

► ‘Wij zijn geen politie en ook geen schoonmaakploeg. We zetten dergelijke organisaties wél op het spoor. U moet buurtmanagement zien als een centraal communicatiepunt. We houden anderen aan hun afspraken. Maar de buurt eromheen doet mee. Onze taak is om dat mogelijk te maken en te begeleiden. Daarbij zijn we altijd bereikbaar en krijgen men altijd antwoord. Bij ons zal het niet gebeuren dat bewoners die ergens melding van hebben gemaakt nooit meer van ons horen. Ons callcenter is altijd bereikbaar. In noodgevallen zorgen we dat er binnen twintig minuten iemand is – bijvoorbeeld bij ernstig burengerucht – om te kijken wat er moet gebeuren. Inbraak? De politie is er niet om de ruiten te repareren. Buurtmanagement zorgt dat er snel een glaszetter komt met een nieuwe ruit.’

## Buurtmanager Jan Lassooij: Van ombudsman tot opvoeder

**Zwerfafval, folders en krantjes, maar ook graffiti, geluidsoverlast en hondenpoep. Buurtmanager Jan Lassooij komt het tegen op zijn ronde door de buurt én doet er wat aan. Lassooij signaleert, adviseert, bemiddelt en lost op. Samen met de buurtbewoners en de betrokken instanties.**

Jan Lassooij werkt sinds 1 april van dit jaar hard mee om van de Amsterdamse buurt Kruitberg-Kikkenstein een Superbuurt te maken. Tijdens zijn controleronde let hij vooral op ‘Schoon, Heel én Veilig’. Is er ergens iets bevuild, zijn er nog dingen kapot waar de huisbaas van op de hoogte gebracht moet worden, is het overal veilig genoeg of moet er ergens speciale aandacht aan besteed worden? ‘Als ik iets tegenkom, ga ik meteen aan de slag om het op te lossen’, zegt Lassooij.

### Spreekuur

Zijn ‘rondje’ door de buurt duurt ruim vier uur. Daarna is er gelegenheid voor de bewoners om hem op te zoeken tijdens het ‘spreekuur’. Op een vaste plek in de buurt heeft Jan een kantoor waar iedereen op dat tijdstip kan binnenwandelen met klachten of opmerkingen.

Die klachtenmelding komt langzaam maar zeker op gang. Ook via de website.

‘De mensen zijn een beetje meldingsmoe’, zegt hij. ‘Ze hebben in het verleden vaak wel klachten doorgegeven, maar daar werd weinig of niets mee gedaan. Het vertrouwen dat alles nu anders gaat, moet verder groeien. Mensen zien nu met eigen ogen dat er wel degelijk iets mee gebeurt. Ik schakel de betreffende instanties in en houd ze bovendien op de hoogte van de actie die ondernomen wordt.’

### Opvoeder

De buurtmanager: ‘Je kunt niet achterover blijven zitten en je mond houden totdat je hele buurt bevuild is. Het is niet normaal om van vier hoog een vuilniszak naar bene-

den te gooien en te verwachten dat die opgeruimd wordt. Of om de olie van je auto te vervangen en de oude in het straatputje te laten lopen. Net zo min als dat plassen in hal of lift normaal is. Ik hoop dat buurtbewoners die dat zien mij inschakelen. Ik spreek de mensen daar op aan; wijs ze op hun eigen verantwoordelijkheden.’

‘Daders’ reageren vaak begripvol als Lassooij ze aanspreekt. ‘Het is de toon die de muziek maakt’, zegt de buurtmanager van ruim 1.93m... ‘Misschien helpt het dat ik niet de allerkleinste ben, maar ik ben vooral duidelijk en vriendelijk. Een knuffelbeer die kan grommen’.

Waarschijnlijk om die reden stappen de buurtkinderen gemakkelijk bij hem binnen voor een praatje of een glaasje water. ‘Ze proberen je uit om te zien of je te vertrouwen bent’, vertelt Jan. ‘Kijken of je hun verhaal meteen doorvertelt. Maar ook sommige van de vele alleenstaande ouders uit de buurt lopen wel eens binnen. Moeders die mij vragen hun kind aan te spreken als zij er zelf niet meer uitkomen. Dat doe ik dan natuurlijk’.

### Initiatieven ontplooiën

Sinds 1 april is er al veel bereikt in de buurt. ‘Dit initiatief geeft de mensen weer hoop. Het is hier verschrikkelijk mooi wonen. Veel groen, alle ruimte, geen autoverkeer en dus kinderen die overal vrijuit kunnen spelen. Deze wijk is van ons allemaal. Blijven we stilzitten en toekijken of gaan we met zijn allen aan de slag om de boel leefbaarder te maken?’

### Koffieochtend

Een initiatief dat in Kruitberg-Kikkenstein via de website [www.mijnsuperbuurt.nl](http://www.mijnsuperbuurt.nl) weer op gang is gekomen is de wekelijkse koffieochtend. Daar bleek bij bewoners behoefte aan. Via een oproep op de buurtwebsite meldde zich een vrijwilliger en de buurtmanager regelde in korte tijd een ruimte én de koffie. Vanaf begin september kunnen liefhebbers weer één ochtend in de week samen een praatje maken onder het genot van een ‘bakkie’.

### Contact

Wij zijn te bereiken op onderstaand adres  
Buurt Management Nederland B.V.

**Bezoekadres:** Gebouw Waterland  
Karspeldreef 2  
1101 CJ Amsterdam Zuidoost

**Postadres:** Postbus 12263 1100 AG Amsterdam Zuidoost

**E-mail:** [info@buurtmanagement.nl](mailto:info@buurtmanagement.nl)  
**Web:** [www.buurtmanagement.nl](http://www.buurtmanagement.nl)  
**Telefoon:** 020 - 342 96 09

Heeft u interesse in een persoonlijk gesprek neemt u dan gerust contact met ons op voor een afspraak.

Buurt Management Nederland:

# Leefbaarheid als dagtaak

**Buurt Management Nederland is een jong, ondernemend bedrijf met een bijzonder product: leefbaarheid. Het zet zich in voor aangenaam, schoon en veilig wonen in Nederland. Daarin werkt het bedrijf samen met woningbouwverenigingen en Verenigingen van eigenaren, maar ook met instanties als politie, gemeente en schoonmaak- en beveiligingsbedrijven. De medewerkers van Buurt Management Nederland zien het als een dagtaak om er voor te zorgen dat u het naar uw zin heeft in uw eigen woonomgeving. Één van de ‘producten’ die daarvoor ontwikkeld zijn, is Superbuurt.**

Ondanks dat veel (gemeentelijke) organisaties hun best doen om de zaken goed te regelen, zijn veel bewoners niet tevreden over de leefbaarheid in hun buurt. Mensen hebben vaak het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden en bovendien het idee dat er te weinig gebeurt met de klachten die ze doorgeven.

### Schoon, heel en veilig

Dat kan anders. Bij Buurt Management Nederland staat de bewoner centraal. Degene die een klacht of voorval meldt, wordt nauwgezet op de hoogte gehouden van de actie die wordt ondernomen. Buurt Management Nederland maakt afspraken met de desbetreffende instanties en houdt ze ook aan die afspraken.

De sleutelwoorden bij Buurt Management Nederland zijn Schoon, Heel en Veilig. Daarin spelen ook de bewoners een grote rol. In een fijne buurt hebben de mensen onderling immers regelmatig contact, praten bewoners mee over hoe het anders én beter kan en maken ze samen plannen. Dat contact hebben ze niet alleen op straat of in

gemeenschappelijke ruimten, maar ook via moderne communicatiemiddelen zoals de speciale buurtwebsite die Buurt Management Nederland beschikbaar stelt op het internet.

### Betrokken medewerkers

De mensen van Buurt Management Nederland zijn stuk voor stuk maatschappelijk betrokken. Mensen die in het dagelijkse leven van dichtbij zagen hoe het niet moet én weten hoe het anders kan. In overleg met een aantal instanties en bedrijven namen ze het initiatief om de leefbaarheid in de Nederlandse buurten te verhogen.

### Checklist

Is uw wijk voldoende Schoon, Heel én Veilig? Op de volgende pagina vindt u een checklist om te kijken hoe het gesteld is met de leefbaarheid in uw buurt.

## Zij ondersteunen het initiatief

**Verschillende vooraanstaande Nederlanders en organisaties ondersteunen het initiatief van Buurt Management Nederland. Bijvoorbeeld Hans Dijkstal, voormalig minister van Binnenlandse zaken, Rob Hessing, voormalig hoofdcommissaris van politie in Rotterdam en Guusje ter Horst, burgemeester van Nijmegen.**

# Checklist voor een veilige en prettige buurt

## Schoon en heel

Is de buurt schoon? Worden vernielingen en beschadigingen snel gerepareerd? Wordt het zwerfvuil van straat en uit de plantsoenen gehaald? Wordt het straatmeubilair goed onderhouden? Graffiti regelmatig verwijderd?

Om de buurt blijvend schoon en heel te houden kunnen de volgende stappen worden gezet:

- Er zijn voldoende afvalbakken op straat die op tijd geleegd worden
- Er zijn genoeg aangewezen plaatsen om honden uit te laten
- De buurt wordt regelmatig geïnspecteerd
- Bewoners en gebruikers worden betrokken bij die inspectie
- Bewoners melden vuil en beschadigingen direct via een laagdrempelig loket
- Voor de inspectie wordt een objectieve beoordelingsschaal gebruikt
- Er is een gewenst niveau voor 'schoon en heel' vastgesteld
- Er is een prestatiecontract vastgelegd voor de dienstverlening door de corporatie en gemeentelijke diensten
- De dienstverlening door corporatie, gemeente en particuliere bedrijven wordt jaarlijks bijgesteld op basis van een inspectie en meldingen van bewoners
- Graffiti is afwezig en wanneer het wordt aangebracht wordt het snel verwijderd
- Plekken waar veel mensen samenkomen zoals winkelcentra, haltes openbaar vervoer zijn schoon en vrij van zwerfvuil, kauwgom, urine, etc.

## Een veilige buurt

Voelen de bewoners zich veilig genoeg om 's avonds over straat te lopen, ook de ouderen? Kunnen kinderen veilig buiten spelen? Zijn de woningen voldoende beschermd tegen inbraak? Hoe wordt omgegaan met geluidsoverlast, burenruzies en groepen hangjongeren? Veiligheid vraagt om een subtiel samenspel van politie, overheid en bewoners.

- De bewoners kennen hun wijkagenten en kunnen hem/haar makkelijk te bereiken
- Ouders met kinderen zijn bekend met veilige loop- en fietsroutes naar school
- De aanwezige speelplekken voor kinderen zijn schoon, heel en vooral veilig; ouders met kinderen durven hen zonder problemen buiten te laten spelen
- Er is voldoende verlichting langs loop- en fietsroutes; men durft in het donker thuis te komen
- De woningen voldoen aan het politiekeurmerk 'Veilig Wonen'
- Bewoners kunnen gemakkelijk aangifte doen, ook buiten kantooruren
- Bewoners kunnen anonieme meldingen doen over overlast, geweld of verdachte activiteiten
- De aanwezige pinautomaten in de buurt zijn op overzichtelijke plekken met voldoende verlichting
- Hangjongeren komen niet voor of vormen geen bedreiging voor andere buurtbewoners
- De buurt kent geen zwervers, dronkaards of verslaafden die overlast veroorzaken
- De gemeente heeft een (integraal) veiligheidsplan en heeft dit met bewoners gecommuniceerd
- De buurt heeft geen last van auto-inbraken
- De buurt heeft geen last van woninginbraken of insluipers

## Een prettige en leefbare buurt

Schoon, heel en veilig is alleen te bereiken als de bewoners betrokken zijn. Zij zijn de ogen en oren van de buurt. Voor een aangename en leefbare buurt is een zekere sociale betrokkenheid nodig. Actieve en betrokken bewoners communiceren met elkaar en nemen initiatieven voor veiligheid en leefbaarheid.

- De bewoners van de buurt zijn georganiseerd in een vereniging
- Een bestuur of een bewonersdelegatie overlegt regelmatig met de corporatie, de gemeente en de politie
- De bewoners hebben de gelegenheid om vuil, beschadigingen en incidenten op een gemakkelijke manier te melden
- Op meldingen wordt altijd gereageerd, zodat bewoners weten wat er met hun melding gebeurt
- De bewoners geven een buurtkrant uit, op papier of via internet
- Er zijn ontmoetingsplaatsen voor jong en oud
- De bewoners kunnen met elkaar communiceren via een "buurtwebsite"
- De bewoners nemen initiatieven voor de leefbaarheid van de buurt
- Er zijn voldoende mogelijkheden voor jongeren om te sporten

## Superbuurt: een buurt waar iedereen graag wil wonen

Een Superbuurt is een buurt zoals een buurt hoort te zijn: schoon, heel en veilig. Waar je met een gerust hart, ook 's avonds, doorheen loopt. Waar vernielingen en beschadigingen snel worden gerepareerd en het schoon is én blijft. Een buurt waar iedereen graag wil wonen. Waar bewoners actief meedenken en doen om de buurt 'super' te maken én te houden. Meedoen aan Superbuurt is gratis voor huurders!

Buurt Management Nederland neemt, in opdracht van een woningcorporatie of Verenigingen van Eigenaren, de organisatie van Superbuurt op zich. In overleg wordt er een pakket op maat samengesteld. Welk pakket er door corporatie of vereniging ook gekozen wordt: de buurtwebsite en de buurtmanager spelen altijd een rol.

### Hoe werkt het?

In een buurt waar het project gestart wordt, kan iedere buurtbewoner meedoen. Via de website of via aanmelding per brief. Bewoners zonder internet krijgen alle informatie in hun brievenbus, bewoners mét internet krijgen bij inschrijving een inlognaam en wachtwoord waarmee ze toegang krijgen op de besloten 'buurtwebsite'.

### Mijnsuperbuurt.nl

De buurtwebsite fungeert als een virtuele 'gemeenschap'. Bewoners kunnen er buurtgenoten 'ontmoeten', lezen er buurtnieuws, meningen en meldingen van medebewoners en kunnen er stemmen over de Top-3 prioriteit van de maand. Meepraten dus over wat bewoners vinden dat er aangepakt moet worden in de buurt waarin ze wonen.

### Buurtmanager

De buurtwebsite wordt onderhouden door de buurtmanager. Hij is altijd via de website of per brief bereikbaar. De buurtmanager is een professional die zorgt dat de problemen worden aangepakt. Hij onderhoudt contacten met de bewoners, de corporatie, politie, gemeente en andere organisaties. Zijn afspraak is ook afspraak. Daar kunt u van op aan. Hij houdt u, na een melding, op de hoogte van de actie die wordt ondernomen en spreekt de desbetreffende instanties aan op hun afspraken. De buurtmanager is er voor u!

### Directeur Jaap van der Aa:

'Buurtmanagement houdt anderen aan hun afspraken'

'Buurtmanagement heeft een duidelijke opdracht: samen met bewoners en andere partijen op professionele wijze 'Schoon, Heel en Veilig' organiseren. Die andere partijen zijn onder meer buurtconciërges, wijkagenten, schoonmaakbedrijven en gemeentelijke organisaties. Spil in de aanpak is de Buurtmanager, die de contacten onderhoudt en altijd voor de bewoners bereikbaar is.' Altijd bereikbaar en aanspreekbaar