

**Projectvoorstel
Straatcontactpersonen
Hambaken**

conceptplan

Mei 2007

Inhoudsopgave

Inleiding

Aanleiding

Doelstelling

Hoe gaat het project in zijn werk

Profielchets SCP

Protocol voor de SCP

Protocol voor de wijkwinkelmedewerkers

Instanties

Wijkschouw

Bijeenkomsten

Evaluatie

Meldingen

Communicatievoorstel

Inleiding

Dit projectvoorstel gaat over het "Straatcontactpersonenproject". Dit project gaan we opzetten in de Hambaken. U kunt lezen wat de aanleiding is geweest tot het opzetten van dit project, wat we met dit project willen bereiken en hoe we dit willen gaan uitvoeren.

Aanleiding

In de Hambaken wordt een steeds verdergaande afname van de leefbaarheid van de woonomgeving geconstateerd. Zowel door de burgers alsmede de verschillende instanties uit het handhavingsteam en het buurtplatform. Leefbaarheid heeft vooral te maken met het wonen in een prettige leefomgeving. De leefbaarheid wordt aangetast door een steeds verdergaande verpaupering van deze leefomgeving. Dat betekent onder andere steeds meer afval op straat, graffiti op bankjes, kapotte verlichting en verzakte stoepen. Deze gebreken moeten snel en gericht verholpen worden. Een andere aanleiding voor het opstarten van dit project was het signaal uit de buurt dat bewoners zelf bereid zijn verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving en dus ook bereid zijn zelf actie te ondernemen.

Doelstelling

Het straatcontactpersonenproject is dus opgezet om een aantal doelen te bereiken.

- Het geven van een actievere rol in de eigen buurt van de bewoners. Actief burgerschap is een begrip dat daarbij aansluit. Burgers kunnen en willen een steeds grotere rol spelen in, en verantwoordelijkheid nemen voor de problematiek van hun eigen leefomgeving.
- Meer burgers betrekken bij het aandragen en uitvoeren van oplossingen voor problemen in hun eigen leefomgeving. Door middel van het straatcontactpersonenproject wordt getracht een groter draagvlak te creëren onder de bewoners, wat de sociale cohesie zal moeten doen toenemen en waardoor ook een groter netwerk ontstaat van actieve bewoners. Een groter draagvlak en netwerk zorgen er voor dat ook andere projecten meer ondersteuning krijgen vanuit de buurt. Je kunt hierbij denken aan het organiseren van activiteiten in de buurt.
- Een derde doel is het verhogen, c.q. in stand houden van de leefomgeving, door een gestructureerde, gezamenlijke aanpak in de vorm van dit straatcontactpersonenproject.

Hoe gaat het project in zijn werk?

Eerst wordt in het algemeen uiteengezet hoe het systeem van straatcontactpersonen (in het vervolg SCP) in zijn werk gaat. Daarna gaan we nader in op de verschillende aspecten van het systeem.

Het principe van SCP is als volgt:

- De SCP loopt regelmatig over straat, constateert een gebrek op het gebied van leefbaarheid dat kan zwerfafval, een defecte lantaarnpaal of iets dergelijks zijn. Geeft dit door in de wijkwinkel met een duidelijk beschrijving van het gebrek en de locatie hiervan.
- In de wijkwinkel wordt het probleem genoteerd in een speciaal ontworpen invulformulier voor dit soort klachten. De melding wordt doorgegeven aan de instantie die het probleem kan verhelpen. Vervolgens wordt de SCP geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.
- Als na een week het probleem niet is opgelost, dan neemt de SCP contact op met de wijkwinkel, die neemt weer contact op met de desbetreffend instantie om na te gaan waarom het probleem niet is opgelost en op welke termijn het probleem wel zal worden opgelost. Vervolgens wordt de SCP geïnformeerd.
- Na een week wordt de SCP nog eens benaderd om te vragen of de klacht (voldoende) verholpen is.

- Zo ja, dan kan hiervan een aantekening gemaakt worden op het invulformulier. Zo nee, dan wordt op het invulformulier verwezen naar het klachtenformulier. Dit klachtenformulier kan later worden meegenomen door de beroepskracht van Divers naar het beheerteam. De klacht moet overigens zo snel mogelijk alsnog verholpen worden. De SCP wordt op de hoogte gehouden door de wijkwinkelmedewerker.

In het SCP-project zijn dus drie verschillende partijen te onderscheiden, te weten:

- De straatcontactpersonen
- De wijkwinkelmedewerkers
- De verschillende instanties die de meldingen van gebreken of problemen behandelen.

Profielchets SCP

De straatcontactpersoon is iemand die:

- Zeer goed bekend is in zijn straat en of in de buurt.
- Goed bekend is met de bewoners in die straten en goede verhoudingen heeft met hen. Een goede mentaliteit heeft.
- Goede contactuele eigenschappen bezit.
- Bereid is zich in te zetten voor zijn buurt.
- Het vermogen heeft om zaken doeltreffend aan te pakken.
- Met regelmaat beschikbaar is voor de uitvoering van de functie.
- Een positieve grondhouding heeft t.a.v. de samenwerkende instanties in het project.

Protocol voor de SCP

Werving

De SCP worden geworven onder de bewoners door de beroepskracht van Divers. Zij dienen te voldoen aan bovenstaande profielchets. De SCP kan een man, vrouw, oud of jong, autochtoon of allochtoon zijn. Hoe diverser de samenstelling hoe beter i.v.m. het brede draagvlak wat hierdoor ontstaat. Als de SCP maar voldoende aanwezig kan zijn in zijn straat of straten waarin hij werkt. Hoe meer SCP geworven kunnen worden hoe groter de bewonersparticipatie in de buurt zal zijn.

Taken

SCP hebben als hoofdtaak 'het melden van gebreken in de openbare ruimte die de leefbaarheid aantasten'. Dit zullen zij doen door eens in de paar dagen door hun straten te lopen en te letten op gebreken. Wat zij juist wel en niet moeten melden komt later in dit projectvoorstel nog aan de orde.

De SCP zorgt ervoor dat de melding snel doorgegeven wordt aan de wijkwinkel. Zij geven daarbij nauwkeurig door wat het gebrek is en waar het gebrek is. Het is noodzakelijk zo duidelijk mogelijk aan te geven wat de precieze locatie is.

Afspraken

- De SCP geeft alleen feitelijke meldingen door aan de wijkwinkel. Hoe het gebrek ontstaan is, of wie het gebrek veroorzaakt heeft, is niet relevant voor de SCP om te melden en dit zal de SCP dan ook niet doen.
- De SCP zal zich telkens weer rustig en begripvol moeten opstellen naar medebewoners toe met betrekking tot meldingen van gebreken die niet voor de SCP bedoeld zijn. De SCP probeert aan de betreffende persoon uit te leggen dat hij hier niet de juiste persoon voor is en dat ze contact moeten opnemen met de wijkwinkel.
- De SCP zal alle informatie waarmee ze te maken krijgen vertrouwelijk behandelen. Niets van wat zij melden of via andere personen te horen krijgen wordt naar buiten gebracht (geheimhoudingsplicht).

- Mocht er onverhoopt iets gebeuren wanneer de SCP zijn taken uitvoert is deze op de volgende manier verzekerd:
 - Indien de SCP zijn werkzaamheden voor het project uitvoert vanuit de wijkwinkel is deze WA verzekerd via Divers.
 - Als de SCP schade berokkend aan anderen gaat eerst zijn eigen WA in werking. Is deze er niet dan treedt de WA van Divers in werking.
 - De ongevallenverzekering houdt in dat er een uitkering is bij blijvende invaliditeit.
- Indien de SCP voor langere tijd door omstandigheden zijn taken niet kan uitvoeren (meer dan een week), tracht hij een andere SCP in de omgeving te vinden die het werk in deze periode over wil nemen. De SCP geeft door aan de wijkwinkel hoe lang hij afwezig zal zijn en wie zijn vervanger in deze periode is.

De SCP tekent een vrijwilligersovereenkomst met Divers

Hierin worden gegevens van de vrijwilliger vastgelegd

De WA verzekering geregeld

De verantwoordelijke medewerker van Divers genoemd.

Protocol voor de wijkwinkelmedewerkers

De wijkwinkelmedewerkers zijn vrijwilligers die al geruime tijd werkzaam zijn in de wijkwinkel, van waaruit ze zich op allerlei manieren inzetten voor hun wijk. Ze krijgen er nu nog een taak bij door middel van het straatcontactpersonenproject. De wijkwinkel wordt als extra schakel tussen de melding en de afhandeling ingezet om de volgende redenen.

- Door het zorgvuldig bijhouden van de meldingen kan in kaart worden gebracht welke meldingen veelvuldig voorkomen, waardoor gericht beleid gemaakt kan worden door de verschillende instanties die het geheel zo beter op elkaar af kunnen stemmen.
 - Door het bijhouden van de klachten kan in de gaten worden gehouden of de klachten (voldoende) verholpen worden.
 - Doordat de wijkwinkel over een sociale kaart beschikt kunnen zij sneller de juiste instantie bij de juiste melding zoeken, wat tot gevolg heeft dat de juiste instanties snel kunnen worden benaderd.
- .
- De vrijwilliger van de wijkwinkel nemen de meldingen aan en registreren zorgvuldig alle gegevens.
 - Aan de hand van de sociale kaart zoeken ze op welke instantie zij moeten inschakelen om het gemelde gebrek op te lossen.
 - Zij bellen de instantie waarbij ze wederom het formulier zorgvuldig invullen. De actie die wordt toegezegd door de instantie noteren zij, waarna ze de toegezegde actie terugkoppelen naar de SCP.

Afspraken:

- De afspraak is dat degene die de melding ontvangt van de SCP, ook dezelfde is die terugkoppeling zal geven naar de SCP toe over de afhandeling van de melding.
- De wijkwinkelmedewerkers zijn al geruime tijd werkzaam in de wijken. Hierbij komen ze steeds in aanraking met persoonlijke problemen van mensen. De medewerkers hebben dus een grote verantwoordelijkheid m.b.t. de geheimhouding van de informatie. Deze geheimhouding is reeds vastgelegd en zal dus ook tijdens de uitvoering van het SCPproject van kracht zijn.

Instanties

De instanties zijn uiteindelijk het sluitstuk van het geheel. Zij zijn degenen die het gebrek moeten verhelpen. De betrokken instanties tijdens dit project zijn: Beheer Openbare Ruimte (BOR), Woningcorporaties: Zayazen Brabant Wonen, Milieupolitie, Afvalstoffendienst,

Jongerenwerk/Opbouwwerk Divers en Politie.

Zij hebben ieder hun eigen taak en zullen aan de hand van het handboek ingeschakeld worden door de wijkwinkel om het gebrek op te lossen.

Wijkschouw

In overleg met de straatcontactpersonen en partners kan er een wijkschouw georganiseerd worden..

Bijeenkomsten

Voor aanvang van het project worden alle betrokken partijen tijdens een bijeenkomst op de hoogte gebracht van hun taken en dus ook de taken die de andere partijen hebben. Het is daarbij de bedoeling dat de partijen elkaar leren kennen en weten wat zij zoal doen. Ook de gemaakte afspraken worden nog eens doorgenomen. Er zal een bijeenkomst georganiseerd worden voor de vrijwilligers/SCP en een bijeenkomst voor het beheerteam. Het is te overwegen een bijeenkomst te houden waarbij alle drie de partijen gelijktijdig aanwezig zijn, zodat iedereen met elkaar kennis kan maken.

Daarna komen de straatcontactpersonen en instanties 4 maal per jaar bij elkaar om signalen vanuit de wijk te bespreken.

Evaluatie

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats

Meldingen

In het volgende stuk komt te staan welke meldingen nu wel en welke meldingen niet bedoeld zijn voor de SCP.

Zoals al gezegd in het voorstel moet de melding de volgende elementen bevatten:

- Meldingen van 'kleine' gebreken die de leefbaarheid aantasten
- Meldingen in de openbare ruimte (privé-eigendommen blijven dus buiten beschouwing).
- De melding is alleen een constatering (hier ligt vuil) en niet een schuldvraag (wie heeft de rommel gemaakt).

De meldingen zijn ondergebracht in grofweg categorieën daarbij geef ik steeds een voorbeeld van wat de melding zou kunnen zijn:

- Groenvoorziening (snoeien van struiken, omdat het zicht belemmerd wordt)
- Dieren (stankoverlast van dode dieren die opgehaald moeten worden)
- Groot en klein afval (zwerfvuil dat door de straten verspreid ligt)
- Problemen met betrekking tot verkeer, weg en straatmeubilair (kuilen in het wegdek)
- Openbare voorzieningen (telefooncellen die kapot zijn)
- Speelvoorzieningen (kapotte speeltoestellen)
- Verlichting (kapotte lantaarnpalen)
- Water (verstopte putten)
- Diversen (graffiti)

Meldingen die dus niet gedaan kunnen worden zijn bijvoorbeeld:

- Grote veranderingen van de wegenstructuur
- Overlast van burens (is geen probleem in de openbare ruimte, maar in de privé-sfeer). De melding: 'de heer Pietersen heeft illegaal afval gedumpt'. De melding moet zijn: 'op die en die plek ligt vuil, kan dat opgehaald worden?'

Communicatievoorstel

Alvorens te beginnen wordt er een bijeenkomst gehouden voor het instrueren van de betrokken partijen. Zo komen zij te weten wat hun taken zijn en ook wat de taken van de anderen zijn met de daarbij behorende werkwijze.

Verder is de manier van bekendmaking aan de buurtbewoners van groot belang. In de publicatie moet duidelijk naar voren komen wat de bedoeling van het project is, waarbij duidelijk wordt aangegeven wat de taken van SCP zijn en welke meldingen voor de SCP bedoeld zijn. De nadruk moet ook gelegd worden op de meldingen die NIET voor de SCP bedoeld zijn, om zo te voorkomen dat de SCP wordt gezien als contactpersoon voor problemen in de privé sfeer in plaats van 'kleine' ergernissen in de openbare ruimte.

Met betrekking tot het communicatieplan ligt er dus het volgende voorstel:

- Een startbijeenkomst voor alle betrokkenen met betrekking tot taken en werkwijze.
- Duidelijke bekendmaking van het geheel onder de buurtbewoners door middel van publicatie:
 - in de nieuwsbaken
 - Maas en Noord kroniek

Formatted: Bullets and Numbering