

# Wijkonderhoudsploeg

# LIK OP STUK

Al bijna twee jaar toeren door 34 Rotterdamse wijken Wijkonderhoudsploegen. Middelland had de eer het spits af te bijten. Als experiment ging daar de wijkonderhoudsploeg (roepnaam WOP) al eind 1988 aan de slag. Sindsdien wordt in Middelland snel ingegrepen bij verzakte trottoirs, verwaarloosd groen, vervuiling en wat dies meer zij. Dergelijke klusjes bleven vroeger weken, soms maanden liggen op een buro van de één of andere gemeentelijke dienst voordat er iets gebeurde. Wat zijn na twee jaar de ervaringen met de WOP in Middelland?

## Eerder klaar dan gemeld

"De woppers zijn hier niet meer weg te denken. Dat klinkt als een cliché maar is wel waar", zegt Hugo Elshof, administratief medewerker bij de bewonersorganisatie. "De klachten zijn vaak eerder gesignaleerd en verholpen dan gemeld. De WOP is een ideaal stukje apparatuur, een werktuig dat goed kan draaien". "Ik rij met de wagen door de wijk en als ik wat zie dan maak ik het meteen", verklaart WOP-voorman Aad van der Cingel (spreek uit: Singel). Ooit begonnen als tuinman bij de plantsoendienst, dicht Van der Cingel nu gaten in de stoep. Of hij metselt met zijn twee maatjes extra trottoirbanden om parkeerproblemen op te lossen. De 'lik op stuk' werkwijze werpt op een bepaalde manier zijn vruchten af. Bij de bewonersorganisatie komen maar heel weinig klachten binnen over de woonomgeving. De mensen grijpen zelden naar de telefoon of naar de speciale klachtenbonnen die in de wijkwinkel verkrijgbaar zijn of uit de wijkkrant geknipt kunnen worden. Ook op het wekelijkse WOP-spreekuur is het in de regel doodstil. "Het loopt niet storm maar dat is niet erg", vindt Aad. "Zo blijft er tijd over om overleg te plegen met Hugo. We organiseren samen een boel". Hugo vult aan: "De WOP verricht veel preventief werk en denkt mee aan oplossingen, al zijn ze soms maar tijdelijk". Hoe vlug de WOP ook reilt en zeilt, er blijft altijd iets te wensen over. Zowel



in praktische als organisatorische zin. Van der Cingel haalt een paar voorbeelden aan uit het veld. "Er zijn straten in de wijk, daar is het gewoon een gribus. De zaak is beloopbaar maar daar heb je het wel mee gehad. En met sommige diensten zoals het GEB lopen de contacten moeizaam. Je moet wel eens op je poot gaan staan, maar daar heb ik het volgende op gevonden. Ik ga naar de bewuste persoon toe en kaart de zaak aan op een vol kantoor. Dat werkt prima, ik krijg meestal mijn zin".

## WOP geen eindstation

De WOP-voorman is lid van de werkgroep 'Overlast bij Renovatie'. Hierin zitten ook Bouw- en Woningtoezicht, het Gemeentelijk Woningbedrijf en het projectburo. Deze werkgroep is een eerste aanzet tot een meer structurele aanpak van problemen. In Middelland leven nog meer ideeën in die richting: huisvuil gescheiden inzamelen, extra veegploegen via additionele werkgelegenheid. Hugo: "De WOP is geen eindstation. Die extra mensen kunnen we aanhaken bij de WOP om zo te komen tot een fijnmazig netwerk voor beheer. Dan wordt een aanpak per straat mogelijk. Het beleid tot nu toe is altijd ad hoc geweest".

## OUD-MATHENESSE & HET WITTE DORP

De Bewonersorganisatie Oud-Mathenesse & Het Witte Dorp stelde tijdens de campagne 89 WATT de WOP uitgebreid voor aan het publiek. De wijkwinkel, het centrale meldpunt voor de WOP, krijgt sindsdien een gestage stroom van klachtenkaartjes te verwerken. Dit jaar al een kleine 600. Elke klacht wordt door een vrijwilliger opgenomen in een computerbestand. Wekelijks vindt er aan de hand van een computer-uitdraai een overleg plaats tussen vijf à zes bewoners en de WOP-voorman. De keuze voor deze aanpak is bewust. Een stipte klachtenafhandeling helpt mee om de band tussen bewoners en buurt te versterken. Bovendien ontstaat er zicht op hardnekkige problemen die extra aandacht moeten hebben. "Deze aanpak vergt wel takt en geduld om met 'zeurkousen' om te gaan, mensen die bij wijze van struikelen over een luciferhoutje op de stoep", stelt de WOP-werkgroep aldaar.

## OUDE NOORDEN

In het Oude Noorden vangt de bewonerorganisatie per week 4 tot 5 klachten op voor de WOP. Meer dan doorgesluik wil zij niet zijn. Het argument daarvoor is dat men geen mankracht wil besteden aan een klachtenburo. De bewoners moeten het zelf doen. De WOP pleegt alleen met het projectburo regelmatig overleg. Daarvan krijgt de bewonersorganisatie wekelijks een verslag. Zo wordt de stand van zaken in het oog gehouden. De samenstelling van de WOP-ploeg wordt als eenzijdig ervaren. Drie stratenmakers en geen man van de plantsoendienst daarbij. Problemen met 'groen' blijven daardoor vaak liggen.