruinsma, Y. Schoenmakers, W. Niepce, Bureau Bruinsma, Tilburg, 2015
74. ***De bestuurlijke rapportage. Gezamenlijke inspanning in de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast***
I. Gorissen, m.m.v. R.H. Johannink, PBLQ, Den Haag, 2015

-
75. ***De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie***
P. Boekhoorn & J. Tolsma, Bureau Boekhoorn/Radboud Universiteit, Nijmegen, 2016
76. ***Die pakken we toch niet op? Afstemming tussen politie en Openbaar Ministerie in zaken van veelvoorkomende aangiftecriminaliteit***
R. Kouwenhoven & L. Kleijer-Kool, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2016
77. ***Het real-time informeren van noodhulpeenheden. Een onderzoek naar de RTI-functie om frontlijnpolitiefunctionarissen snel te voorzien van relevante informatie***
A. Scholtens, M. den Hengst & R. Waterreus, Crisislab, Renswoude/ Politieacademie, Apeldoorn, 2016
78. ***Hoe lang kun je 'schijt hebben'? Dertien desisters uit criminele jeugdgroepen aan het woord***
C.E. Hoogeveen, A.E. van Burik & B.J. de Jong, m.m.v. E.M. Klooster, Bureau Alpha, 's-Hertogenbosch/VanMontfoort, Woerden, 2016
79. ***Onbenutte kansen. Een onderzoek naar het gebruik van restinformatie in de opsporing***
A. van Wijk & L. Scholten, m.m.v. B. Bremmers, Bureau Beke, Arnhem, 2016
80. ***Verbale leugendetectie-wizards***
G. Bogaard & E.H. Meijer, Maastricht University, Maastricht, 2016
81. ***Mensenhandel in de prostitutie opsporen zonder aangifte? Een vervolgonderzoek om de doorzettingsmacht van de politie te verduidelijken***
M. Goderie, m.m.v. R. Kool, Goderie Onderzoek, Klarenbeek, 2016
82. ***De onvindbaren. Op zoek naar voortvluchtige veroordeelden in Nederland***
Y. Schoenmakers, I. de Groot, J. van Zanten, A. van Rooyen & J. Baars, Yvette Schoenmakers onderzoek & advies, Amsterdam, 2017
83. ***Elke dump is een plaats delict. Dumping en lozing van synthetisch drugsafval: verschijningsvormen en politieaanpak***
Y. Schoenmakers, S. Mehlbaum, M. Everartz & C. Poelarends, Yvette Schoenmakers onderzoek & advies, Amsterdam, 2016
- 83A. ***De Intelligence Paradox. Lessen uit de integrale pilot Analyse Synthetische Drugs in Oost-Nederland***
Y. Schoenmakers, S. Mehlbaum, Yvette Schoenmakers onderzoek & advies, Amsterdam, 2019
84. ***Naar handhaafbare noodbevelen en noodverordeningen. Een analyse van het gemeentelijke noodrecht***
A.J. Wierenga, C. Post & J. Koornstra, Rijksuniversiteit Groningen, Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, 2016
85. ***Vermisten op het spoor. Rechercheren naar langdurige vermissingen***
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017
86. ***De aard van het beestje. Kenmerken en achtergronden van dierenmishandelaars***
A. van Wijk & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017

87. ***Modus operandi van de recherche. De recherchepraktijk in moord- en verkrachtingszaken***
A. van Wijk, I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017
88. ***Over grenzen in de sport. De rol van de politie in de aanpak van seksueel grensoverschrijdend gedrag in de sport in samenwerking met relevante partners***
A. van Wijk, M. Hardeman, L. Scholten & M. Olfers, Vrije Universiteit Amsterdam, Bureau Beke, Arnhem, 2017
89. ***Defensiehulp. Legergroene bijstand aan de politie bij handhaving van de rechtsorde***
E. Bervoets, m.m.v. S. Eijgenraam, T. Dijkhuizen & J. van de Werken, Bureau Bervoets, Amersfoort, 2017
90. ***Tussen onder en boven. Productie en distributie van softdrugs in Noord-Nederland***
J. Snippe, R. Mennes, M. Sijtsma & B. Bieleman, Intraval, Groningen/Rotterdam, 2017
91. ***Vechten op afspraak. Inzicht in het fenomeen en input voor de ontwikkeling van een politiestrategie***
T. van Ham, L. Scholten, A. Lenders & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2018
92. ***Notoire straten. Over de lokale inbedding van georganiseerde criminaliteit***
S. Mehlbaum, Y. Schoenmakers & J. van Zanten, Mehlbaum Onderzoek, Amsterdam, 2018
- 92A. ***De wortel en de stok. Praktijklessen uit een gebiedsgerichte probleemaanpak van ondermijning***
S. Mehlbaum, Y. Schoenmakers, Mehlbaum Onderzoek, Amsterdam, 2019
93. ***Ondermijning door criminele 'weldoeners'***
M. Bruinsma, R. Ceulen & T. Spapens, m.m.v. C. Deij, Tilburg University, Tilburg/Bureau Bruinsma, Tilburg, 2018
94. ***Kiezen voor politie. Een onderzoek onder mbo-studenten met een migratie – achtergrond in het veiligheidsdomein***
S. de Winter-Koçak, E. Klooster & M. Day, m.m.v. S. Mehlbaum, M. van Vugt & K. Leschonski, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2018
95. ***Doe-het-zelf-surveillance. Een onderzoek naar de werking en effecten van WhatsApp-buurtgroepen***
S. Mehlbaum & R. van Steden, m.m.v. M. van Dijk, Vrije Universiteit Amsterdam, Mehlbaum Onderzoek, Amsterdam, 2018
96. ***Een klacht is een gratis advies***
G. Jacobs, T. Hak, G. Vanderveen, M. Flory, T. Thuis, S. Valkeman & M. Franken, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2018
97. ***Voortgezet crimineel handelen tijdens detentie: je gaat het pas zien als je het doorhebt***
A. Verwest, W. Buysse, P. van Egmond, D. Hofstra, DSP-groep, Amsterdam, 2019

-
98. ***Zorg voor kinderen bij aanhouding van ouders; Best practices uit binnen- en buitenland***
J. Reef, N. Ormskerk, Universiteit Leiden, 2019
 99. ***Aankoopfraude uit het buitenland***
J. Jansen, S. Westers, S. Twickler, W. Stol, NHL Stenden Hogeschool / Politieacademie
 100. ***Grijs vakmanschap? Taakgerelateerd ongeoorloofd handelen binnen de politie***
R. Chr. van Halderen (diss. Avans Hogeschool), 2019
 101. ***Niet meer doen! Een onderzoek naar de INDIGO-afdoening***
A. van Wijk, S. Dickie, J. van Esseveldt, Bureau Beke, Arnhem, 2019
 102. ***De aanpak van cybercrime door regionale eenheden van de politie. Van intake van cybercrime naar opsporing en vervolging***
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2020
 103. ***In- en doorstroom van nieuwkomers in beeld. Opgetekende lessen uit acht casussen rond de opvang van asielzoekers in Nederland.***
J. Kuppens, Bureau Beke, Arnhem 2020
 104. ***De lading van vuurwapens. Een onderzoek naar de impact van illegale vuurwapens in Nederland.***
H. Ferwerda, J. Wolsink en I. van Leiden, Bureau Beke, Arnhem 2020
 105. ***Q-teams. De politie onderweg naar toekomstbestendige opsporing en vervolging?***
P. van Egmond, A. Swami-Persaud, A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam 2020
 106. ***Onderwereld boven water? Zoektocht naar georganiseerde criminaliteit in de Noordelijke zeehavens***
N. Struiksmā, C. Boxum, S.J. Hollenberg, N.O.M. Woestenburger, Pro Facto, Groningen 2020
 107. ***Benutten van digitale sporen***
R. Zuurveen, W. Ph. Stol, Onderzoeksgroep Cybersafety. NHL Stenden en CyberScienceCenter 2020
 108. ***Kansen en knelpunten binnen de financiële opsporing***
L.N. de Swart, G.P.J.M. op 't Hoog, B.M.J. Slot, A. Winkel. Ecorys 2021
 109. ***Black box van gemeentelijke online monitoring. Een wankel fundament onder een stevige praktijk***
W. Bantema, S. Westers, M. Hoekstra, R. Herregodts, S. Munneke. NHL Stenden Hogeschool / Rijksuniversiteit Groningen, 2021
 110. ***Ondermijning langs zijpaden. Een verkennend onderzoek naar de aard, omvang en aanpak van ondermijnende criminaliteit in relatie tot kleine havens en luchthavens, railtransport en binnenvaart in Noord-Brabant en Zeeland.***
S. van Nimwegen, T. Spapens, R. Ceulen, Tilburg University/Nationale Politie, 2021
 111. ***Meer dan een ruzie. Politie in de netwerkaanpak huiselijk geweld.***
K.D. Lünemann, S. ter Woerds, Verwey-Jonker Instituut 2021

112. ***Van verhalen naar verbalen. Een verkennende studie naar de aanpak van ondermijnende drugscriminaliteit in het Noordzeekanaalgebied en de haven van Amsterdam***
Y. Eski, M. Boelens, A. Mesic, H. Boutellier, Vrije Universiteit Amsterdam/Verwey-Jonker Instituut 2021
113. ***Weten, doen en leren. Een proeftuinonderzoek naar gebiedsgerichte opsporing***
E. Bervoets, J. Broekhuizen, K. van den Akker, J. Landsman, Bureau Bervoets, Amersfoort 2021
114. ***Zuiver op de graat? Over de betrokkenheid van de visserij bij maritieme drugs-smokkel***
S. Mehlbaum, K. van den Akker, A. Verweij, A. Wester m.m.v. R. van der Borden en M. Dekker, Mehlbaum Onderzoek, Halfweg 2021
115. ***Kinderen als slachtoffer, getuige of dader van huiselijk geweld. Aard en afhandeling van door de politie bij ZSM aangebrachte zaken van huiselijk geweld waarbij minderjarigen zijn betrokken.***
V. van Koppen, M. Bruggeman, R. Houston, J. Harte, VU Amsterdam 2022
116. ***Wachters aan het woord. Dilemma's van accountants, advocaten, belastingadviseurs en notarissen in hun rol als poortwachter.***
K. van Wingerde, C. Hofman, Erasmus Universiteit Rotterdam, Erasmus school of law, 2022.
117. ***Ooggetuigenidentificaties: het verband tussen subjectieve zekerheid en accuraatheid. Een experimentele studie en her-analyse van bestaand onderzoek volgens Nederlandse confrontatieprotocollen***
M. Sauerland, N. Tupper, A.G. van Amelsvoort, Maastricht University 2022
118. ***Het fenomeen vechtafspraken: vier jaar later. Onderzoek naar de profielen van de deelnemers, kenmerken van de vechtgroepen en – nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van – het fenomeen vechtafspraken***
J. Wolsink, H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem 2022
119. ***Strip- en omkatfabrieken. Een fenomeenstudie als basis voor inzicht, awareness en aanpak***
H. Ferwerda, J. Wolsink, Bureau Beke, Arnhem 2022
120. ***Bestuurlijke rapportage bij sluitingen van drugsbanden. Onderzoek naar het succesvol opstellen, aanbieden en opvolgen van bestuurlijke rapportages in artikel 13b Opiumwet-zaken***
L.M. Bruijn, R. Mennes, J.A. de Muijnck, M. Vols voor Breuer&Intraval en Rijksuniversiteit Groningen 2022
121. ***Mismatch. Een verkennend fenomeenonderzoek naar het plegen van zedendelicten na contact via een datingsite of datingapp***
J. Wolsink, J. Kuppens, N. Brouwer, H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem 2023
122. ***Over een andere boeg. Lessen en uitdagingen in de integrale samenwerking tegen maritieme smokkel***
M. Boelens, D. de Rijk, Y. Eski, Boelens Onderzoek & Advies/Vrije Universiteit Amsterdam, 2023

-
- 123. *Nieuwe tijden. Bijdrage van het bedrijfsleven aan de publieke opsporing***
E. Bervoets, J. Broekhuizen, K. van den Akker, m.m.v. Storm van Merkesteijn,
Bureau Bervoets, mei 2024