

C.c. Directie Veiligheid t.a.v. Mevrouw M. Peek
Directies van Gemeentelijke Diensten Rotterdam:
Gemeentewerken, Roteb en Stadstoezicht
Voorzitters Dagelijks Bestuur Deelgemeenten Rotterdam
Ombudsman Rotterdam t.a.v. Mevrouw mr. A.M. Zwanenveld

Betreft: Adviesnotitie BeVeR Schouwen 2010/29

Datum: 2 juni 2010

Geachte bestuur van Bewonersorganisatie,

Sinds 1996 brengt BeVeR adviezen uit aan gemeentelijke diensten en instanties met betrekking tot schoon, heel en veilig. BeVeR doet dit op verzoek van de burgemeester van Rotterdam. Hierbij ontvangt u van BeVeR een advies over Schouwen. Dit advies is gebaseerd op onze ervaringen met schouwen op diverse plaatsen in Rotterdam.

Het advies luidt:

1. Organiseer twee tot vier keer per jaar een schouw bij voorkeur met bewoners uit de wijk;
2. Organiseer één of twee maal per jaar een avondschouw;
3. Zet een netwerk op van wijkbewoners die elk hun directe woonomgeving frequent schouwen en probeer zo wijkdekkend te werken.
4. Leg noodzakelijke verbeteringen bij voorkeur fotografisch vast en mail deze foto's via het elektronisch klachtenformulier naar de gemeente.

Voor meer gedetailleerde informatie zijn wij altijd bereid om een toelichting te komen geven. Ook bij de opzet van een of meerdere typen schouwen kunt u een beroep doen op onze ervaringen. Een afspraak hiervoor kunt u maken via het secretariaat van BeVeR.

Toelichting

Op basis van de ervaringen van de leden van BeVeR over de afgelopen jaren hebben we vastgesteld dat er een aantal verschillende vormen van schouwen zijn die in Rotterdam worden toegepast (zie bijlage 1). Een enquête die wij samen met de SBR (Samenwerkende Bewoners organisaties Rotterdam) hebben uitgevoerd bevestigt dit beeld (zie bijlage 2). Wij kennen geen situaties in de wijken van Rotterdam waar een volledig dekkend systeem van schouwen aanwezig is. Vaak worden slechts delen van een wijk geschouwd en zelden worden er avondschouwen gehouden.

Het doel van schouwen is vast te stellen of:

- A. De openbare weg goed beloopbaar en berijdbaar is voor alle verkeersdeelnemers (voetgangers en vooral ook ouderen, rolstoelgebruikers, kinderen, fietsers, automobilisten);
- B. De openbare ruimte goed is ingericht;
- C. De straat schoon is;
- D. Het straatmeubilair heel en schoon is;
- E. De groenvoorziening in orde is en onderhouden wordt;
- F. Er gevaarlijke en onveilige plekken zijn;
- G. De openbare verlichting functioneert.

Het is lastig om al deze items in één alles omvattende schouw voor een gehele wijk of buurt langs te lopen en vast te leggen. Daarom worden vaak slechts delen van een wijk geschouwd of alleen die plekken waarvan bekend is dat er iets kapot is en nodig hersteld moet worden. Alle klachten in een keer melden leidt ook tot een

zo groot aantal onderwerpen dat gemakkelijk iets vergeten kan worden. Dat is zeker het geval als de klachten na een schouw in samenwerking met de Deelgemeente, via de Deelgemeente gemeld gaan worden. Bovendien missen de burgers dan de mogelijkheid van een terugmelding nadat de klacht is afgehandeld.

De ervaring van BeVeR is dat op klachten die via de klachtentelefoon of het elektronisch klachtenformulier gemeld zijn in het algemeen snel gereageerd wordt door de Rotterdamse Diensten en het probleem redelijk snel opgelost wordt. In een groot aantal gevallen krijgt de klager een bericht over de afloop van zijn klacht. Om een wijk op het gebied van schoon, heel en veilig op het door de wijkbewoners gewenste niveau te krijgen en te houden is meer nodig dan het incidenteel schouwen van delen van de wijk. Fijnmazig schouwen is daarvoor de aangewezen methode. Deze is alleen toepasbaar met de medewerking van een groot aantal wijkbewoners. Het is natuurlijk wel zo dat bewoners van een wijk of buurt veel zaken waarnemen zowel wat er goed is maar vooral ook wat er beter moet. Onderling wordt er veel over de noodzakelijke verbeteringen geklaagd en slechts een enkeling pakt de telefoon om de klacht te melden of doet dit via internet. Daarom is het zinvol om meer van de klagers te betrekken bij een fijnmazige schouwwerkwijze. Dit kan tot meer meldingen van klachten leiden. Een extra stimulans kan zijn dat de individuele klager zich gesteund voelt door soortgenoten en door de Bewonersorganisatie. Dat laatste zeker indien de klachten in kopie ook gemeld worden bij de Bewonersorganisatie zodat via het overleg van de BWO met de Deelgemeente de klachten bij onvoldoende voortgang in de afhandeling ook in dit overleg besproken kunnen worden.

Slechts in enkele wijken van de stad worden er ook in de donkere uren van de dag schouwen gehouden. Het gaat dan minder om het schoon en heel dat in het donker moeilijker waarneembaar is. Veiligheidsgevoelens zijn echter in het donker geheel anders dan bij daglicht. Verschillende plekken zien er in de nachtelijke uren echt anders uit. Bovendien zijn er dan minder gebruikers van de buitenruimte en zorgen de schaduwen van de verlichting vaak voor een naargeestige indruk. Daarom is het uitermate zinvol om ook in de donkere uren één of tweemaal per jaar een schouw te houden. Bovendien is het dan eenvoudiger om vast te stellen welke lantaarnpalen niet werken. Doordat men bezig is in heel Rotterdam de lantaarnpalen opnieuw van een nummer te voorzien is met dit nummer en de straatnaam goed aan te geven welke lantaarn niet brandt.

Ook burgemeester Aboutaleb propageert het houden van avondschouwen omdat hij zelf heeft vastgesteld dat in de nachtelijke uren de stad heel anders ervaren wordt dan bij daglicht.

In de Deelgemeente Noord is er op initiatief van de wijkservicemedewerker (naar aanleiding van een eerder advies van BeVeR m.b.t. avondschouwen) begin 2010 een avondschouw gehouden in samenwerking met de Bewonersorganisatie Liskwartier en het opbouwwerk. Opmerkelijk resultaat was dat men nu kon zien dat bij veel parkeermeters het licht kapot was en daardoor moeilijker vindbaar waren. Andere resultaten waren dat de donkere plekken beter opvielen. Dit gold ook voor de kleurverschillen in de verlichting. Men is enthousiast en denkt erover om in juni nog een avondschouw te houden.

De schouwen die georganiseerd worden door de Deelgemeenten (volgens de productnormering) blijven zinvol om de diensten van de stad een rapportcijfer te kunnen geven. Doordat wijkbewoners deelnemen aan deze schouwen wordt een objectieve waarde van dat rapportcijfer enigszins gewaarborgd. De schouwpunten liggen voor lange termijn vast. Daardoor krijgen de diensten de kans vooraf die schouwpunten al op orde te brengen. In hoeverre dat ook daadwerkelijk gebeurt, is ons onbekend. Deze vorm van schouwen heeft dan ook een zeer betrekkelijke waarde op het schoon heel en veilig houden van een wijk vooral vanuit het oogpunt van de echte gebruikers van een wijk namelijk de wijkbewoners.

De animo om met deze schouwen mee te lopen is zeer gering wat vooral komt door het ontbreken van feedback door de deelgemeente en de diensten naar de deelnemers.

Uit onze ervaringen blijkt ook dat het fotografisch vastleggen van kapot straatmeubilair, Graffiti, scheefliggende stoeptegels, ontbrekende straatnaamborden, fietswrakken etcetera positief bijdraagt aan het daadwerkelijk oplossen van de problemen. Als de foto's meegestuurd worden met het elektronisch klachtenformulier is het voor de Diensten veel duidelijker wat het euvel is dat verholpen moet worden. Daarom raden wij aan om klachten zoveel mogelijk vergezeld te laten gaan van een foto.

Naast het verstrekken van meer informatie is de werkgroep BeVeR ook bereid om u te ondersteunen bij het opzetten van schouwen, een lobbyactie in het kader van (fijnmazig)schouwen, het melden van klachten bij de gemeente en dergelijke.

Tevens hopen wij door u op de hoogte te worden gehouden over uw ervaringen met schouwen en de ontwikkelingen daarbij in uw wijk.

Met vriendelijke groet,

R. de Jongh
Contactpersoon Schouwen

W.J.J.M. Sprangers
Voorzitter BeVeR