

Opzet buurtservicepunt Overtoomse Veld

Amsterdam, 5 maart 1997

**Henk Gossink
Tjitse Dijkema**

Inhoudsopgave

1	Kader en doelstelling buurtservicepunt	5
1.1	Aanleiding en totstandkoming van deze rapportage	5
1.2	Schets van Overtoomse Veld	6
1.3	Doelstelling buurtservicepunt	7
2	Taken en werkwijze	11
2.1	Taken	11
2.2	Een dag in het toekomstige buurtservicepunt	12
2.3	Vergroten betrokkenheid bewoners	13
3	Schets van de organisatie	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Taakomschrijvingen	15
3.3	Schatting extra financiële lasten	18
3.4	Aansturing en structuur	19
3.5	Betrokkenheid organisaties	21
Bijlage 1	Organisatie buurtservicepunt	23
Bijlage 2	Lijst van geïnterviewde personen	25

1 Kader en doelstelling buurtservicepunt

1.1 Aanleiding en totstandkoming van deze rapportage

Aanleiding

Het stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld investeert - samen met bewoners en instellingen - in Overtoomse Veld. Overtoomse Veld Noord geldt daarbij zelfs als voorbeeldproject waar de komende jaren vele extra inspanningen plaats zullen vinden¹. Binnen dit kader past het opzetten van een servicepunt in de wijk van waaruit diensten worden aangeboden aan bewoners en klachten en signalen worden doorgegeven aan stadsdeel en instellingen. Aan Van Dijk, Van Soomer en Partners is gevraagd hoe zo'n buurtservicepunt (bsp) eruit zou moeten zien. In deze rapportage wordt ons voorstel voor een opzet van het buurtservicepunt weergegeven. Anders dan bij een haalbaarheidsstudie wordt hier niet ingegaan op de haalbaarheid en de wenselijkheid van het servicepunt. Het buurtservicepunt is wenselijk, zo blijkt uit zowel voorgeschiedenis als de door ons gevoerde gesprekken. Bij de opzet is echter wel nadrukkelijk *rekening gehouden* met de realiseerbaarheid.

Totstandkoming

Het voorstel voor deze opzet is tot stand gekomen aan de hand van beschikbare informatie vanuit het stadsdeel, voorbeelden van soortgelijke projecten elders in de stad en in het land en gesprekken met die partijen die betrokken zijn bij het verwezenlijken van het buurtservicepunt². De informatie vanuit het stadsdeel was met name van belang voor de aansluiting bij bestaande initiatieven en ontwikkelingen in het betreffende gebied. De gesprekken met de betrokken partijen waren nodig om een beeld te krijgen van de wensen en ideeën die bij hen leefden. Deze twee elementen - aansluiting bij bestaande ontwikkelingen en bij wensen betrokken partijen - zijn gezamenlijk van groot belang voor het succes van het buurtservicepunt. Zonder het broodnodige draagvlak kan zo'n servicepunt nooit een organisch geheel van de wijk vormen en dreigt afstoting. Met name om die reden is met de begeleidingscommissie van dit onderzoek³ een discussiebijeenkomst gehouden waarbij een aantal keuzes zijn voorgelegd aan de leden⁴. De antwoorden op de gestelde vragen waren niet altijd eensluidend. Desondanks heeft de discussie verhelderend gewerkt en de ontwikkeling van het buurtservicepunt een stap verder gebracht. Vanwege de helderheid van de discussie over dit voorstel, zij echter gesteld dat de inhoud van deze rapportage de verantwoordelijkheid is van de auteurs.

Leeswijzer

In de volgende paragraaf wordt een korte beschrijving gegeven van de context waarbinnen het buurtservicepunt gaat functioneren. Dat betreft de kenmerken van het Overtoomse Veld die van belang zijn voor zo'n buurtservicepunt. Vervolgens wordt de doelstelling van het buurtservicepunt uiteengezet. Hier wordt bijzonder aandacht aan besteed, omdat overeenstemming hierover ons inziens een belangrijke bouwsteen voor een succesvolle sa-

Noot 1 Zie ook: Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld: *Wijkplan Grote Stedenbeleid, Voorbeeldproject Overtoomse Veld Noord*, Amsterdam 25 maart 1996

Noot 2 In bijlage 3 is een lijst van geïnterviewde personen opgenomen.

Noot 3 Met daarin een bewoner, vertegenwoordigers van het stadsdeel, welzijnsinstelling Impuls en de corporaties Van Het Oosten en Rochdale.

Noot 4 Deze discussie is gevoerd aan de hand van een discussienotitie: *Buurtservicepunt Overtoomse Veld: de keuzes*

die bewoners al een deel van hun sociale netwerk in de buurt verloren doordat vroegere bewoners zijn weggetrokken. Het ontwikkelen van contacten met migranten verloopt moeizamer en blijft vaak toch oppervlakkiger. In de tweede plaats verdwijnt deze groep, na VUT of pensionering, uit het arbeidsproces. Daarmee is een belangrijk 'integratiekader' - arbeid - voor hen weggefallen. Vereenzaming is hier een voor de hand liggend proces.

Tegenover de vergrijzing staat een grote groep jongeren die in het Overtoomse Veld scholen bezoekt, woont en de vrije tijd besteedt. Dat verlevendigt de buurt, maar de scheidslijn tussen levendig en lastig is dun. Het gevaar van overlast is groter naarmate de voorzieningen voor jongeren minder zijn en het begrip lager is. Zeker het eerste punt - de voorzieningen voor jongeren - is voor verbetering vatbaar⁶.

Het Overtoomse veld is daarnaast traditioneel een nieuwkomerswijk. Vroeger kwamen de bewoners uit 'de provincie'. Tegenwoordig hebben veel inwoners een allochtone achtergrond. Het belangrijkste herkomstland binnen deze groep is Marokko. De traditioneel wat grotere gezinnen, vinden relatief voordelig grote woningen in Overtoomse Veld.

Binnen deze setting dient het buurtservicepunt bij te dragen aan een continue proces van zorg voor de kwaliteit van de wijk.

1.3 Doelstelling buurtservicepunt

De ideeën omtrent hetgeen het buurtservicepunt *zou moeten* bewerkstelligen zijn lastig in één concrete doelstelling te vangen. Op het eerste gezicht lijken de betrokken partijen het niet eens. De discussie loopt langs de drie woorden waar het buurtservicepunt is opgebouwd:

- 1 Buurt;
- 2 Service;
- 3 Punt.

De *buurt*groep legt de meeste nadruk op het versterken van de sociale infrastructuur in de buurt. Bewoners dienen geactiveerd te worden en sterker hun verantwoordelijkheid te nemen voor het wonen en hun woon-omgeving. Dat betekent dat niet zomaar klachten uit handen van bewoners moet worden genomen, maar dat bewoners eerder ondersteund moeten worden bij het zelf oplossen van hun klachten.

De *service*groep ziet vooral kansen in het verbeteren van de service aan de bewoners en het aanbieden van nieuwe (additionele) diensten. Voor het activeren van bewoners zijn in hun ogen andere initiatieven meer geschikt (zoals het buurtbeheer). Het servicepunt zou juist diensten moeten aanbieden die het gebruik van de buurt aangenamer maakt.

De *punt*groep ten slotte meent dat door betere afstemming van activiteiten in de wijk de dienstverlening in totaal zou moeten worden verbeterd. Zowel bij de servicegroep, als bij de buurtgroep zijn hier voorstanders van te vinden. Aan de andere kant wordt ook gesteld dat een buurtservicepunt er niet voor is om de problemen van de deelnemende organisaties op te lossen, dus ook niet het probleem dat stadsdeel en instellingen eventueel zouden hebben met het vinden van elkaar. Afstemming als doelstelling op zich wordt door de meeste partijen in ieder geval niet als het meest geschikt voor een buurtservicepunt gezien. Hooguit is dit een positief neveneffect.

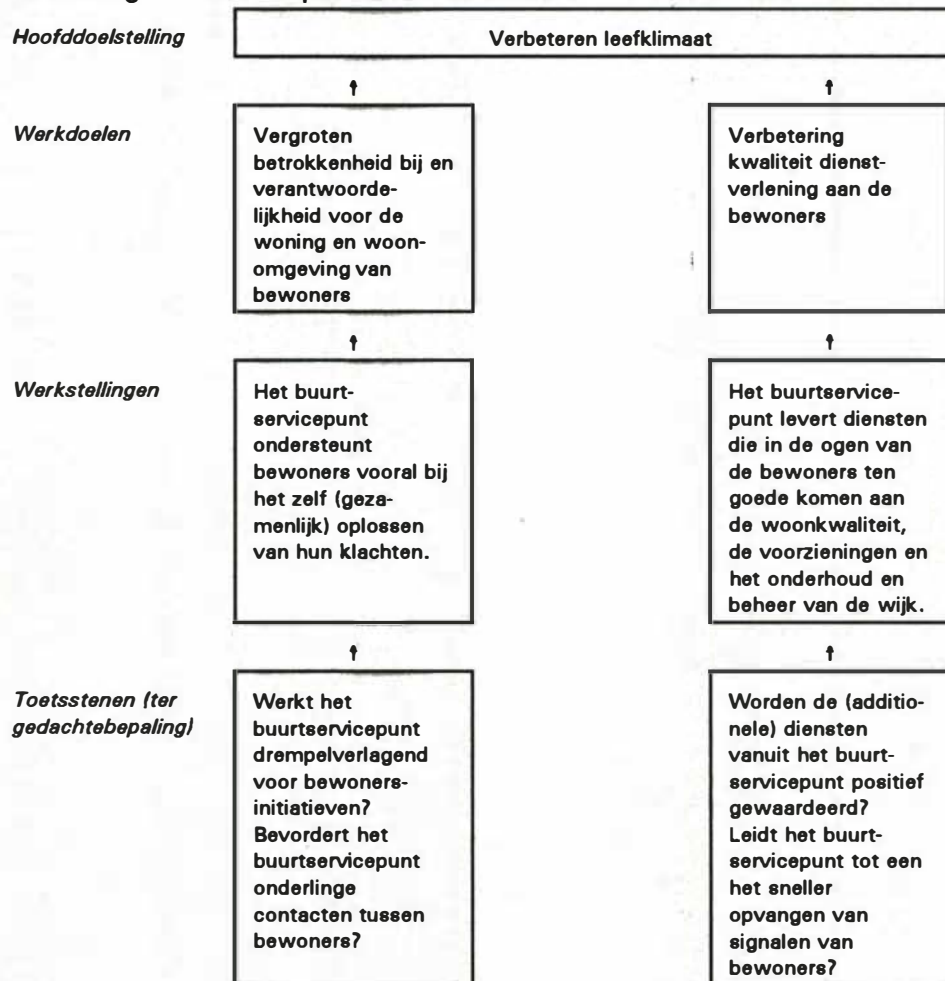
Noot 6 Zie hiervoor ook de leefbaarheidsmonitor 1995

Wat geldt voor de positie van de bewoner, geldt evenzeer voor de doelstellingen. Er zijn dan ook twee doelstellingen voor het buurtservicepunt:

- 1 vergroten betrokkenheid bij en verantwoordelijkheid voor de woning en woonomgeving;
- 2 verbeteren kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners⁹.

In het licht van Hortulanus' uitwerking van het leefklimaat doemt er achter deze twee doelstellingen een hoofddoelstelling op. Uiteindelijk moet het verbeteren van de dienstverlening en het vergroten van de betrokkenheid leiden tot het verbeteren van het leefklimaat. Deze hoofddoelstelling is wellicht wat algemeen, zij plaatst het buurtservicepunt echter wel nadrukkelijk in het kader van het voorbeeldproject Overtoomse Veld Noord en benadrukt het brede karakter van het buurtservicepunt.

Schema 1.2 Doelstelling buurtservicepunt Overtoomse veld



Noot 9 Deze twee doelstellingen zijn dan ook gezamenlijk als één van de doelstellingen van het voorbeeldproject Overtoomse Veld Noord opgenomen. In dat kader is deze doelstelling ook aan de geïnterviewden voorgelegd. Hierbij werden opmerkingen gemaakt als 'de spijker op zijn kop', 'precies, daar draait het om'. Geen van de geïnterviewden zag deze doelstelling niet zitten.

2 Taken en werkwijze

2.1 Taken

Het totale takenpakket van een buurtservicepunt kan per geval sterk verschillen. De keuze voor het takenpakket hangt af van de vraag wat met het buurtservicepunt bewerkstelligd dient te worden. Bovendien moet bij de keuze voor het takenpakket de vraag worden betrokken wat de bereidheid is van de deelnemende organisaties om bij te dragen aan het buurtservicepunt. De vraag wat er bewerkstelligd dient te worden, is in het vorige hoofdstuk uitgebreid aan de orde gesteld. Duidelijk is dat zowel richting bewoners als naar stadsdeel/instellingen het buurtservicepunt een belangrijke coördinerende functie vervult. Daarbij is het de vraag wat het buurtservicepunt zelf doet. Op basis van voorbeelden elders in de stad en in het land kunnen drie typen worden onderscheiden.

- 1 *Het signaal- en verwijspunt:* vanuit het buurtservicepunt worden zelf geen diensten aangeboden, maar alleen klachten doorgegeven en verwezen naar de verantwoordelijke instanties. De betrokken organisaties brengen geen enkele dienst onder bij het servicepunt, maar gaan binnen hun eigen organisatie met klachten, signalen en meldingen aan de slag.
- 2 *Additioneel servicepunt:* vanuit het servicepunt wordt voor het merendeel alleen verwezen en klachten doorgegeven. Daarnaast worden er nog enkele additionele diensten vanuit het buurtservicepunt aangeboden, zoals de werkzaamheden van de buurtverzorging en de ouderenconciërge.
- 3 *Dienstencentrum:* alles wat de betrokken partijen in dit gebied aanbieden, wordt aangeboden vanuit het buurtservicepunt. Het is mogelijk aangifte te doen van bijvoorbeeld misdrijven, paspoort te vernieuwen, de uitvoerders van stadsdeelwerken hebben er hun 'onderkomen' etcetera.

Alleen een signaal- en verwijspunt is volgens de geïnterviewden te beperkt. Van verwijzen en signaleren alleen gaat ook te weinig een wervende kracht uit richting bewoners. Een volledig dienstencentrum gaat de meeste respondenten te ver. Een servicepunt van waaruit klachten worden verzameld, doorgegeven en verwezen en daarnaast additionele taken worden begeleid en gecoördineerd ligt vooralsnog het meest voor de hand.

De werkzaamheden van het buurtservicepunt kunnen zich over een aantal terreinen uitstrekken. We onderscheiden er hier vijf.

- 1 *Beheer openbare en semi-openbare ruimte.*
Voor het beheer van de openbare ruimte verrichten buurtconciërges en verzorgers werkzaamheden in de additionele sfeer. Een nieuwe service hierbij zou het schoonmaken van trappenhuisen kunnen zijn. Daarnaast zijn zij mede ogen en oren op straat en geven signalen door aan de coördinator of de werkmeester. De coördinator bemiddelt klachten en signalen naar de verantwoordelijke instanties en stemt regulier en additioneel werk op elkaar af.
- 2 *Inrichting van openbare en semi-openbare ruimte.*
Voor de inrichting van de openbare ruimte zet het buurtservicepunt partijen bij elkaar 'om de tafel' als er signalen zijn vanuit bewoners dat hier behoefte aan is. Na deze korte bemiddeling trekt het buurtservicepunt zich terug. Een voor de hand liggende 'tafel' is hierbij overigens het platform buurtbeheer.

conciërge had een afspraak met twee ouderen uit de Henk Henrietstraat en zal zich om half tien melden. Tijd om de ingekomen telefoonlijst te bekijken en klachten en problemen te rangschikken naar instellingen. Om 10 uur kunnen er drie faxen uit:

- richting jongerenwerk, in verband met een klacht over overlast;
- richting corporatie in verband met een verzoek om trapportaalonderhoud: als de extra servicekosten zijn geregeld zal de buurtconciërge er weer een adresje bij krijgen;
- richting stadsdeelwerken in verband met een verzoek om al te duister groen verder te snoeien.

De regeling is dat de instellingen binnen drie dagen de klager rechtstreeks antwoord geven. Meestal loopt de coördinator zo eens in de week bij de instellingen langs om persoonlijk de vinger aan de pols te houden.

Om twaalf uur komt iemand van het stadsdeel de informatiemuur over het voorbeeldproject Overtoomse Veld Noord bijwerken. Hier is voor alle bewoners zichtbaar wat er gaat gebeuren. Daaronder hangt een ideeën/klachtenbus over het project, die gelijk geleegd wordt. Niet dat het echt storm loopt, maar toch.

's Middags om half twee belt de leerplichtambtenaar. Een paar namen van jongens die de dag niet op school zijn geweest, maar wel vaak meesporten met het sport- en spelteam, worden doorgegeven. Als het sport- en spelteam binnenkomt wordt aan de begeleiders gevraagd om even extra op die jongens te letten en hen te vragen om de leerplichtambtenaar te bellen. De sportspullen worden uit de berging gehaald en ieder gaat zijns weegs. Gedurende de dag lopen er geregeld mensen binnen met vragen. Zij worden geholpen door de coördinator of de administratief medewerker. Ook op straat worden vertegenwoordigers van het buurtservicepunt die dag aangesproken. Geregeld klampen de mensen de werkmeester aan met een vraag of een klacht. Één van hen drieën is goed bekend met de groep migranten die in de wijk woont omdat hij/zij actief lid van de Marokkaanse gemeenschap is geweest. 'Dat werkt drempelverlagend', stond er al in de opzet van het servicepunt en dat blijkt inderdaad het geval te zijn. Wanneer tegen de avond iedereen zijn spullen terugbrengt, wordt het echt druk. De coördinator hangt nog even een briefje op voor het platform buurtbeheer dat in de vergaderruimte van het buurtservicepunt 's avonds vergadert.

2.3 Vergroten betrokkenheid bewoners

De belangrijkste taken en werkzaamheden van het buurtservicepunt blijkt uit bovenstaande te liggen in het aanbieden van (additionele) diensten op de omschreven taakvelden. Dat betekent niet dat de buurtdoelstelling - het vergroten van de betrokkenheid bij en verantwoordelijkheid voor de woning en de woonomgeving van bewoners - los moet worden gelaten. In drie opzichten dient het buurtservicepunt wel degelijk deze doelstelling na te streven.

In de eerste plaats kan het buurtservicepunt het verschil uitmaken tussen een probleem laten liggen en het door te geven aan verantwoordelijke organisaties. De eerste activiteit van de betreffende bewoner dient vervolgens te worden aangegrepen om verdere activering te bewerkstelligen. Voor die verdere activering is niet het buurtservicepunt verantwoordelijk, maar het opbouwwerk en het platform buurtbeheer. In die zin is een goede samenwerking tussen het buurtservicepunt een voorportaal voor verdere activering en dient hiervoor drempelverlagend te werken.

3 Schets van de organisatie

3.1 Inleiding

Voor een beschrijving van de organisatie van het buurtservicepunt zijn de volgende drie criteria van belang:

In de eerste plaats moet het buurtservicepunt *geen staat in de staat* worden: de organisatie moet niet teveel op zichzelf komen te staan. Het buurtservicepunt moet niet zodanig gaan functioneren dat het verband met de organisaties, die deelnemen aan het buurtservicepunt, verloren gaat. Dat is niet goed voor het buurtservicepunt zelf, maar ook niet voor de deelnemende organisaties. Zij vervreemden dan teveel van elkaar, hetgeen de uiteindelijke serviceverlening aan de bewoners niet ten goede zal komen.

In de tweede plaats moet het buurtservicepunt niet alleen relaties onderhouden met één organisatie, het moet *een aanspreekpunt voor alle organisaties* worden. Een belangrijke aanleiding voor het instellen van het buurtservicepunt is dat er beter wordt samengewerkt tussen de verschillende organisaties, die nu ook diensten verlenen aan de bewoners van Overtoomse Veld Noord. Deze samenwerking moet ook betere afstemming tot gevolg hebben. Teneinde het risico van aantakking aan één organisatie (en daardoor vergroting van de invloed van die organisatie) te verlagen, dient het buurtservicepunt dan ook te worden begeleid door een stuurgroep/commissie, waarin alle participanten deelnemen. De coördinator moet de ruimte krijgen om in de dagelijkse praktijk samen met de werkmeester afwegingen te maken over welke zaken het eerst opgepakt moeten worden. In de stuurgroep wordt hierover gediscussieerd en verantwoording afgelegd.

In de derde plaats moet het buurtservicepunt *ondersteunend zijn aan de initiatieven van bewoners*. Dat betekent dat het buurtservicepunt bewoners geen initiatieven uit handen mag nemen. Een van de kenmerken van buurtbeheer is dat het er juist om gaat om bewoners te activeren en te stimuleren bij zelfwerkzaamheid. Dat betekent dat die initiatieven ook door bewoners zelf moeten worden opgepakt en verder gebracht. Het buurtservicepunt kan daar zeker ondersteuning bij geven en de helpende hand bieden, maar moet geen werkzaamheden uit de handen van bewoners nemen.

3.2 Taakomschrijvingen

Bij het buurtservicepunt gaat het om de volgende functionarissen:

- coördinator;
- werkmeesters;
- administratief medewerker (m/v);
- buurtverzorgingsteam;
- buurtconciërges;
- stadswachten;
- ouderenconciërge;
- sport- en spelteam.

- Zij zetten productie-afspraken om in werkinstructies voor de medewerkers;
- Controle op de uitvoering van de werkzaamheden;
- Het opstellen van werkroosters medewerkers;
- Het regelen van vervanging bij ziekte;
- Contacten met zieke medewerkers;
- Regelmatig overleg over werkzaamheden met coördinator buurtservicepunt;
- Zij werken mee in de uitvoering van het specifieke serviceteam.

De werkmeesters blijven in dienst van hun huidige werkgever. Het is niet de bedoeling om daar nu of in de toekomst iets aan te veranderen.

Het buurtverzorgingsteam bestaat uit vier mensen in Overtoomse Veld. De buurtverzorging is gericht op het leefbaarder maken van de woonomgeving. In dat kader verricht de buurtverzorger de volgende werkzaamheden:

- Kleine onderhoud- en herstelwerkzaamheden aan bijvoorbeeld speelplaatsen en straatmeubilair;
- Opruimen zwerfvuil en losliggende takken;
- Afrasteringen en verkeersborden rechtzetten;
- Herstellen kleine gaten in de bestrating;
- Signaleren van problemen in de wijk;
- Leveren van diensten die in het kader van het buurtservicepunt ontwikkeld worden (nieuw);

De buurtverzorger blijft in dienst van hun huidige werkgever (= Maatwerk Amsterdam). Dit betekent dat Maatwerk ook aanspreekbaar blijft op de opleidingsmogelijkheden die in het kader van de Melkertregeling dienen te worden aangeboden.

De buurtconciërges zijn op dit moment actief in Overtoomse Veld Zuid. Het is verstandig om hun inzetbaarheid uit te breiden in het kader van het buurtservicepunt naar het hele Overtoomse Veld. De buurtconciërges hebben de volgende taken:

- Rondes houden op straat;
- Het signaleren en doorgeven van gebreken;
- Bewoners wijzen op leefregels in de wijk;
- Kennismaken met en wegwijs maken van nieuwe bewoners;
- Leggen van sociale contacten tussen bewoners;
- Deelnemen aan relevante werkoverleggen;
- Leveren van diensten die in het kader van het buurtservicepunt ontwikkeld worden (nieuw);

De buurtconciërges blijven in dienst van hun huidige werkgever (Impuls). Dit betekent dat Impuls ook aanspreekbaar blijft op de opleidingsmogelijkheden die in het kader van de Melkertregeling dienen te worden aangeboden.

De ouderenconciërge is werkzaam op het snijvlak van technische en sociale werkzaamheden. Het doel van zijn werkzaamheden is het mogelijk maken dat ouderen langer in hun eigen omgeving blijven wonen. Hiertoe verricht hij de volgende taken:

- Technische werkzaamheden, al dan niet in samenwerking met anderen;
- Actieve rol in alarmopvolging in het kader van Wonen Plus (op die plaatsen waar geen mantelzorg voor handen is);
- Contactpersoonschap in het kader van Wonen Plus tussen ouderen en uitvoerende organisaties;
- Doorverwijzing bij vragen van ouderen;
- nazorg bij alarmering;
- Controle bij kleine technische werkzaamheden;
- Signaleren wensen van ouderen, leemten in de dienst- en zorgverlening en op het gebied van wonen en welzijn;

Tabel 3.1 Kosten buurtbeheerbedrijven en schatting extra kosten buurtservicepunt Overtoomse Veld

Bedrijf	Hillesluis	Schilderswijk	Wittevrouwen- veld	Gemiddeld	Schatting voor bsp Overtoomse Veld
Personeelskosten	200.000	325.500	203.600	243.033	*140.000
Huisvesting	20.000	25.000	11.400	18.800	**32.000
PR/Communicatie	2.000	-	5.700	2.567	2.567
Beheerkosten	15.000	27.000	21.900	21.300	21.300
Rentekosten	1.000	-	200	400	400
Afschrijvingen	12.000	11.300	4.800	9.367	9.367
Materialen	50.000	25.000	59.800	44.933	***5.000
Totaaluitgaven	300.000	413.800	307.400	340.400	210.634

- * De personeelskosten drukken op de begrotingen van de betrokken organisaties. Als uitzondering geldt de extra kosten voor een administratief medewerker en de coördinator van het servicepunt;
- ** Werkruimte volgens NEN 1824 voor coördinator, werkmeeesters en administratief medewerker: 54 m2
 Ontvangstruimte (met balie en ruimte voor mededelingen) 20 m2
 Spreekkamer politie en opbouwwerk 18 m2
 Lunch annex vergaderruimte voor werknemers en woongroepen 30 m2
 Keuken 6 m2
 Totaal aantal benodigde vierkante meters 128 m2
 Reguliere kantoorprijs per m2 (indicatie 1996) in Amsterdam (c-locatie) f. 250,-
 Totaal prijs f. 32.000,-
- *** De benodigde materiaalkosten voor de bestaande teams is hierbij niet inbegrepen.

De bedragen, die hierboven vermeld zijn, vormen een schatting van de bedragen die op de exploitatiebegroting van het buurtservicepunt zullen verschijnen. We erkennen dat deze schatting voor een deel natte vingerwerk is. Voor een deel is dit het gevolg van de door ons gehanteerde onderzoeksmethode. We hebben aan de betrokken instellingen en instanties naar schattingen gevraagd. Aan de andere kant zou een verdere uitsplitsing een beeld van schijn-exactheid geven.

3.4 Aansturing en structuur

Begeleiding

De begeleiding van het buurtservicepunt zal plaatsvinden door een stuurgroep, die bestaat uit beleidsmakers van de deelnemende instellingen. Deze zal toezicht houden op het buurtservicepunt. Gezien de continuïteit in de ontwikkeling is het verstandig om de volgende organisaties in de stuurgroep plaats te laten nemen:

- Stadsdeel Slotervaart/Overtoomse veld, afdeling Welzijn;
- Stadsdeel Slotervaart/Overtoomse veld, sector Stadsdeelwerken;
- Welzijninstelling Impuls;
- Opbouwwerk Eigenwijks;
- Woningbouwvereniging Rochdale;
- Woningbouwvereniging Van Het Oosten;
- Woningbouwvereniging Dageraad;
- Woningbouwvereniging Patrimonium¹³;
- Vertegenwoordiging bewonersorganisatie.

Noot 13 Daarnaast zijn er nog twee corporaties die met name actief zijn in Overtoomse Veld Zuid. De betrokkenheid van die organisaties bij het buurtservicepunt dient door de werkgroep beheer en welzijn verder bepaald te worden.

3.5 Betrokkenheid organisaties

Bovenstaande organisatiestructuur plaatst de additionele diensten in het hart van de organisatie, met daarbij een belangrijke rol voor afstemming van reguliere activiteiten. Daarnaast zijn er natuurlijk ook de reguliere activiteiten van de betrokken organisaties en hebben de organisaties als zodanig een rol ten aanzien van het buurtservicepunt. In deze paragraaf wordt op deze laatste vraag ingegaan.

Het stadsdeel

Stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld is op verschillende manieren betrokken bij het buurtservicepunt. Het stadsdeel neemt diensten af van het bsp en brengt er het buurtverzorgingsteam in onder. Hierdoor wordt de directe aansturing door de sector Stadsdeelwerken enigszins op afstand gezet. Daarnaast heeft het stadsdeel een spilfunctie in het laten functioneren van de stuurgroep, die de ontwikkeling van het buurtservicepunt begeleidt.

De woningcorporaties

De corporaties zijn belangrijke afnemers van de diensten van het buurtservicepunt. Zij dienen geregeld verzoeken in bij het buurtservicepunt om diensten te ontwikkelen die lacunes in de kwaliteit van de dienstverlening kunnen opvullen. Een voorbeeld hiervan is het schoonmaken van trapportalen. Aan de hand van signalen van huurders wordt actief gekeken welke overige diensten van belang kunnen zijn. Naast het afnemer van diensten voor hun huurders zijn de corporaties een belangrijke financierende partij. In dat kader hebben zij een belangrijke toetsende functie waar het de werkwijze van het buurtservicepunt betreft.

Politie

De politie onderhoudt contact met de teamleider toezicht en de coördinator van het buurtservicepunt. In het kader van het wijkgerichte werken dat de politie in Amsterdam propageert wordt het op gezette tijden in de week mogelijk om de politie te spreken op het buurtservicepunt. Daar kan ook aangifte worden gedaan van veelvoorkomende criminaliteit. De politie heeft zitting in de stuurgroep en brengt signalen die zij krijgen uit de buurt in die kring aan de orde om te bezien wat er buiten een politieke aanpak mogelijk gedaan kan worden.

Impuls

Welzijnsinstelling Impuls is leverancier van twee serviceteams van het buurtservicepunt. Mogelijk zal ook de coördinator van het buurtservicepunt door Impuls worden aangeleverd. Binnen de stuurgroep heeft Impuls tevens een belangrijke rol wanneer het gaat om de expertise op het terrein van het functioneren van buurtserviceteams en -punten elders. In de ontwikkeling van nieuwe diensten vervult Impuls bovendien een belangrijke rol.

Het platform buurtbeheer en het opbouwwerk

In het kader van activering van de bewoners en het vergroten van de betrokkenheid vervult het opbouwwerk en het platform buurtbeheer een belangrijke rol. Om deze rol daadwerkelijk zichtbaar te maken, zal het opbouwwerk een nader te bepalen deel van de week vanuit het buurtservicepunt gaan werken. Het platform wordt actief betrokken bij het maken van werkplannen, het ontwikkelen van nieuwe diensten en het meedenken over de prioriteiten voor het buurtservicepunt. De positie van opbouwwerk en buurtbeheer ten opzichte van elkaar is onafhankelijk.

Bijlage 1 Organisatie Buurtservicepunt

Omschrijving	Het buurtservicepunt Overtoomse Veld is een locatie in de wijk waar bewoners terecht kunnen met klachten en ideeën en van waaruit additionele diensten aan de wijk worden aangeboden.
Doelstelling	Hoofddoel van het buurtservicepunt is het verbeteren van het leefklimaat in het Overtoomse veld. Hiertoe worden de volgende twee werkdoelen nagestreefd: <ol style="list-style-type: none"> 1 Vergroten betrokkenheid bij en verantwoordelijkheid voor de woning en woonomgeving van bewoners; 2 Verbeteren kwaliteit dienstverlening aan de bewoners.
Taken	<ol style="list-style-type: none"> 1 Uitvoering additionele taken op het terrein van beheer (semi-) openbare ruimte, ouderenzorg, jongerenwerk en toezicht; 2 Signalering en verwijzing op alle bovenstaande terreinen alsmede de inrichting van de openbare ruimte; 3 Bemiddeling tussen bewoners en relevante 4 Coördinatie en afstemming additionele taken; 5 Algemene toezichthoudende functie
Criteria organisatie	<ol style="list-style-type: none"> 1 geen staat in een staat: nadrukkelijke aandacht voor inbedding activiteiten in die van de staande organisaties; 2 geen verlengstuk van één organisatie; 3 ondersteunend aan initiatieven van bewoners
Personeel	<p>Coördinator: 1 persoon voltijd Werkmeesters: 4 personen (inclusief teamleider toezichthouders) Administratief medewerker: 1 persoon deeltijd Buurtverzorgers: 4 personen Buurtconciërge 3 personen Stadswacht: 3 personen Ouderenconciërge: 1 persoon deeltijd Sport- en spelteam: 3 personen</p>
Aansturing	<p>Stuurgroep bestaande uit beleidsmedewerkers van de volgende organisaties begeleidt ontwikkeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stadsdeel Slotervaart/O. veld, afdeling Welzijn; • Stadsdeel Slotervaart/O. veld, afdeling Stadsdeelwerken; • Welzijnsinstelling Impulse; • Opbouwwerk Eigenwijken; • Woningcorporatie Rochdale; • Woningcorporatie Van Het Oosten; • Vertegenwoordiging bewonersorganisatie; • Dienst Stadstoezicht; • Politie. <p>In convenant worden afspraken over personeel en inzet betrokken organisaties vastgelegd.</p>

Bijlage 2 Lijst van geïnterviewde personen

Mevrouw C. Schipperheijn	Welzijn, Slotervaart/Overtoomse veld
Mevrouw J. Driessen	WBV Het Oosten
De heer T. Heijdra	Eigenwijks
Mevrouw E. Beuling/ De heer A. de Ruig	Centraal Bureau Impuls
Mevrouw J. Louwers	Bewonersoverleg Overtoomse Veld Noord
De heer N. Krijnen/ De heer D. Schalkwijk	Dagelijks bestuur, Stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld
De heer H. Navis/ De heer S. Gunput	Stadsdeelwerken, Slotervaart/ Overtoomse Veld
De heer R. Schepers	Welzijn, Slotervaart/Overtoomse Veld
De heer J. van Leent	Politie, bureau Meer en Vaart