



Verbindingsofficieren en kwartiermakers: natuurlijke schakels tussen het systeem en de straat?



Jong, J.D.A. de,
Broek, J.B.A. van den
M. Drogts

Op zoek naar ‘respect’ binnen het straatklimaat

Uit Nederlands onderzoek naar straatjongeren¹ blijkt dat zij – net als menig ander – op zoek zijn naar veiligheid, vertier en bovenal status (De Jong, 2007: 149). In buitenlands onderzoek naar straatjongeren onderschrijft Hallsworth (2013: 144) deze zoektocht naar vertier en status, door hem ‘respect’ genoemd in navolging van Bourgois (2003). Hallsworth voegt daar eveneens de universele zoektocht naar materiële welvaart aan toe. Waar deze welvaart niet wordt ingezet voor de bevrediging van primaire levensbehoeften (zoals voedsel, beschutting en bescherming), is het vergaren van materiële welvaart in de vorm van dure merkkleding, scooters of andere luxegoederen echter te beschouwen als een uitdrukking van dezelfde zoektocht naar status.

Achter die hang naar status schuilt in belangrijke mate de algemeen menselijke behoefte aan affectie (De Swaan, 1996; Turner & Stets, 2005). Mensen willen gezien worden door andere mensen, bij een groep of gemeenschap horen als een geaccepteerd lid en ertoe doen binnen die groep of gemeenschap (belangrijk zijn in de ogen van de andere deelnemers). Deze behoeften roepen sterke en onvermijdelijke emoties op die onderdeel uitmaken van onze menselijke natuur. Van oudsher achten psychotherapeuten deze emoties van groot belang voor de persoonlijkheidsontwikkeling van mensen (Rogers, 1967; Erikson, 1968) en in het bijzonder in relatie tot iemands positieve of negatieve zelfbeeld. In meer recent psychologisch onderzoek stellen wetenschappers zelfs dat gezien willen worden, erbij willen horen en ertoe willen doen (‘belongingness’) behoren tot de meest fundamentele motivaties voor menselijk handelen, gezien de zeer ernstige consequenties van het ontbreken van behoeftebevrediging op dit vlak (Baumeister & Leary, 1995).

Het is dan ook niet vreemd of verwonderlijk dat straatjongeren die opgroeien in de bijzondere omstandigheden van hun achterstandswijk, zo opmerkelijk veel aandacht besteden aan hun vorm van ‘zelfrepresentatie’ (Goffman, 1959). Dat doen zij binnen hun eigenzinnige sociale speelveld: de straat waar zij zich tot elkaar verhouden en tegenwoordig ook op social media als verlengstuk van dat sociale domein (Cranshaw et al., 2012; Van den Broek, 2013; Roks, 2016). Dit is zelfs zeer voor de hand liggend aangezien zij zich in hun perceptie vaak uitgesloten voelen van alternatieve sociale groeperingen. In hun beleving zijn zij in zeer sterke mate – zo niet uitsluitend – aangewezen op andere straatjongeren voor deze essentiële vorm van menselijke behoeftebevrediging.

1 ~ Straatjongere

¹ Het begrip ‘straatjongere’ verwijst naar jongeren – in ons geval meestal jongens – die zich het overgrote deel van hun vrije tijd buitenshuis aangewezen voelen op groepen die jongeren van een buurt met elkaar vormen op straat (dat kan ook betekenen op pleinen, in winkelcentra, in parken, op parkeerplaatsen, in buurthuizen of in speelhallen). Tegenwoordig is social media daarbij ook een belangrijke, verbindende component in de sociale dynamiek van straatjongeren. Het begrip verwijst expliciet niet naar dakloze jongeren die voor een deel van hun levensbehoeften zijn aangewezen op straat (De Jong, 2007: 125).

De manier waarop de straatjongeren onderling deze universele behoeften proberen te bevredigen binnen hun specifieke omgeving, wijkt af van heersende opvattingen binnen de dominante samenleving (De Jong, 2007: 149; Hallsworth, 2013: 145). De straat en de gedragscodes die daar van betekenis zijn, lijken een eigen oorsprong en dynamiek te kennen. In die zin kan men spreken van een apart *straatklimaat*. Dit straatklimaat verwijst naar een complex systeem, waarin omgangsvormen, overtuigingen en ideologieën zich ontwikkelen in een eigen context, waarin het verzet tegen de uitsluiting door de dominante samenleving naar voren komt (Bourgois, 1995). Sommige onderzoekers zien het straatklimaat niet zozeer als tegengesteld aan het sociale klimaat van de overkoepelende samenleving (Ilan, 2013: 5), omdat bepaalde waarden en normen op een abstracter niveau veel overeenkomsten vertonen (zoals status verkrijgen met materieel succes in de bredere Westerse samenleving). Wel bestaat overeenstemming over het feit dat op straat sprake is van onderscheidende waarden en normen, handelingsrepertoires en gebruiken (Hallsworth, 2013). De eerder benoemde universele doelen worden binnen een straatklimaat dus op een wezenlijk andere manier nagestreefd en dat levert al snel botsingen op met ons democratische rechtssysteem.

Die botsing komt niet in de laatste plaats voort uit de belangrijke rol van geweld binnen het straatklimaat. Het etaleren van een zekere gewelddadige of agressieve uitstraling in hoe iemand zich presenteert, is belangrijk voor het verkrijgen van het benodigde respect (Anderson, 1999: 72). Daadwerkelijk geweld gebruiken (Ilan, 2013: 4) en het onderhouden van een gewelddadige reputatie (Roks, 2016: 194) dwingen in het bijzonder respect af binnen het straatklimaat. De Jong (2007: 119) stelt zelfs dat geweld op straat wellicht gezien kan worden als belangrijkste manier voor het claimen van statusposities.

Daarbij zien onderzoekers die zich bezig houden met het straatklimaat, iemands straatimago dat is gebaseerd op reputatie en geloofwaardigheid, steeds meer als een fluïde, vormbare en contextafhankelijke eigenschap (Van Gemert, 2015; Roks, 2016). Het idee dat iemands imago een vorm van optreden is (niet ongelijk dat van een acteur op het toneel) is al in 1959 door Ervin Goffman in de sociologie geïntroduceerd. Recentelijk wordt dit idee binnen de criminologie steeds vaker (expliciet) gebruikt om gedrag en groepsdynamische processen op straat te verklaren. Zo stelt Hallsworth (2013) dat het verkrijgen van respect op straat gebeurt door een beeld van zichzelf neer te zetten en te cultiveren zoals dat gepast is in die specifieke sociale omgeving. Hellefont (2012) noemt dergelijke presentaties van een straatimago het communiceren van ‘gang-ness’ (bende-achtigheid). En Garot (2010) wijst erop dat ‘gang identity’ (bende-identiteit) opvallend fluïde is in vergelijking met meer vaste sociale identiteiten binnen andere groeperingen.

Ook in onderzoek binnen het Nederlandse straatklimaat wijzen wetenschappers op een veranderlijke en contextafhankelijke zelfrepresentatie om het handelen van straatjongeren te

kunnen begrijpen en verklaren (De Jong, 2007; Drogts, 2014). Onderling (re)produceren deze jongeren voortdurend een aantal straatwaarden en –normen die hen een (positieve) sociale identiteit bieden wanneer zij zich tot elkaar verhouden op straat of op social media. Van den Broek (2013: 140) heeft daarbij aangetoond dat straatjongens vooral ook online heel bewust bezig zijn met het vormen en presenteren van hun straatimago.

Een systeemklimaat van professionals en beleidsmakers

Terwijl de straatjongeren onderling druk bezig zijn met elkaars straatimago’s, spelen zich andere (maar wellicht soortgelijke) groepsdynamische processen af in ons systeem van professionals en beleidsmakers die samen verantwoordelijk zijn voor de integrale aanpak van risicojeugd en jeugdcriminaliteit. Deze professionals en beleidsmakers maken ook deel uit van ‘groepen’: organisaties of instellingen en diverse afdelingen daarbinnen. Daarnaast dienen zij ook samen te werken in een overkoepeld groepsverband dat bekend staat als ‘een keten van partnerorganisaties’. Gespiegeld aan wat zojuist is beschreven op basis van criminologisch onderzoek op straat, zou men kunnen zeggen dat deze vakmensen in hun werkterrein opereren binnen een soort *systeemklimaat*: een complex en conflictueus web van overtuigingen, symbolen, omgangsvormen, waarden en ideologische overtuigingen die zich hebben ontwikkeld binnen de organisaties zelf en in de context van onderlinge samenwerking in de aanpak van risicojeugd en jeugdcriminaliteit.

Zonder dat in Nederland nog expliciet onderzoek is gedaan naar het systeemklimaat in de aanpak van risicojeugd en jeugdcriminaliteit, is daarover wellicht al iets te zeggen op basis van de reeds besproken theorieën over algemeen menselijke behoeftebevrediging. Vervolgens kan men deze aannames afzetten tegen wat reeds bekend is over het straatklimaat (waar het werk van deze professionals en beleidsmakers zich op richt) om een praktijkprobleem te verhelderen: de grote kloof tussen straat en systeem, en ons onvermogen om deze kloof vooralsnog voldoende te overbruggen.

In de eerste plaats presenteren professionals en beleidsmakers zichzelf ook gewoon als mensen die een imago ontwikkelen binnen hun sociale (werk)omgeving. Binnen hun persoonlijke mogelijkheden en vaardigheden proberen zij een comfortabele positie in te nemen binnen de functionele hiërarchie van hun organisatie, afdeling of binnen een samenwerkingsverband. Ze willen wellicht een inhoudelijk doel bereiken op basis waarvan zij belangrijk zijn voor andere mensen of een hogere positie bemachtigen omwille van eenzelfde algemene behoefte. In de sociale omgeving waarbinnen deze mensen opereren gaat het hoofdzakelijk om formele posities met bijbehorende (machts) verhoudingen, opgelegde gedragsprotocollen of convenanten en dat alles binnen vastgestelde verantwoordingskaders en prestatieafspraken. Daarnaast spelen informelere afhankelijkheidsrelaties en ongeschreven regels uiteraard een zekere rol in de door hen beleefde realiteit. Op basis van een succesvolle ‘performance’ in dit systeemklimaat rekent iemand

uiteindelijk op erkenning van zijn of haar inzet (in de vorm van speelruimte, mandaat, salarisverhoging of een promotie). Aan de andere kant leeft men in de angst dat het niet voldoen aan gedragsverwachtingen leidt tot een reprimande (of ridiculisering op de werkvloer), en in het ergste geval tot uitsluiting (bijvoorbeeld in de vorm van ontslag).

Als we dit spiegelen aan het straatklimaat worden op een zeker abstractieniveau meteen veel overeenkomsten zichtbaar. Van buitenaf bekeken lijkt hun sociale omgeving hoofdzakelijk te bestaan uit informelere afhankelijkheidsrelaties en ongeschreven regels. Van binnenuit gezien tekent zich voor de deelnemers een duidelijkere – zij het dynamische – structuur af en blijken veel regels helder voor veel van hen (al worden zij ook voortdurend betwist, aangepast en opnieuw bevestigd in de interacties op straat en op social media). Onderling zijn de straatjongeren druk doende om mede op basis van hun imago een comfortabele positie in te nemen binnen de sociale hiërarchie van hun gemeenschap (op straat en op social media). Ook zij willen daarmee bepaalde behoeften kunnen bevredigen. Hun primaire behoefte om gezien te worden, erbij te horen en ertoe te doen, maakt onder meer dat zij geld willen verdienen (al dan niet met criminaliteit), materiële zaken nastreven en gericht zijn op vrouwen, spanning en irreële dromen. Daarnaast kennen zij ook de angst voor ridiculisering (‘statusangst’), slachtofferschap en uitsluiting (van één van de weinige sociale groepen waarin zij zich überhaupt geaccepteerd voelen).

Wat het straatklimaat nu zo anders maakt dan het systeemklimaat is niet zozeer de aard van de mensen die daarbinnen handelen: zij ervaren soortgelijke motivaties, streven wellicht hetzelfde soort doelen na, en doen dat in een vorm van zelfrepresentatie die is te verklaren vanuit een algemeen menselijke natuur. Het verschil zit hem vooral in de tegenstelling tussen het *formele* klimaat van het systeem (mechanisch) en het *informele* klimaat van de straat (organisch). Deze tegenstelling lijkt voldoende aanleiding voor een bijna Babylonische spraakverwarring tussen straat en systeem, die in de dagelijkse praktijk waarneembaar is wanneer beide klimaten invloed uitoefenen op een moeizame omgang tussen professionals en straatjongeren.

De grote tegenstellingen tussen het straat- en het systeemklimaat worden binnen de aanpak van jeugdcriminaliteit op een pijnlijke manier duidelijk. De discrepantie tussen straat en systeem manifesteert zich in de eerste plaats in een verstoorde verhouding tussen jongeren en professionals. De leefwerelden van beide partijen lijken dusdanig ver uit elkaar te liggen, dat zij (soms vrij letterlijk) een andere taal blijken te spreken. Een gebrek aan wederzijds begrip tussen jongeren en professionals is contraproductief maar valt enigszins te begrijpen, mede doordat zij (op het eerste gezicht) tegengestelde belangen kunnen hebben en elkaar als tegenstander kunnen ervaren. Zorgwekkender is de constatering dat dergelijke problemen zich ook binnen de samenwerking van professionals onderling openbaren (dus binnen het systeemklimaat).

Een gebrek aan verbinding tussen straat en systeem

Een veelheid aan relevante leefdoelgebieden (zoals gezin, sociale omgeving, scholing, werk en gezondheid) zijn in samenhang van invloed op de achterliggende problematiek van jeugdcriminaliteit (individueel, groepsgericht en gebiedsgericht). Dit levert een grote hoeveelheid benodigde partners op in de aanpak van de problematiek, waarmee deze een opmerkelijk complex karakter krijgt. Vanwege deze complexiteit is een goede, integrale samenwerking van essentieel belang: tussen de straat- en systeemwereld, maar ook daarbinnen.

Voor professionals en beleidsmakers uit de systeemwereld blijkt het soms lastig te begrijpen hoe het informele circuit van de straat werkt. Ze hebben moeite om oplossingen te bedenken buiten hun vaste kaders van bureaucratische afspraken en achterliggende organisatorische belangen. Omgekeerd is het voor de mensen op straat (bewoners, ondernemers, lokale rolmodellen etc.) soms moeilijk om zich voor te stellen met welke regels, procedures en beperkingen iemand uit de systeemwereld rekening dient te houden om iets tot stand te brengen in de samenwerking met partners (die allemaal ook nog eens een eigen agenda hebben).

Naast het grote contrast tussen straat en systeem, blijken ook tussen organisaties onderling en zelfs binnen organisaties grote verschillen te bestaan. Zo blijken partijen binnen een van beide domeinen niet altijd begrip te hebben voor andere belanghebbenden, partners of zelfs andere afdelingen binnen de eigen organisatie. In veel gevallen is sprake van botsende logica's, zoals bijvoorbeeld duidelijk wordt in de samenwerking tussen justitie en zorg. Waar de zorg wordt gekenmerkt door de oriëntatie op de persoon, marktmechanismen en (doorgaans) vrijwillige behandeling, staat Justitie bekend om oriëntatie op de maatschappij, bureaucratische structuren en justitieel ingrijpen (Wagenaar e.a., 2015: 119). Vanuit deze fundamentele verschillen ontstaan al snel werkstructuren die haaks op elkaar staan, uiteenlopende doelen of organisatieroutines en een gebrek aan de benodigde aansluiting in de samenwerking.

Als we afdalen naar het niveau van de dagelijkse praktijk in een gemeente die te maken heeft met (ernstige) jeugdproblematiek, treffen we veelal hetzelfde aan. Ook hier zien we niet zelden dat partijen moeizaam samenwerken of elkaar soms ronduit in de weg zitten. Veel activiteiten van lokale projectleiders die buiten de traditionele domeinen van de gemeente vallen (onderwijs, zorg, maatschappelijke dienstverlening, jeugdzorg etc.), zijn tegelijkertijd wel in die domeinen werkzaam. Deze inzet draagt bij aan de spanningen op het gebied van regelgeving, handhaving, verantwoording, protocollen en methodieken, concurrentie, mandaat en zeggenschap. Hierdoor ontstaat al snel een tegendraadse dynamiek van samenwerken en dwarsliggen. Waar begrip en samenwerking heel duidelijk ten grondslag liggen aan de theorie waarop onze integrale aanpak is gestoeld, blijken deze in de praktijk dus verre van vanzelfsprekend.

De noodzaak van verbindingsofficieren en kwartiermakers?

Waar systemen niet functioneren, ontstaan doorgaans ook creatieve oplossingen. In de praktijk zien we professionals ontstaan die zijn aan te merken als 'verbindingsofficieren'. Zij vormen een soort natuurlijke brug tussen het straat- en het systeemdomein. Deze verbindingsofficieren lijken in staat te schakelen tussen beide domeinen, bewegen zich met gemak in beide klimaten en zijn daardoor van onschatbare waarde voor de aanpak. De opkomst van deze verbindingsofficieren komt tegemoet aan de vraag naar verbinding tussen de verschillende domeinen. Ook binnen het straat- en systeemklimaat zijn personen aan te wijzen – professionals en informele krachten – die op domeinniveau een verbindende functie hebben. Zij weten binnen het systeem of op straat verschillende partijen aan zich te binden en gezamenlijk richting een gemeenschappelijk doel te bewegen binnen de aanpak van de lokale jeugdproblematiek. Deze unieke krachten zouden we kunnen onderscheiden als 'kwartiermakers'. Verbindingsofficieren bewegen daarbij tussen straat en systeem en kwartiermakers begeven zich juist binnen het systeem of op de straat en hebben op dat specifieke niveau een verbindende rol.

Steun voor de waarde van dergelijke verbindingsofficieren en kwartiermakers valt tot nu toe echter hoofdzakelijk te ontlenen aan beschrijvingen van 'best persons' die zich op verbindende wijze manifesteren in de praktijk (Van den Brink et al., 2012; Klooster, 2013; Sieckelink, Van Buuren & El Madkouri, 2013). Deze persoons- en contextgebonden succesverhalen zijn doorgaans volledig 'practice based'. Dit artikel beoogt in de eerste plaats het belang van verbindingsofficieren en kwartiermakers duidelijk te maken. Een vervolgstap zou zijn om meer structureel onderzoek te doen naar de aard van hun werkzaamheden. Het doel daarvan is om te komen tot een meer evidence based begrip van in de eerste plaats de meerwaarde voor de aanpak en in de tweede plaats de 'werkzame' persoonskenmerken van verbindingsofficieren en kwartiermakers. Een onderzoeksdesign waarin verbindingsofficieren en kwartiermakers centraal staan zou zowel kwalitatief als kwantitatief van aard zijn, waarmee een bijdrage wordt geleverd aan een wetenschappelijke onderbouwing. De ambitie is om met die kennis en onderbouwing bij te dragen aan de herkenning en positionering van deze mensen, zodat hun handelen en activiteiten beter erkend worden binnen de bestaande, lokale aanpak van jeugdcriminaliteit. Zo kan deze aanpak verder worden verbeterd en kunnen meer duurzame resultaten worden behaald.

Door een bescheiden verkenning van de aard en activiteiten van dergelijke sleutelfiguren in de vorm van twee gevalstudies is een aantal inzichten verzameld en vergeleken. Aan de hand van de twee casussen presenteren wij in het vervolg van dit artikel een voorbeeld van een verbindingsofficier die werkzaam is binnen het systeemklimaat en een voorbeeld van een kwartiermaker, een jongvolwassen man die actief is in zijn eigen buurt waarmee hij een voorbeeldrol is voor zijn omgeving. Deze voorbeelden hebben zich in de praktijk aan ons geopenbaard.



De Heilige Boontjes van Marco

Marco den Dunnen, jeugdcoördinator bij de politie Rotterdam, onderkent het hiervoor besproken gebrek aan begrip en samenwerking binnen de aanpak van jeugdcriminaliteit. Volgens hem kent deze gebrekkige synergie zijn oorsprong in zowel het verschil tussen de straat en het systeem, als in de grote verschillen tussen organisaties onderling. Zoals eerder benoemd worden deze verschillen expliciet duidelijk in de moeizame relatie tussen politie en jongeren op straat en in de stroeve samenwerking binnen de integrale aanpak van jeugdgroepen. Precies hier zou een verbindingsofficier ook volgens hem een belangrijke schakel kunnen vormen. Waar de politie als organisatie erg zoekende is naar de precieze invulling van een dergelijke functie, bekleedt Marco deze feitelijk al. Hij blijkt in de praktijk op een zeer natuurlijke manier in staat om de vertaalslag te maken tussen de systeemwereld en het straatklimaat. Marco weet als politieagent als geen ander hoe het er op straat aan toe gaat en weet deze dynamiek opmerkelijk goed over te brengen op vertegenwoordigers van het systeem, zijn naaste partners. Omdat hij naar eigen zeggen 'van twee werelden' is, kost het hem schijnbaar weinig moeite te schakelen tussen beide domeinen.

Marco onderschrijft het belang van goede re-integratie en is zich ervan bewust dat de rol van de politie niet stopt bij het detineren van criminelen. Naast zijn meer 'standaard' politiewerk werpt hij zich daarom op als veredelde jongerenwerker of reclasseerder, waarmee de contouren van een verbindingsofficier zich langzaam aftekenen. Deze bijzondere positie van Marco laat zich in de praktijk het best illustreren aan de hand van koffiebar Ookami. Deze koffiebar wordt gerund door jongeren met een crimineel verleden, de zogenaamde *Heilige Boontjes*. Zij zijn verantwoordelijk voor het branden van de bonen, het fabriceren van de koffie en het bedienen van de klant. Marco is samen met *sociaal makelaar* Rodney van den Hengel initiatiefnemer van de bar. De jongeren die werken bij Ookami worden in een traject van 50 weken intensief begeleid en klaargestoomd voor een terugkeer op de arbeidsmarkt. Doordat Marco feeling heeft met het straatklimaat, weet hij bij de jongeren binnen zijn traject de juiste snaar te raken. De jongeren groeien zichtbaar in hun rol en zijn bezig Heilige Boontjes tot een groot succes te maken. Dit wordt onderschreven door een 17e plek in de AD-koffietest (met een indrukwekkende 8,5 als rapportcijfer) en door het feit dat inmiddels druk met investeerders wordt gesproken over uitbreiding van het huidige concept.

Naast het feit dat Marco met zijn activiteiten een brug vormt tussen de verschillende domeinen, brengt Heilige Boontjes de straat en het systeem letterlijk samen. Tot de klantenkring van de koffiebar behoren politieagenten, stadsmariniers en jongerenwerkers, maar ook straatjongens en andere buurtbewoners. Deze prettige mix van individuen brengt jongeren die zich sterk verbonden voelen met het straatklimaat (zowel de medewerkers als klanten) in contact met vertegenwoordigers van 'het systeem' en biedt mensen van uit dit systeem op hun

beurt de kans op een niet al te enge manier (vrij letterlijk) te proeven van het straatklimaat. Aan de reactie van bezoekers te merken, bevordert deze kruisbestuiving het wederzijds begrip tussen beide domeinen en lijkt deze zodoende de aanpak ten goede te komen. Het feit dat de re-integranten veelvuldig in contact komen met individuen van buiten het straatklimaat en gedwongen worden zich tot hen te verhouden, vormt een van de pijlers waarop het Heilige Boontjes-project is gestoeld. Ook het in contact brengen van vertegenwoordigers van de systeemcultuur met het straatklimaat gaat op een bewuste manier. Zo plant Marco afspraken met hoge functionarissen van de politie in Ookami en stimuleert hij collega's de bar eens tijdens diensttijd te bezoeken.

Hoewel binnen de koffiebar de contouren van een verbindingsofficier zich al duidelijk aftekenen, heeft de invulling die Marco geeft aan de functie meer om het lijf. Zo blijkt hij erg goed in het uitleggen van waarom wat hij doet zo ontzettend belangrijk is. Zeker omdat hetgeen dat Marco doet op het eerste gezicht afwijkt van de 'normale' politietaken, is het belangrijk om aan collega's goed uit te kunnen leggen waarom dit wel degelijk van groot belang is. Tevens weet hij kennis en kunde over het straatdomein over te dragen op collega's, bijvoorbeeld door hen op pad te sturen met zogenaamde *werkopdrachten*². De kwaliteit om anderen enthousiast te maken voor de plannen en ideeën die hij heeft, is ook richting zijn leidinggevenden ontzettend belangrijk, omdat zij hem de mogelijkheid bieden zijn werk op deze manier te kunnen doen. Marco weet de plannen die hij voor de praktijk heeft op een goed onderbouwde manier te verantwoorden aan vertegenwoordigers van het systeem, waardoor hij de brug vormt tussen beide domeinen.

2 ~ Werkopdrachten

² Marco stuurt zijn collega's op pad met bepaalde doelen voor op straat. Op deze manier dwingt hij hen anders te kijken naar de zaken die zij om zich heen zien. Op een later moment vindt een evaluatie plaats waarbij de verschillende collega's hun bevindingen terugkoppelen.

Wat maakt een verbindingsofficier?

Uit de rol die Marco vervult blijken, naast het 'van twee werelden zijn', nog een aantal kenmerken te destilleren die essentieel zijn voor een verbindingsofficier³. Deze eigenschappen kennen heel duidelijk een gespiegelde opzet; zij zijn zowel belangrijk op straat als binnen het systeem.

3 ~ Verbindingsofficier

3 Marco's rol en de kenmerken die hierbij belangrijk zijn, blijken uit interviews met hem, observaties in de koffiebar en uitspraken van netwerkpartners van Marco.

In de eerste plaats speelt het creëren (en behouden) van draagvlak en vertrouwen binnen het werk van een verbindingsofficier een essentiële rol. Binnen het systeem is draagvlak belangrijk om geld, mogelijkheden en vrijheid te verkrijgen om te investeren in de aanpak. Het feit dat een verbindingsofficier over het algemeen anders te werk gaat dan andere professionals kan gemakkelijk leiden tot scepsis bij collega's, wat draagvlak juist voor een verbindingsofficier van groot belang maakt. Uit de woorden van Marco blijkt dat hij het vertrouwen van collega's en partners wint door open, eerlijk en eigen te zijn. Door collega's nimmer af te vallen en door volledig achter hen te staan, creëert hij vertrouwen binnen de eigen organisatie. Dit vertrouwen betaalt zich uit doordat collega's zijn beslissingen of ideeën stevast ondersteunen. Ook op straat zijn draagvlak en vertrouwen ontzettend belangrijk, om jongeren te bereiken en vervolgens mee te krijgen binnen de aanpak. Volgens Marco prikken jongeren er op straat snel genoeg doorheen wanneer iemand 'niet echt met hen is'. Ook op straat spelen open-, eerlijk- en eigenheid dus een cruciale rol.

Als tweede eigenschap speelt doortastendheid binnen het werk van een verbindingsofficier een belangrijke rol. Een verbindingsofficier moet niet bang zijn mensen aan te spreken op hun gedrag, niet handelingsverlegen zijn en niet te snel onder de indruk zijn van de mening van anderen. Binnen het systeem betekent dit dat een verbindingsofficier soms streng communiceert met zowel collega's als partners, waarbij in sommige gevallen heel bewust de stap naar een leidinggevende wordt gezet. Een verbindingsofficier is niet bang om boos te worden, maar communiceert altijd gepast en vanuit de gedachte om tot oplossingen te komen. Op straat speelt doortastendheid een vergelijkbare rol. Een verbindingsofficier is niet bang om jongeren aan te spreken op hun gedrag en schuwt een zekere boosheid daarbij zeker niet. Belangrijk echter is dat het hier

draait om 'boosheid met liefde', zoals Jan Dirk de Jong het recentelijk (2016) verwoordde; boosheid omdat je het beste wil voor de jongere in kwestie.

Op basis van deze eerste verkenning naar de kenmerken van een verbindingsofficier, lijkt deze van meerwaarde voor de aanpak. Hij kan het echter niet alleen. Een verbindingsofficier heeft behoefte aan kwartiermakers; verbindende professionals die binnen het systeem óf op straat verschillende partijen richting een gemeenschappelijk doel weten te bewegen binnen de aanpak van lokale jeugdproblematiek.

Tarik en de Haarlemse straten

Team Schalkwijk

In 2014 is onderzoek gedaan naar de Marokkaans-Nederlandse risicojeugd en problematische jeugdgroepen in Schalkwijk, een wijk in Haarlem (De Jong & Bensellam, 2015). De vraag die in dit onderzoek centraal staat is of er in Schalkwijk rolmodellen te vinden zijn, die gezag hebben in de wijk. Ook is onderzocht of deze rolmodellen van betekenis kunnen zijn voor de aanpak van overlast en jeugdcriminaliteit, waarbij het bieden van perspectief voor deze jongeren centraal staat. Belangrijk is dat deze rolmodellen in de wijk ook een brugfunctie kunnen vervullen tussen het systeem en de leefwereld van de jongeren. Uit dit onderzoek blijkt dat er diverse rolmodellen te vinden zijn in Schalkwijk die allemaal op zijn of haar eigen plek een meerwaarde voor de omgeving hebben waarin zij opereren.

Een van de rolmodellen die actief is in Schalkwijk, is Tarik (27). Tarik is opgegroeid in Schalkwijk en kent de wijk goed. Als opgroeiende jongen heeft hij veel gezien en is hij ook zelf betrokken geweest bij criminele activiteiten. Het strenge toezicht van zijn ouders is in zijn ogen zijn redding geweest: hij is een opleiding gaan volgen en heeft nu een eigen bedrijf. Tarik is een bekend gezicht in de wijk. Hij is vaak actief betrokken geweest bij sportactiviteiten en heeft ook zelf op hoog niveau gekickbokst. Tarik kent de jongeren uit de wijk doordat hij met hen is opgegroeid en heeft de jongens allemaal hun eigen kant op zien gaan. Sommigen kozen hierbij het criminele pad. Volgens Tarik is de blootstelling aan criminaliteit op straat groot, evenals de verleidingen voor het snelle geld. Hij heeft dan ook de ambitie om van betekenis te zijn in zijn eigen buurt en met een coachende houding als rolmodel te fungeren. Tarik is in staat een verbinding te maken op straat waarmee hij een goed voorbeeld is van een kwartiermaker.

Naar aanleiding van het onderzoek naar rolmodellen in Haarlem, is in 2015 een burgerinitiatief gestart, waarbij diverse betrokken burgers de handen ineen hebben geslagen (De Jong, 2015). Onder de naam Team Schalkwijk heeft een groep mensen, bestaande uit onder andere rolmodellen met formeel en informeel gezag uit de wijk, stappen gezet om een rolmodellenproject vorm en inhoud te geven. Een concreet initiatief is de organisatie van oud en nieuw 2015/2016. Diverse samenwerkende partijen hebben als doel gehad om op deze specifieke dag en nacht voldoende activiteiten te organiseren, zodat de jongeren in Haarlem op allerlei plekken terecht kunnen en zo minder doelloos rondhangen. Dit idee is een jaar eerder ook uitgevoerd, nadat in voorgaande jaren rellen ontstaan zijn gedurende nieuwjaarsnacht. Door Team Schalkwijk zijn in de maanden voorafgaand aan 31 december plannen gemaakt voor activiteiten in de Fight Club, een sportschool in de buurt. Deze centrale plek in de wijk is een bekende ontmoetingsplek voor de jongeren en heeft ook op oud en nieuw dit doel gediend. Daarnaast is de Fight Club op 31 december het startpunt geweest van de zogenaamde interventieteams: teams van coaches en jonge rolmodellen uit Schalkwijk die verschillende rondes in de wijk doen ten tijde van oudjaarsavond. Doel van deze rondes is om op straat de jeugd uit te nodigen voor de activiteiten in de sportschool, waarbij tegelijkertijd toezicht werd gehouden. De rondes hebben plaatsgevonden op oudjaarsavond en na middernacht.

Een kwartiermaker aan het werk

Tarik maakt deel uit van een van deze teams en op oudjaarsavond is hij op straat te vinden. Het team komt aan bij een situatie waarbij er een confrontatie plaatsvindt tussen politie en jongens op straat. Een van deze jongens heeft eerder van de gemeente een last onder dwangsom ontvangen (art. 5:32a Awb), waarin vermeld staat dat hij niet betrokken mag raken bij ongeregelheden tijdens oud en nieuw, anders is hij verplicht een geldsom te betalen. De brief heeft hij gekregen naar aanleiding van eerdere antecedenten. De dienstdoende politieagenten weten wie er een dergelijke brief hebben gehad en spreken deze jongen erop aan dat hij zich in een risicovolle omgeving begeeft. De jongen maakt zich erg boos en voelt zich aangevallen waarop Tarik de jongen apart neemt. Hij kalmeert de jongen, maar waarbij hij ook zegt: 'Door je in deze buurt te begeven, vraag je ook wel een beetje om problemen,' wat de jongen erkent. Het wordt als een kick gezien om de politie uit te dagen en Tarik spreekt hem aan op zijn recalcitrante houding. Ook nodigt hij hem uit voor de activiteiten in de Fight Club, waar de jongen en zijn vrienden later ook verschijnen.

Het is een simpel voorbeeld van een handeling van een kwartiermaker: Tarik bemiddelt in een lastige situatie en weet ook het belang van de politie duidelijk te maken naar de jongens op straat. Tegelijkertijd motiveert hij de jongens om deel te nemen aan de feestelijkheden in de sportschool, zodat zij niet op straat rondhangen en mogelijk onrust veroorzaken. Bij de evaluatie van oud en nieuw blijkt dat er groepjes jongens gezien zijn bij de sportschool die vaak moeilijk bereikbaar zijn en te boek staan als overlastgevende of criminele jongens. Die avond heeft de politie de interventieteams meerdere malen gecontacteerd en om hulp gevraagd bij bemiddeling bij ongeregelheden, waarbij echte conflicten uitgebleven zijn.

Hoewel dit positieve resultaat niet zondermeer toegeschreven kan worden aan de aanwezigheid van de interventieteams, geeft het weer dat de kloof tussen het systeem en de straat verkleind kan worden door kwartiermakers, in de hoedanigheid van wederkerige belangenbehartigers. Zij hebben het zogenaamde *straatmandaat*: zij zijn bekend met de straat en kunnen daarop inspelen, tegelijkertijd weten zij zich in te leven in het systeemklimaat en betekenis te geven aan daaruit voortvloeiend optreden. Het is een combinatie van een mate van onverzettelijkheid, waardoor zij niet over zich heen laten lopen en een open houding, waardoor zij weten te communiceren met alle partijen.



Slotbeschouwing

Uit de voorbeelden komt duidelijk naar voren wat het belang kan zijn van een verbindingsofficier tussen straat en systeem of een kwartiermaker binnen het straatklimaat, als centrale figuren in een verbindende rol binnen de lokale aanpak van jeugdcriminaliteit. Een eerste verkenning van deze begrippen en hun betekenis in de aanpak op basis van twee aansprekende voorbeelden, biedt echter geen mogelijkheid om reeds algemene conclusies te trekken. Zonder verder onderzoek valt niet te zeggen of zonder deze sleutelfiguren geen positieve resultaten zouden zijn bereikt. Ook kunnen we zonder vergelijking met sleutelfiguren die zich vanuit een soortgelijke rol in andere onderzoeksgebieden inzetten, geen algemene uitspraken doen over de kwaliteiten en kwetsbaarheden van deze bijzondere schakels tussen straat en systeem.

Ondanks het besef van de behoefte aan meer vergelijkend onderzoek, komen uit de casusbeschrijvingen een aantal aspecten van handelen naar voren die kenmerkend lijken om de noodzakelijke verbindingen te leggen *tussen* straat en systeem, en *binnen* het straatklimaat. De verbindingsofficieren en de kwartiermakers moeten zich in de eerste plaats inleven in de verschillende partijen in hun werkdomein om goed te kunnen communiceren, vertrouwen te winnen en draagvlak te creëren op straat en binnen of tussen organisaties. Daarbij helpt het om de wereld of werelden waarin men opereert goed te kennen op basis van eigen ervaringen en beleving. Communicatieve vaardigheden en inlevingsvermogen op basis van die 'belevingskennis' zijn echter niet voldoende. Een open, eerlijke en uitnodigende houding gecombineerd met een eigenzinnige werkwijze, persoonlijke stijl van bejegening en persoonsgebonden reputatie (vooral ook op straat), lijken ook een belangrijke sleutel te vormen om die verbindende rol te spelen in een succesvolle samenwerking. Ook al is het zaak om daarbij verschillende partijen te bedienen (soms uit verschillende werelden: de straat en het systeem) en hun belangen goed voor ogen te houden, lijkt een mate van volharding in beide functies van doorslaggevend belang, hetgeen betekent juist niet met alle winden mee te waaien.

Als eerste attenderende begrippen kunnen deze aspecten helpen bij verder onderzoek naar de vraag of en hoe verbindingsofficieren en kwartiermakers als natuurlijke schakels de integrale 'ketenaanpak' van jeugdcriminaliteit zouden kunnen versterken. Een vervolgvraag vanuit de praktijk zou zijn in hoeverre die aspecten ook van nature aansluiten bij de integrale aanpak van jeugdcriminaliteit, of juist ook pijnlijke knelpunten in ons systeem blootleggen (waardoor vooral ook een kwartiermaker nodig zou kunnen zijn op systeemniveau). De doortastende activiteiten van verbindingsofficieren en kwartiermakers bieden namelijk al snel inzicht in obstakels die ontstaan in de aanpak als gevolg van de bureaucratie (verantwoordingsdrang) in de aanpak, de handelingsverlegenheid van professionals en een concurrerende houding van organisaties (die binnen de 'industrie' van de aanpak liever geen zeggenschap, verantwoordelijkheid of opdrachten uit handen willen geven). Dit alles leidt tot de hamvraag: zijn de werkzaamheden van gepassioneerde professionals (in een verbindende rol) en rolmodellen (met hun informele gezag onder de doelgroep) te integreren in een bestaande aanpak op een wijze dat men coöperatie als lonender ervaart dan competitie, en meer blijvend resultaat wordt behaald? Die handschoen pakken wij graag op met gericht actie-onderzoek in diverse gemeenten.

Verbindingsofficieren en kwartiermakers: natuurlijke schakels tussen het systeem en de straat?

Literatuur

Anderson, E. (1999). *Code of the Street. Decency, violence and the moral life of the inner city*. New York: Norton.

Baumeister, R. F., & M.R. Leary (1995) 'The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation.' In: *Psychological Bulletin*, 117 (3): 497-529.

Bourgois, P. (1995). *In search of respect: Selling crack in El Barrio*. New York: Cambridge University Press.

Brink, G. van den, Hulst, M. van, Graaf, L. de & T. van der Pennen (2012) *Best persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma.

Broek, J.B.A. van den (2013) Van de straathoek naar Facebook. *Een onderzoek naar het gebruik van social media door jongeren binnen de straatcultuur*. Ongepubliceerde masterscriptie. Erasmus Universiteit Rotterdam.

Cranshaw, J., Schwartz, R., Hong J. & N. Sadeh (2012) 'The Livehoods Project: Utilizing Social Media to Understand the Dynamics of a City.' In: *International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, p. 58-65.

Drogt, M. (2014). *Rollin' met mannen die de straat kennen. Etnografisch onderzoek naar straatidentiteit van mannen in Gein, Amsterdam Zuidoost*. Gepubliceerde masterscriptie. Vrije Universiteit Amsterdam.

Erikson, E. (1968): *Identity: Youth and Crisis*. New York: Norton.

Garot, R. (2010). *Who you claim: Performing gang identity in school and on the streets*. New York: New York University Press.

Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday.

Hallsworth, S. (2013). *The Gang and Beyond: interpreting Violent Street Worlds*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hellemont, E. van (2012). *Gangland Online: Performing the Real Imaginary World of Gangstas and Ghettos in Brussels*. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 20, 165-180.

Ilan, J. (2013) *Street social capital in the liquid city*. *Ethnography*, 14(1), pp. 3-24.

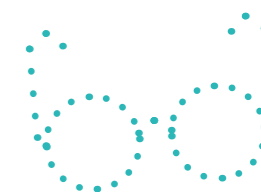
Jong, J. D. A. de (2007). *Kapot moeilijk: een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgedrag van 'Marokkaanse' jongens*. Amsterdam: Aksant.

Klooster, E. (2013) *Hangplek Holland. Waarom de opvang van straatjongeren steeds mislukt*. Amsterdam: Meulenhoff

Rogers, C.R. (1967) *Person to person: the problem of being human: a new trend in psychology*. Moab, UT: Real People Press.

Roks, R. (2016). *In de h200d. Een eigentijdse etnografie over de inbedding van criminaliteit en identiteit*. Den Haag: Boom.

Sieckelink, S., S. van Buuren & H. El Madkouri, (eds.) (2013), *Onbevoegd gezag. Hoe burgers zelf de gezagscrisis aanpakken*. Den Haag/Utrecht: Boom Lemma/Forum.

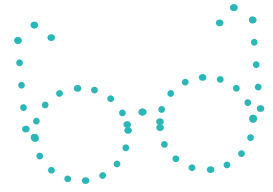


Swaan, A. de (1996) *De mensenmaatschappij*. Amsterdam: Bert Bakker.

Turner, J.H. & Stets, J.E. (2005). *The sociology of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wagenaar, H., Vos, J., Balder, C. & Hemert, B. van (2015). *Overcoming Conflicting Logics of Care and Justice: Collaborative Innovation in Dealing with Habitual Offenders in the Netherlands*.

In: *Collaborative Governance and Public Innovation in Northern Europe*, pp. 111-131.



Niet wetenschappelijk

Jong, J.D.A. (2016) *Verkeerd verbonden. Over foute straten en foute systemen*.

Leiden: Hogeschool Leiden.

Jong, J.D.A. de & Bensellam, S. (2015). *Rolmodellen voor risicojeugd in Haarlem. De sleutel tot Schalkwijk?*

Amsterdam/Haarlem: Rebond/Gemeente Haarlem, Afdeling Veiligheid en Handhaving.

Jong, J.D.A. de (2015). *Burgerinitiatief Rolmodellen Schalkwijk: Verslag verloop van januari tot augustus 2015*.

Amsterdam: Rebond.