



Foto boven:
Radha Sital (links) en Yolanda Fokker
(helemaal rechts): „Afgelopen maand
hebben we 408 keer met jongeren gesproken
over overlast.”

Foto onder:
Fokker belt aan bij een huis waarvoor een
auto staat met de deuren open. „Ik wilde hem
even laten doortochten.”

Gekwalificeerd toezicht op straat

‘Gemeentelijk toezichthouder’ heet het officieel, maar Yolanda Fokker en Radha Sital staan in de Vogelbuurt toch vooral bekend als buurtconciërges. Fokker en Sital behoren tot de eerste lichte officiële gemeentelijk toezichthouders in Nederland. Een functie die in deze ‘armoedebuurt’ in Amsterdam-Noord een grote sociale vaardigheid vraagt.

De Vogelbuurt is de Amsterdamse wijk die onlangs het nieuws haalde omdat schoolkinderen er moesten worden bijgevoerd. Deze kinderen kwamen zonder eten en zonder te hebben ontbeten op school. Maar het is ook de wijk waar bewoners meedingen naar een prijs voor de mooiste tuin. Hier werken Yolanda Fokker en Radha Sital na een speciale opleiding van een jaar als toezichthouder.

Eigen opleiding

De Amsterdamse stadsdelen betrekken hun controleurs van de Dienst Stadstoezicht en zij vragen steeds vaker om goed opgeleide toezichthouders die snel op meerdere terreinen inzetbaar zijn. Daarom startte Stadstoezicht in 2004 een eigen opleiding voor ‘stadshandhaving’. Amsterdam is daarmee de eerste die een kwalificatie afgeeft voor dit type handhaver en het initiatief moet uitmonden in de landelijke opleiding ‘Medewerker Toezicht en Veiligheid op MBO-2-niveau’. De Amsterdamse

opleiding beslaat verkeerstoezicht, veiligheid, milieu en wijktoezicht. Evenals ruim veertig andere gediplomeerde toezichthouders zijn Fokker en Sital voormalige ID’ers (instromers/doorstromers, ofwel ‘Melkertiers’). Ze deden eerst een test op mbo-niveau, waarna een flink aantal afviel. Na een uitvoerig antecedentenonderzoek liepen ze drie maanden stage in elk vakgebied en zaten ze een dagdeel per week in de klas voor de theorie. Na twaalf maanden volgde een ‘proeve van bekwaamheid’. Op het trainingscentrum met een nagebouwde straat werden ze onder meer geconfronteerd met acteurs die lastige zwervers speelden en met een overval op een pinauto-maat. „Vroeger was het de straat op en noteren wat er kapot is. Nu spreken we de mensen aan”, aldus teamleider Stadstoezicht Marion Elderenbos. Tegelijk geven hun uniformen invulling aan de wens ‘meer blauw op straat’. Met de fiets, per scooter of te voet zijn

Fokker en Sital elke dag tussen half twaalf en acht uur in de wijk te vinden. „Wij werken op straat. En als je loopt, zie je het meest. Mensen spreken je dan ook makkelijker aan. Je hoort meer. Zeker als je alleen op pad bent.” Aan het eind van elke werkdag maken ze hun dagrapport Ze hebben vooral te maken met vernield of kapot straatmeubilair en zwerfvuil. Maar ook redden ze een poes uit het water, helpen ze kinderen oversteken, geven ze het kenteken van een verdachte auto door en treden ze op bij klachten over geluid of burenruzies. Elderenbos: „Het gaat vaak om het durven aanspreken. Wildplassers waarschuwen bijvoorbeeld, of de man die zijn auto op straat oranje spuit vanwege het WK, vertellen we dat hij niet op de openbare weg mag doen. De wijk moet schoon, rustig en veilig zijn.”

Tweede natuur

De opleiding geeft veel aandacht aan communicatieve vaardigheden. Hoe dat nou precies werkt is moeilijk uit te leggen, vinden Sital en Fokker. „Het is voor ons een soort tweede natuur geworden om overtreders op een goede manier tegemoet te treden. Je zegt nooit meteen: dat mag niet. Je >>



Jongeren zijn deze maand 408 keer aangesproken over overlast.

Hoe vaker je op straat bent, hoe sneller je contact maakt.

begint een praatje. Gisteren belde er iemand die klaagde over alcoholisten die nogal luidruchtig zaten te drinken tussen de spelende kinderen. Toen ik er heen ging zei ik: 'Goedemiddag, zitten jullie lekker?' Ik vroeg of ze wel eens een biertje dronken gezellig in de zon. Ja, dat lusten ze wel. Toen zei ik dat dat niet zo'n goed voorbeeld voor de kinderen was. Daar konden ze zich wel in vinden. Zo los je dat op." Elderenbos: „Je moet begrip tonen, maar ook meteen duidelijk uitleggen waarom iets niet kan." Sital: „Daarom hebben we ons tijdens de opleiding verdiept in de betrokken wetten en de APV. Als je duidelijk kunt maken op basis waarvan je optreedt, word je serieus genomen.'

Slenteren

Houding is belangrijk, is de ervaring. „We slenteren niet met de handen in de zakken. We zorgen dat we er netjes uitzien en dat de schoenen gepoetst zijn. En geen witte sokken hè." Andere handhavende diensten hebben de nieuwe vakgenoten snel geaccepteerd, vertelt Elderenbos. „We zijn ook wederzijds afhankelijk. Vaak brengen we mensen in contact met de buurtregisseur, of informeren we de reinigingspolitie." Een belangrijk onderdeel van het vak is het doorverwijzen naar of inlichten van andere instanties. Elderenbos: „We zouden meer willen doen. Misschien worden onze mensen ooit opsporingsbevoegd." Tijdens de opleiding volgden de toezichthouders in spe ook een integriteitscursus. Wat doe je als een collega illegaal gekopieerde cd's te koop

aanbiedt? Sital memoreert: „Eerst die collega aanspreken, en als zijn gedrag niet verandert, stap je naar je leidinggevende."

Wapen

Op het plein voor de wijkpost wijst Elderenbos om zich heen: „Dit is een arme buurt. Meestal is het hier gemakkelijk om met de mensen om te gaan, maar in sommige straten is het wel lastig om contact te maken. Maar: hoe vaker je op straat bent, hoe vaker ze je zien, hoe sneller je tot ze doordringt." De toezichthouders gaan zowel alleen als samen de straat op. Via de portofoon staan ze in contact met de meldkamer van Stadstoezicht en met elkaar. Wapens hebben ze niet. Sital: „Mijn mond is mijn wapen." Regelmatig vinden bewoners die de Nederlandse taal niet beheersen hun weg naar de wijkpost, met de vraag om formulieren in te vullen. „Soms verwijzen we ze naar de speciale Formulierenbrigade die hier is. Soms helpen we zelf. Mensen komen ook aan met persoonlijke problemen; soms zitten ze hier uit te huilen." Tegen een hek heeft een brutaaltje een koelkast gedumpt. En naast een ondergrondse container zijn vuilniszakken neergesmeten. Fokker maakt er een notitie van en zal de reinigingspolitie een seintje geven. Een luidruchtig groepje jongeren nadert. Ze kennen elkaar wel. De toezichthouders liggen regelmatig met de hangjongeren in de clinch over hun gedrag. „Dat betekent: zeggen dat ze niet overal moeten drinken en blowen, dat ze niet met hun scooters over de

stoep moeten scheuren, en niet te veel lawaai moeten maken." Teamleider Elderenbos: „Afgelopen maand hebben we 408 keer met jongeren gesproken over vormen van overlast." De toezichthouders worden voortdurend aangesproken tijdens hun ronde. „Ik ben meer voor boeven vangen", zegt een grote man met een fles in zijn hand. Fokker belt aan bij een huis waarvoor een auto staat met de deuren open. Een man doet open: „Ik wilde hem even laten doortochten." Hij lijkt niet onaangenaam verrast. De eigenaresse van een levensmiddelenwinkel wordt er op gewezen dat ze haar vuilnis pas 's ochtends vroeg mag buitenzetten. De vrouw bedankt Fokker en Sital hartelijk, want het paaltje voor haar deur dat vorige week omver werd gereden, staat weer fier overeind. Om de hoek bij de voedselbank staat een aanhangwagentje, waarop hoog opgetast een ondefinieerbare hoeveelheid rommel. Sital: „Het is volgens de APV verboden zo'n ding te gebruiken als opslagplaats. Dat dat gebeurt, blijkt uit die lekke band. En hij neemt een parkeerplaats in beslag." Een jongetje roept: „Hee! Zijn jullie plisie?" Fokker: „Vorige week kwam hij hier nog op de wijkpost omdat zijn ouders niet thuis waren en hij de sleutel kwijt was. Dan passen wij even op."

Nadere inlichtingen: Marion Elderenbos, dienst Stadstoezicht, tel. 020 - 636 31 71, marion.elderembos@stadstoezicht.amsterdam.nl

Tekst: Joost Swanborn
Foto's: Dinand van der Wal