

Agent Bijt Hond

EN ANDERE ONVERWACHTE
MANIEREN VAN CONTACT

AGENT BIJT HOND
en andere onverwachte manieren van contact

Manon van Hoeckel in samenwerking
met agent Wilco Berenschot.

In opdracht van de Nationale Politie,
onderdeel van het project
Social Design Politie.

Wijkagenten en bewoners zijn het er over eens: het vergroten van (het gevoel van) veiligheid in de buurt moet je met elkaar doen. Maar hoe leg je contact met de ander? En hoe haal je de kansen van de wijk en haar bewoners naar boven?

Wijkagent Wilco Berenschot gebruikt uiteenlopende onverwachte manieren om in contact te komen met de bewoners van zijn wijk in Rotterdam West. Samen met ontwerper Manon van Hoeckel maakte hij een verzameling van zijn creatieve werkwijzen. Het boek *Agent bijt hond* laat de kansen van deze ontmoetingen zien.

Dit project is onderdeel van Social Design Politie, een samenwerking tussen de Nationale Politie en ontwerper Tabo Goudswaard waarbij wijkagenten worden gekoppeld aan social designers.

Als agent ben je gewend om meteen te handelen bij een probleem. Je wilt het liefst snel in actie komen: een plan maken, iets doen, het probleem oplossen. Ontwerpers gaan anders te werk. Zij observeren, zonder meteen in te grijpen en gaan zonder agenda in gesprek. Nieuwsgierigheid levert veel op: als je praat, herhaal je vaak wat je zelf al weet. Als je luistert, leer je iets nieuws.

Door te luisteren en observeren leer je op een andere manier te kijken naar de kracht van de wijk. Door in gesprek te blijven met de buurt kan je als agent preventief werken. Ook kan je bewoners de handvatten aanreiken om zelf actief bij te dragen aan de veiligheid in de wijk. Hoe meer verschillende groepen en bewoners je

spreekt, hoe beter.

In dit boek hebben wij de werkwijzen van Wilco onderverdeeld in drie thema's: locaties, mensen en acties. Sommige werkwijzen zijn voor de hand liggend, andere minder vanzelfsprekend. Sommige zijn direct toepasbaar in een andere wijk, terwijl andere wellicht uniek zijn voor de wijk van Wilco. Het boek dient als inspiratie om zelf op zoek te gaan naar belangrijke plekken en sleutelfiguren, en om nieuwe manieren te vinden om gesprekken aan te gaan met buurtbewoners.





Introductie	5	Kleermaker	74
		Buurt whatsapp-groepen	76
1: LOCATIES	13	Ervaren supermarktmedewerker	78
De nagelsalon	14		
Supermarkt, net voor openingstijd	16	3: ACTIES: INTERVENTIES VOOR	
Wassalon	18	BIJZONDERE GESPREKKEN	83
Belwinkel/moneytransfer	20	Mobiele wijktafel	84
Speeltuin	22	Voor de deur	88
Tramhalte	24	(Wens-)fontein	90
Apotheek	26	Uniform aan de wilgen/waslijn	92
McDonald's in de ochtend	28	Voederplek	94
Bibliotheek	30	Bruggenbouwer	96
Eethuis	32	Agent bijt hond	98
Koffietafel van de supermarkt	34	Twalken	102
Schoolplein	36	Taxi	104
Bankjes	38	Buurt omroep	106
Pakketpunt	40	Pop-up politiebureau	108
De lunchwandeling	42	Panna knock out	112
Tram	44	Taarten trofee	114
Rookplek	46	Hardlopers van de wijk	116
		Stembus	118
2: MENSEN: SLEUTELFIGUREN	51	Op grote hoogte	120
Schoenmaker/sleutelspecialist	52	Onontdekt	122
Wijk-veteraan	54	De-tour	124
Stadshovenier	56	Verhaalt parkeren	126
Kapper	58	Hondenbazen	128
Garagehouder	60	Sticker	130
Buurtsupermarkt of slager	62	Warm welkom	132
Wijkgangmakers	64	Spring maar voorop	134
Postbode/pakketbezorger	66	Veiligheidsvuur	136
Dak- of thuisloze	68	Post	138
Buurtbus bestuurder	70	Professor agent	140
Fietsenmaker	72		

1 Locaties

Hotspots waar mensen en hun verhalen bijeen komen en waar kennis uit de wijk zich verzamelt. Deze locaties zijn plekken waar mensen aan het wachten zijn, of waar er een activiteit plaatsvindt waarbij het mogelijk is om tegelijkertijd een gesprek te voeren. De hotspots van een wijk zijn afhankelijk van de populatie. In Rotterdam West, die veel verschillende nationaliteiten kent, heeft bijvoorbeeld de belwinkel een belangrijke functie. Hier gaan bewoners naartoe voor contact met familie in het thuisland.



DE NAGELSALON

In de nagelsalon vliegen de (buurt)verhalen over tafel.
De ontspannen sfeer zorgt ervoor dat je makkelijk
contact maakt.



SUPERMARKT, NET VOOR OPENINGSTIJD

De supermarkt is een goede plek om allerlei mensen tegen te komen en een gesprek aan te knopen. Iedereen moet immers boodschappen doen. Daarnaast staan de mensen die

je misschien niet vaak spreekt als eerste voor de deur, nog voordat de winkel opent.



WASSALON

De wachttijd in de wasserette kan worden gebruikt om een gesprek aan te knopen. Van wie zijn de kleren? Waarom doe je de was hier en niet thuis? Wie zorgt er voor het gezin? Door je

uniform hier te wassen en hulp te vragen bij het aanzetten van de machines breek je meteen het ijs.



BELWINKEL/MONEYTRANSFER

In de belwinkel/moneytransfer komen mensen die contact opnemen met familie of vrienden in het buitenland. Hier komt

een breed scala aan verschillende nationaliteiten. Dit is ook een hele goede plek om nieuwkomers te spreken.



SPEELTUIN

In de speeltuin komen naast veel kinderen ook veel ouders. De bankjes bij de speeltuin zijn daarom een goede plek om in gesprek te gaan. Midden op de dag zijn hier vooral jonge

kinderen, vaak samen met een ouder of oppas. Later in de middag komen de kinderen uit school hier spelen.



TRAMHALTE

De mensen die bij de bus- of tramhalte staan te wachten, hebben de tijd voor een gesprek. In de ochtend staan er veel jongeren die onderweg zijn naar school.



APOTHEEK

De wachttijd bij de apotheek is soms lang. Die tijd kan gebruikt worden voor een gesprek.



MCDONALD'S IN DE OCHTEND

De McDonald's heeft goedkope ontbijtjes en koffie waar mensen trouw voor in de rij gaan staan. Niet alleen de lage

prijs, maar ook het contact met anderen trekt klanten 's ochtends naar de Mac. Hetzelfde geldt voor de Hema en Ikea.



BIBLIOTHEEK

De bibliotheek is een plek waar mensen taallessen volgen, activiteiten doen of gewoon een kopje koffie komen drinken en een krantje lezen. Het is een plek waar iedereen welkom

is. Bij de bieb zijn daarom ook mensen te vinden die buiten de maatschappij vallen.



EETHUIS

Mensen in de wijk weten de lokale eettaak goed te vinden. Het personeel ziet veel van de stamgasten en weet wat er

speelt. Bij tentjes waar er weinig plek is schuif je makkelijker bij elkaar aan tafel.



KOFFIETAFEL VAN DE SUPERMARKT

Over het algemeen zijn mensen die aanschuiven aan de koffietafel in de supermarkt mensen die openstaan voor een gesprek of zelfs op zoek zijn naar contact. Bovendien is de koffie al geregeld.



SCHOOLPLEIN

Net voordat de bel gaat, staan aan het schoolplein tientallen ouders te wachten op hun kroost.



BANKJES

Wanneer je voor een langere tijd op een plek zit, leer je de gewoontes van de bewoners van de wijk kennen. Je ziet dan ook hoe een plek gebruikt wordt. Door in de openbare ruimte

te gaan zitten kom je mensen tegen die je bijvoorbeeld op een georganiseerde buurtavond niet spreekt.



PAKKETPUNT

Vooral aan het einde van de middag is het hier druk. Wat hebben mensen besteld? Al snel kun je een leuk en luchtig gesprek aanknopen met bewoners. Sommige mensen uit de

buurt hebben zichzelf aangemeld als pakketpunt en kennen en herkennen daardoor veel bewoners.



DE LUNCHWANDELING

De buurt is niet alleen voor bewoners maar ook voor mensen die er werken. Veel werknemers lopen in de pauze even

een rondje. Een wandeling is een goed moment voor een gesprek omdat je elkaar niet in de ogen hoeft te kijken.



TRAM

In de tram hebben mensen niets te doen, ze zijn aan het wachten op hun halte. Door naast iemand te gaan zitten kom

je gemakkelijker in gesprek dan confronterend tegenover elkaar. In de tram trekt de omgeving als een film aan je voorbij.



ROOKPLEK

Rokers hebben vaak wel even tijd voor een gesprek. Een aansteker is op deze plekken een goede ijsbreker.

TIPS: EEN GOED GESPREK

Iedereen die onderdeel is van het vraagstuk, kan onderdeel worden van de oplossing.

Kies de juiste setting. Vaak gaan we aan tafel recht tegenover elkaar zitten. Als je samen iets doet, zoals iets maken of wandelen, kijk je elkaar niet de hele tijd aan. Dit zorgt vaak voor een open gesprek. Denk maar aan het doen van de afwas; daarbij ontstaan vaak hele goede gesprekken.

Vraag niet naar meningen maar naar ervaringen, verhalen, emoties en herinneringen.

Heb een goede ijsbreker paraat.

Wees nieuwsgierig.

Durf soms ook zonder eigen agenda in gesprek te gaan met mensen.

Vraag om voorbeelden of om iets te laten zien.

Werk eventueel in duo's (één interviewt en één observeert).

2

Mensen: Sleutel- figuren

Sleutelfiguren zijn de ogen en oren van de wijk, de voelsprietten van de buurt. Je kan bij hen informatie ophalen, maar je kan ze ook activeren en stimuleren om specifieke informatie te verzamelen of een netwerk op te zetten. Niet alleen de meer voor de hand liggende partijen zoals ondernemersverenigingen, de pastoor, de Imam of de wijkverpleegkundige maar ook de stadshovenier of de kapper hebben waardevolle verhalen.



SCHOENMAKER/SLEUTELSPECIALIST

De schoenmaker, die bijna altijd ook sleutels maakt, kan veel vertellen over veiligheid en het gevoel van veiligheid in de wijk. Bijvoorbeeld of mensen extra sloten willen, of er veel

wordt ingebroken of dat mensen een extra paar sleutels aan de burens geven.



WIJK-VETERAAN

In iedere wijk zijn er mensen die er al tientallen jaren wonen en al heel wat hebben meegemaakt. Zij weten precies hoe de wijk zich heeft ontwikkeld en waarom dingen zijn zoals ze zijn.



STADSHOVENIER

De hoveniers die het groen aanplanten en onderhouden zijn in de wijk aan het werk, juist wanneer de meeste bewoners niet thuis zijn.



KAPPER

De aandacht die een kapper aan zijn klanten geeft zorgt er voor dat mensen heel open durven te zijn. De gesprekken hier worden daarom snel persoonlijk. Kappers zijn soms net

maatschappelijk werkers en weten veel over de buurt en zijn bewoners.

Project Coupe de Schiedam van Manon van Hoeckel



GARAGEHOUDER

Deze garagehouder laat zijn vaste klanten wel eens zelf aan hun auto sleutelen in de werkplaats. De auto kan ook

een goede gespreksstarter zijn, daar kan immers iedereen wel wat over vertellen.



BUURTSUPERMARKT OF SLAGER

Bij de slager of in de lokale supermarkt wordt vanalles besproken. De mensen die hier winkelen in plaats van naar de grote supermarkt gaan, hebben vaak binding met de buurt.



WIJKGANGMAKERS

Bewoners die de buurt mooier maken, hebben oog voor de wijk, zoals deze meneer die jaarlijks buiten een kerstboom neerzet en met de buurt versiert.



POSTBODE/PAKKETBEZORGER

De postbode of pakketbezorger komt letterlijk en figuurlijk achter de voordeur. Vooral de laatste is een graag geziene gast. Hij of zij weet ook of iemand vaak thuis is of niet.



DAK- OF THUISLOZE

Kent de wijk uit zijn of haar broekzak, spendeert vooral overdag erg veel tijd in de openbare ruimte en ziet veel van wat er in de buurt zich afspeelt.



BUURTBUS BESTUURDER

Kent niet alleen mensen maar ook veel plekken in de wijk. Daarnaast heeft hij alle tijd om een praatje aan te knopen

met de buurtbewoners en herkent hij patronen in het leven van verschillende bewoners.



FIETSENMAKER

De fietsenmaker weet vaak of er vandalisme is en of er veel fietsen worden gestolen in de buurt.



KLEERMAKER

Deze kleermaker weet wanneer iemand het niet breed heeft, maar ook wanneer er Turkse en Marokkaanse mensen op vakantie gaan. Dan komen ze namelijk pakken kopen of

bestellen die ze meenemen naar het thuisland voor familie en vrienden.



BUURT WHATSAPP-GROEPEN

Bestaande buurt Whatsapp-groepen kunnen een goede manier zijn om op de hoogte gehouden te worden van wat er speelt in de wijk. Ga op zoek naar degene die de groep heeft opgericht.



ERVAREN SUPERMARKTMEDEWERKER

Op de foto staat Ada, die al tientallen jaren in deze supermarkt werkt. Zij kent heel veel klanten en veel klanten kennen haar. Zij helpt ze om koopjes te zoeken en adviseert

ze over aanbiedingen. Ada kan goed inschatten wie niet veel te besteden heeft. Bovendien ziet zij haar klanten zeer regelmatig en is daardoor goed op de hoogte van ontwikkelingen.

TIPS: VRAGEN AAN BEWONERS

Op welk moment voelde je je verbonden met de buurt?

Wat is jouw droom voor deze buurt?

Wie zijn de sleutelfiguren van de wijk en wat doen ze?

Voel je je hier veilig? Waarom?

Wat doe jij of kan je zelf doen om de omgeving veiliger te maken?

Wat kunnen andere bewoners doen om de veiligheid te vergroten?

Hoe kan ik als agent jullie daarbij helpen?

3

Acties: Interventies voor bijzondere gesprekken

Bijzondere manieren om gesprekken aan te gaan met bewoners. Door deze interventies wordt de wijkagent op een laagdrempelige manier aanspreekbaar of zichtbaar in de wijk.



MOBIELE WIJKTAFEL

Een mobiele wijktafel is een voor wijkbewoners verrassende en laagrempelige manier om met een agent in gesprek te raken. Door het informele karakter krijgt een gesprek met

een agent voor hen een heel andere lading. Wanneer hij de tijd had, pakte Wilco een paar klapstoeltjes en zette hij ze ergens neer in de wijk.



MOBIELE WIJKTAFEL

Nadat Wilco in 2013 is gestart met de mobiele wijktafel, volgden meer agenten zijn voorbeeld.



VOOR DE DEUR

Deze stoel voor het huis betekent dat de bewoners vaak buiten zitten. Hier zou bijvoorbeeld een mobiele wijktafel makkelijk bij aan kunnen sluiten. Bewoners die zich de stoep

toeëigenen door er persoonlijke spullen neer te zetten, voelen zich vaak thuis in hun straat.



(WENS-)FONTEIN

Een fontein is een leuke plek om wensen uit de buurt op te halen. Je kunt muntjes uitdelen met de vraag een wens voor de wijk uit te spreken en het muntje in de fontein te werpen.



UNIFORM AAN DE WILGEN/WASLIJN

Door een politie-uniform aan de waslijn te hangen in de publieke ruimte wordt de nieuwsgierigheid van wijkbewoners gewekt en komen ze vragen wat er aan de hand is. Dit biedt

ruimte voor een gesprek over de rol van de wijkagent als het gaat om veiligheid, maar ook over de rol van de bewoners zelf. Het humoristische en verrassende karakter van deze interventie werkt uitnodigend.



VOEDERPLEK

Waar duiven en eenden zijn, zijn mensen die ze komen voeren. Dit kan een kans zijn om een laagdrempelig gesprek aan te gaan. Wist je dat men in sommige religies oud brood niet mag

weggoien, maar dat het moet worden teruggegeven aan de natuur? Vandaar dat op dit plein moslims vaak de duiven komen voeren.



BRUGGENBOUWER

Wanneer de brug opengaat verzamelt zich al snel een groepje verkeersdeelnemers voor de slagboom. Automatisch pakken ze de telefoon erbij om de tijd te doden. Een gesprek met de

wijkagent, of spel over veiligheid in het verkeer en in de wijk, zou een leukere invulling kunnen zijn.



AGENT BIJT HOND

Je boterhammen opeten bij een wijkbewoner thuis is niet alleen gezelliger dan je lunch snel naar binnen werken achter

de pc of in de auto. Het levert ook leuke en waardevolle gesprekken op met de wijkbewoners.



AGENT BIJT HOND
Andere agenten hebben de actie van Wilco met succes
uitgeprobeerd.



TWALKEN

Dit is een manier om samen met een groep bewoners eens goed naar de wijk te kijken vanuit hun perspectief. Je loopt samen met een bepaalde groep mensen door de buurt en

twittert alle dingen die jou en de wijkbewoners opvallen. Zo deel je deze observaties ook met de rest van de bewoners.



TAXI

Wanneer je patrouilleert met de auto kun je bijvoorbeeld een keer iemand oppikken van de bushalte en naar zijn of haar

bestemming brengen. Je passagier wordt aangenaam verrast en je hebt even de tijd om een gesprekje aan te knopen over de buurt.



BUURT OMROEP

Deze speakers kunnen gebruikt worden om positief nieuws uit de wijk om te roepen, bijvoorbeeld iedere vrijdagmiddag.



POP-UP POLITIEBUREAU

Lege gebouwen lenen zich prima voor een pop-up politiebureau. Het verlaagt de drempel voor een buurtbewoner om even binnen te stappen en iets te melden waar ze niet voor

naar het bureau zouden fietsen. Kondig aan dat je bijvoorbeeld een maand lang, wanneer mogelijk, te vinden bent op de pop-up locatie. Wilco heeft zijn politiebureau ook gehuisvest in een school, een supermarkt en een verzorgingshuis.



POP-UP POLITIEBUREAU

Deze actie is door andere agenten verder doorgevoerd op verschillende plekken in Nederland.



PANNA KNOCK OUT

Daag het straatvoetbalteam uit de buurt eens uit voor een potje panna-knock out. Wat frisdrank zorgt ervoor dat je

tijdens de derde helft een gesprek kunt voeren over hoe het is om op te groeien in deze wijk.

Safeer.nl

Pâtisserie & Catering

Safeer.nl
Pâtisserie & Catering

134^A



TAARTEN TROFEE

Wie verdient deze taart? Om erachter te komen wie de sleutelfiguren uit de wijk zijn, kun je een taart kopen en de wijk-

bewoners vragen wie deze taart verdient. Binnen een dag weet je wie er veel voor de wijk en haar bewoners betekent.



HARDLOPERS VAN DE WIJK

Agent Wilco bedacht de Trimschouw: tijdens het hardlopen met sportieve buurtbewoners kun je het gesprek aangaan over de wijk en de publieke ruimte. Wilco heeft hiervoor een

groep hardlopers benaderd. Veel huisartspraktijken hebben gratis wandelgroepjes waar je kunt aansluiten.



STEMBUS

Glas- en vuilnisbakken kunnen intuïtieve manieren zijn voor mensen om hun mening kenbaar te maken. Door een wijkvraagstuk op twee afvalbakken te schrijven veranderen deze

in een stembus. Bijvoorbeeld: meer of minder snelheidsdrempels in de wijk?



OP GROTE HOOGTE

Bied bewoners eens een ander perspectief op de wijk. Door de wijk van bovenaf te bekijken zie je je vertrouwde buurt op een andere manier. Dit kan leiden tot bijzondere gesprekken

en het zorgt ervoor dat mensen in de rij zullen staan om het gesprek aan te gaan.



ONONTDEKT

Als agent kun je makkelijker toegang krijgen tot bijzondere plekjes in de wijk waar de bewoners normaal gesproken geen toegang tot hebben. Denk aan torenkamertjes, oude kelders

of verlaten gebouwen. Door hier een buurtbijeenkomst te organiseren hebben mensen een extra stimulans om te komen. Bel een half uur voordat je start met de bijeenkomst aan bij bewoners om ze uit te nodigen.



DE-TOUR

Laat bewoners eens een alternatieve route door de wijk fietsen of lopen. Of maak een straat voor een dag autovrij zodat kinderen er kunnen spelen. Dit is meteen een mooie gelegenheid

om het te hebben over veiligheid of veilig spelen in de buurt met kinderen of met hun ouders.



VERHAALT PARKEREN

Bied inwoners van de wijk aan om gratis te parkeren in ruil voor een verhaal over hun buurt.



HONDENBAZEN

Hondeneigenaren lopen regelmatig een rondje door de buurt. Door het vormen van een Whatsapp-groep kun je vragen of ze een keer willen letten op die ene parkeerplek of die vaak

overvolle vuilnisbak. Omdat zij ook 's avonds hun rondje lopen, worden ze zelfs buiten diensttijd de ogen en oren van de wijk(agent).



STICKER

Een positieve eerste ontmoeting met de politie kan ervoor zorgen dat de kinderen op latere leeftijd een goede band

houden met de wijkagent. Geef jonge kinderen een sticker wanneer ze iets goed doen.



WARM WELKOM

Een nieuwe bewoner in de wijk? Zorg voor een warm welkom en een goede relatie met de wijk en de wijkagent. Dit kan gefaciliteerd worden door samen met lokale ondernemers een

welkomspakket samen te stellen. Een gratis kopje koffie in het buurtcafé of een éénmalige korting bij de lokale supermarkt bijvoorbeeld. Hou 'te koop'-borden in de gaten en werk samen met woningcorporaties.



SPRING MAAR VOOROP

'Ik breng je wel even als jij stuurt.' Een tandem heeft plek voor twee. Door je dienstfiets in te ruilen voor een tandem kun je mensen naar hun bestemming brengen op een leuke manier

en maak je tijd voor een gesprek. Zo mag je de wijk zien door de ogen van buurtbewoners.



VEILIGHEIDSVUUR

Een knisperend vuur heeft een grote aantrekkingskracht en is de perfecte plek om een goed verhaal te vertellen. In bijvoorbeeld Marokko worden vuurtjes gebruikt om elkaar te

ontmoeten en met elkaar in gesprek te gaan. Stook een fikkie in een vuurkorf, vertel een spannend verhaal over de wijk en nodig wijkbewoners uit om hetzelfde te doen.



POST

Soms kom je als wijkagent in een situatie terecht waarin je een brief moet sturen aan een wijkbewoner, bijvoorbeeld een waarschuwing. In plaats daarvan kun je een persoonlijke

ansichtkaart sturen met het bericht. Deze kaart laat een persoonlijke indruk achter en wordt zeker gelezen.



PROFESSOR AGENT

Vaak willen bewoners meewerken aan de veiligheid in hun eigen wijk. Soms weten zij echter niet hoe dit aan te pakken. Want hoe spreek je iemand waarvan je overlast ervaart het

beste aan? Agenten zijn hier experts in. Organiseer een training waarin je al je kennis op dit vlak over kunt brengen aan de wijkbewoners.

Manon van Hoeckel & Wilco Berenschot
Fotografie: Lotte de Haan & Lian Kroes
Snapshots met telefoon door Wilco Berenschot
Fotografie Coupe de Schiedam door Aad Hoogendoorn
Redactie: Sara Sjöström
Ontwerp: Jan-Pieter Karper
Drukwerk: Drukkerij Tripiti

Met dank aan:
Marjon van Gelderen & Arnoud Grootenboer
Tabo Goudswaard
Nationale Politie

Als je praat, herhaal je vaak wat je al weet.
Als je luistert, leer je vaak wat nieuws.

