



Foto: Stijn Rademaker

Conflicten op straat escaleren door ongelukkige interactie

## De jongerenwerker, tolk van de straat

Door Barbara van Wijk

---

**Nederland heeft last van hangjongeren. Van jongerenwerkers wordt verwacht dat ze jongeren in toom houden. In zijn advies *Tussen flaneren en schofferen* constateerde de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling echter dat het zinloos is om uitsluitend naar de jongeren zelf te kijken. De aanpak van overlast moet zich ook richten op de sociale omgeving, anders blijven kleine belangen-tegenstellingen tussen hangjongeren en omwonenden escaleren. Jongerenwerkers kunnen die escalatie tegengaan.**

Problemen met hangjongeren beginnen meestal klein. Jongeren willen na 21.00 uur nog voetballen in de voetbalkooi, terwijl de kinderen in de buurt al slapen. Een groep pubers ruimt zijn afval niet op. Jongens schreeuwen voorbijgangers na.

Door ongelukkige interacties escaleren die kleine conflicten tot grote problemen. Een buurtbewoner die begint te schelden, ontdekt de volgende dag dat zijn brievenbus is vernield. Het bushokje aan de overkant overigens ook. De groep die niet gecorrigeerd wordt, maakt er een nog grotere puinhoop van zodat kleine kinderen niet meer veilig op straat kunnen spelen. En de opgetrommelde politie maakt het voor de jongeren niet alleen spannender, maar versterkt bovendien hun gevoel dat er in de samenleving geen plek voor hen is. Ze zonderen zich vervolgens af en trekken zich van niets of niemand meer iets aan.

In *Tussen flaneren en schofferen* beschrijft de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) drie cycli van actie en reactie die kunnen optreden tussen jongeren, omwonenden en andere betrokkenen,

waardoor kleine belangentegenstellingen kunnen ontaarden in fikse conflicten.

## Escalatie

### *Interactie met de buurt*

Een eerste escalatie is zichtbaar in de rechtstreekse interactie tussen jongeren en omwonenden.

- 1 Omwonenden die overlast ervaren, geven hierop niet altijd een adequate reactie.
- 2 Jongeren uiten hun wensen en verlangens niet altijd even kundig. Ook weten ze niet altijd handig om te gaan met reacties op dingen die ze doen.
- 3 Een mislukte conversatie kan jongeren en omwonenden stijven in hun eigen positie en gedrag.

Hoewel uit diverse onderzoeken blijkt dat het zin heeft om regelmatig te praten met de jongeren op straat laten veel omwonenden dat na. Soms uit angst voor mishandeling of represailles. Dat hangt vaak samen met een gebrek aan wat Talja Blokland, buitengewoon hoogleraar opbouwwerk aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, in haar onderzoeken ‘publieke familiariteit’ noemt. Daarmee doelt ze op de kennis die nodig is om in te schatten wat je van een ander kunt verwachten. De buurtbewoner kent de jongeren niet en kan dus niet inschatten wat er gaat gebeuren als hij hen aanspreekt. Ook de andere buurtbewoners zijn onbekenden, waardoor het onduidelijk is of zij bereid zijn om te helpen als er problemen ontstaan.

Een andere verklaring voor het niet aangaan van een gesprek is het ontbreken van verantwoordelijkheidsgevoel. Negeren is makkelijker. Het is in de ogen van veel omwonenden niet de taak van de geciviliseerde burger om zich te bemoeien met jongeren die overlast veroorzaken. De bereidheid tot ingrijpen in een buurt neemt af naarmate de problemen groter worden.

Wat tot slot meespeelt is dat het lastig is om een goed gesprek te voeren met de jongeren. Zij hebben een andere communicatiestijl dan de buurtbewoners en laten zich niet eenvoudig corrigeren. Ze zitten er ook niet op te wachten om aangesproken te worden. Dat maakt het aangaan van een gesprek voor omwonenden moeilijk.

Gebrekkig of geheel ontbrekend contact tussen omwonenden en jongeren heeft invloed op de conflicten. Allereerst geeft slecht contact jongeren het gevoel dat omwonenden hen enkel zien als criminelen. Het enige contact met de omwonenden vindt immers indirect

plaats, via de politie. Socioloog Saskia Binken ging voor haar afstudeeronderzoek *Hangen in de stad?* (2006) het gesprek aan met jongeren. Zij vertelden dat frustraties over stigmatisering ertoe leiden dat zij zich afreageren op degenen die hen in hun ogen negatieve stigma's opleggen. Het is niet eenvoudig te achterhalen of jongeren werkelijk overgaan tot onacceptabel gedrag door de stigmatisering die ze ervaren, of dat ze die slechts gebruiken als slimme legitimering van hun gedrag.

Feit is hoe dan ook dat het niet ingrijpen van omwonenden ervoor zorgt dat hangjongeren geen signaal krijgen dat wat ze doen onacceptabel is. Vooral als jongeren uit recalcitrantie of verveling bewust op zoek zijn naar confrontatie zal het overlastgevende gedrag daarvoor alleen maar toenemen.

### *Onvoldoende participatie*

Een tweede escalatie is zichtbaar in de verleidingen van de straatcultuur.

- 1 Kenmerken van het gezin, de wijk, het onderwijs, de arbeidsmarkt, maar ook bijvoorbeeld het verenigingsleven zorgen ervoor dat niet alle jongeren in voldoende mate meedoen aan geaccepteerde vormen van participatie.
- 2 Dat heeft tot gevolg dat jongeren hun toevlucht zoeken tot de verleidingen van de straat. Daar vertonen ze vervolgens overlastgevend of zelfs crimineel gedrag.
- 3 De straatcultuur die ze aanleren, belemmert terugkeer naar geaccepteerde participatie.

Instituties weten jongeren niet altijd aan te zetten tot een zinvolle en niet-overlastgevende manier om de dag door te komen. Ouders gaan ervan uit dat hun kinderen deugdzaam zijn en zich goed gedragen op straat. Scholen verliezen door massaliteit en anonimiteit soms jongeren uit het oog. Werkgevers behandelen laagopgeleide jongeren en jongeren met bijbaantjes nog te vaak als wegwerppersoneel, waardoor ze nauwelijks aandacht hebben voor de persoon achter de werknemer. En buurthuizen en verenigingen weten niet alle jongeren te bereiken die behoefte hebben aan begeleide vrijetijdsbesteding. Jongeren kunnen hierdoor ontglippen aan instituties en een enorme hoeveelheid vrije tijd overhouden.

Voor deze jongeren is de straat een aantrekkelijk alternatief. Gebleken is dat met name jongeren uit wijken waar de sociaaleconomische status laag is een grote afstand tot de samenleving voelen. Jurist Jan Dirk de Jong beschrijft in zijn proefschrift *Kapot moeilijk* (2007) hoe hij tijdens participatieonderzoek ervaart waarom jonge-

ren op straat gaan hangen. Vaak is dat omdat ze niet verwachten te kunnen excelleren op de arbeidsmarkt en dus zoeken naar een andere manier om zich te onderscheiden. Ze zoeken status en respect in groepen op straat. In de wijk waar ze leven is deze straatcultuur normaal. Crimineel en overlastgevend gedrag is zo het product van een leerproces. Een proces waar een jongere niet zomaar weer uitstapt. Enerzijds omdat het moeilijk is om een baan te vinden, anderzijds omdat andere groepsleden een breuk niet accepteren.

### *Een negatieve sfeer*

De laatste escalatie is zichtbaar in de gewenning die ontstaat als er consequent op een negatieve manier over hangjongeren gesproken wordt.

- 1 De algemene sfeer rond hangjongeren is negatief geladen.
- 2 Een negatieve sfeer draagt ertoe bij dat jongeren en omwonenden elkaar argwanend benaderen.
- 3 Argwaan voedt op zijn beurt negatief gedrag en versterkt zo een negatieve algemene sfeer.

Hoewel sommige onderzoekers proberen het hangen van jongeren een positieve lading te geven – ‘ze ontdekken hun eigen persoonlijkheid’ – is de algemene sfeer rond hangjongeren onmiskenbaar negatief. De media berichten erover in beeldende bewoordingen. ‘Gewetenloze kwelgeesten uit het riool’, kopte *Nrc.next* op 19 oktober 2007. En *Het Parool* schreef op 1 november 2007: ‘Recherche in West jaagt op jongeren’.

Door hun berichtgeving over conflicten versterken de media angstgevoelens bij omwonenden, zo blijkt uit onderzoek van onder andere het Sociaal en Cultureel Planbureau (2006) en de RMO (2003). Olie op het vuur komt vervolgens van politici die stevige maatregelen bepleiten in reactie op de berichtgeving. Ze beschouwen hangjongeren vrijwel zonder uitzondering als een veiligheidsprobleem. Zo voeden ze nieuwe berichtgeving en zorgen ze voor een verdere uitvergroting van de spanningen in een buurt. Dat alles maakt het voor omwonenden en jongeren lastig om op een normale manier met elkaar om te gaan.

### **De-escalatie**

Maar wat kunnen jongerenwerkers doen om dit soort escalaties te voorkomen? Hoewel hun rol niet op alle niveaus even groot is, zijn er zeker mogelijkheden om actie te ondernemen. Elke escalatiecyclus biedt aangrijpingspunten voor de-escalatie.

Kant-en-klare oplossingen zijn er echter niet. De verschillen tussen hanggroepen zijn enorm, de ene buurtbewoner is de andere niet en ook wijken verschillen van elkaar. En dus is er niet één oplossing voor de problemen. Natuurlijk moet de jongerenwerker bovenal contact leggen met de jongeren zelf, maar daarnaast moet hij in iedere situatie een afweging maken: hoe is de situatie en wat kan ik hier betekenen?

#### *Contacten met de buurt*

Overlast is een gezamenlijk probleem van jongeren en omwonenden en dus moeten jongerenwerkers zich ook richten op omwonenden. Zij weten jongeren niet altijd helder en eenduidig te corrigeren als die voor overlast zorgen. De opdracht van de jongerenwerker is om omwonenden en jongeren met elkaar in contact te brengen. Als er al conflicten zijn ontstaan, is buurtmediation daar een geschikte methode voor.

Rotterdam doet bijvoorbeeld aan jongerenbuurtbemiddeling. Jongeren volgen een speciale training tot bemiddelaar en kunnen vervolgens als neutrale partij worden ingezet om de betrokkenen bij een conflict samen naar een oplossing te laten zoeken. Bijkomend voordeel is dat de jongeren gespreksvaardigheden opdoen die ze ook in hun dagelijks leven kunnen gebruiken (voor meer informatie: [www.jongerenbuurtbemiddeling.nl/jolo](http://www.jongerenbuurtbemiddeling.nl/jolo)).

Maar ook als er nog geen sprake is van escalatie moeten jongerenwerkers jongeren en omwonenden met elkaar in contact brengen, zodat er publieke familiariteit tussen hen ontstaat. Jongerenwerkers kunnen hiertoe bij gemeenten aandringen op het aanleggen van vanzelfsprekende ontmoetingsruimten waar jongeren en omwonenden elkaar wel moeten ontmoeten (RMO, 2005).

Een voorbeeld is de *playground* in Almere waar scholen hun gymnastiekles kunnen geven, jongeren in hun vrije tijd op hun bankje kunnen hangen, de omwonenden kunnen jeu de boulen en gezinnen kunnen picknicken. De buurtbewoners kennen elkaar dan van gezicht, wat het makkelijker maakt om een gesprek aan te knopen als dat nodig is.

Belangrijk bij die contacten is dat omwonenden niet altijd beschikken over de vaardigheden die nodig zijn om met hangjongeren het gesprek aan te gaan. Daardoor escaleren de gesprekken en komt er geen oplossing voor het verschil in belangen. Wetenschappelijk onderzoek naar onderhandelings- en conflictsituaties heeft een aantal gesprekstechnieken opgeleverd die zullen leiden tot constructievere gesprekken. Het gaat erom een gelijkwaardig gesprek te voeren

en vooroordelen los te laten, zodat jongeren zonder gezichtsverlies hun gedrag kunnen aanpassen.

Intercultureel adviseur Hans Kaldenbach geeft in zijn toegankelijke boek *Hangjongeren. 99 tips voor buurtbewoners en voorbijgangers* bruikbare gesprekstechnieken. Onderhandelingsexpert William Ury gaat in *Onderhandelen met lastige mensen* dieper in op manieren om samen tot oplossingen te komen, via de zogenaamde Harvard-methode. Jongerenwerkers kunnen er in samenwerking met de gemeente voor zorgen dat omwonenden deze gesprekstechnieken tot hun beschikking krijgen. Er zijn inmiddels diverse bureaus die cursussen aanbieden.

### *Volgende participatie*

Jongerenwerkers hebben weinig directe invloed op de participatie van hangjongeren. Toch kunnen zij een belangrijke bijdrage leveren, als zij niet langer proberen om voornamelijk zelf activiteiten op te zetten, maar er vooral voor zorgen dat andere partijen meer betrokken raken bij de tijdsbesteding van jongeren. Jongerenwerkers kunnen de partijen laten zien dat iedereen baat heeft bij meer betrokkenheid en hen uitdagen.

- Winkeliers kunnen jongeren die voor de deur hangen niet wegjagen, maar een bijbaan geven. Dat zal de winkeliers in het begin soms wat extra begeleiding kosten, maar uiteindelijk doen de jongeren ervaring op en heeft de winkelier geen overlast meer voor de deur.
- Sportverenigingen kunnen jongeren als vrijwilliger inschakelen. Jongeren staan daar zeker voor open; op dit moment zijn jongeren tussen de 18 en 24 jaar al goed vertegenwoordigd in het vrijwilligersbestand. Maar het potentieel is nog veel groter.
- De politie kan jongeren mee laten surveilleren. In Utrecht zijn de jongerenteams een succes; de deelnemende jongeren krijgen meer zelfvertrouwen en verantwoordelijkheidsgevoel.
- Gemeenten kunnen jongeren ruimte en geld geven om activiteiten voor zichzelf en de buurt te organiseren. Als jongeren wat zakgeld krijgen in ruil voor hun inzet, zullen ze makkelijker betrokken blijven. Een voorbeeld is het project Thuis op Straat, dat in verschillende steden met hulp van jongeren pleinen weer bespeelbaar maakt (voor meer informatie: [www.thuisopstraat.nl](http://www.thuisopstraat.nl)).
- Ouders en omwonenden kunnen meehelpen bij de organisatie van activiteiten. Hun participatie moet niet ophouden zodra hun kind de basisschool verlaat, zoals nu vaak gebeurt. Ook daarna is hun hulp en ondersteuning welkom.

Op deze wijze wordt participatiebevordering een taak van de samenleving, niet alleen van de jongerenwerker. De jongerenwerker moet daarbij niet bang zijn voor concurrentie van niet-professionals, maar die concurrentie juist ondersteunen. Overbodig zal de jongerenwerker ook bij een succesvolle aanpak niet worden. Er komen steeds nieuwe jongeren waarmee contact moet worden gelegd, steeds nieuwe initiatieven die moeten worden ondersteund en steeds nieuwe instituten die moeten worden overtuigd van de noodzaak om in jongeren te investeren.

### *Een positievere sfeer*

Jongeren mogen ook op straat aanwezig zijn. En jongeren zijn ook bewoners van de buurt. Omwonenden, media en politici dreigen dat snel te vergeten. Het is daarom aan de jongerenwerker om jongeren te helpen bij het uitdragen van die boodschap.

Er zijn mooie voorbeelden bekend van projecten waar jongeren dat doen door een bijdrage te leveren aan de buurt. In het Amsterdamse stadsdeel Bos en Lommer kunnen jongeren een klein geldbedrag en ondersteuning krijgen om een zelf verzonnen activiteit te organiseren. Soms zijn dat eenmalige activiteiten, zoals een voetbaltoernooi, maar dankzij vijfhonderd euro en wat ondersteuning zijn er ook enkele bedrijfjes van de grond gekomen. Inmiddels wordt het project over de vier westelijke tuinsteden uitgebreid (voor meer informatie: [www.jong-bosenlommer.nl](http://www.jong-bosenlommer.nl)).

Uiteindelijk zijn het niet de jongeren of de jongerenwerkers, maar de succesvolle projecten die de samenleving ervan bewust maken dat een eenzijdige repressieve aanpak niet werkt. Jongerenwerkers moeten daarom politici en media op de hoogte stellen van projecten en resultaten. Het communiceren van succes zorgt voor positieve aandacht voor het jongerenwerk en voor de hangjongeren.

Het persoonlijk benaderen van de plaatselijke krant werkt. Nog mooier is het als de jongeren zelf een journalist uitnodigen. En als het contact eenmaal gelegd is, dan is het zinvol om dat goed te onderhouden door de journalist op de hoogte te houden. De journalist zal dan minder snel meegaan in hypes rondom jongerenoverlast.

Eveneens moeten jongerenwerkers – of beter nog, jongeren zelf – niet afwachten tot lokale politici een kijkje komen nemen, maar hen uitnodigen. Dat is leerzaam voor de jongeren, en publicitair aantrekkelijk voor politici. Een politicus die eenmaal heeft ervaren hoe nuttig het werk van een jongerenwerker is, zal minder snel pleiten voor uitsluitend repressieve maatregelen zoals de mosquito. Die

jaagt weliswaar met zijn hoge geluid jongeren weg, maar daagt hen niet uit iets positiefs te doen.

### De-escalatie van de interactie

Het algemene klimaat rond hangjongeren is negatief en het jongerenwerk is met zijn softe imago niet bij iedereen even populair. Toch zijn er veel mogelijkheden voor jongerenwerkers om goed werk te doen op straat. Zij moeten zich dan ook niet laten ontmoedigen door de roep om een harde, repressieve aanpak. Door innovatie en professionaliteit kunnen ze aantonen dat jongerenwerk nodig is. Zoals iedere ouder weet: voor een goede opvoeding is meer nodig dan uitsluitend straffen. Door op het juiste moment escalatie te voorkomen kan de jongerenwerker het algemene klimaat rond hangjongeren verbeteren en de overlast op straat doen afnemen, zodat hangjongeren een toekomst hebben.

### Verder lezen

- Blokland, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk*. Kampen, Kok Agora. ISBN 978 90 3910 747 8.
- Bincken, S. (2006). *Hangen in de stad? Een kwalitatief onderzoek naar de relatie tussen criminalisering en stigmatisering van allochtone 'hangjongeren' en hun veiligheidsbeleving in twee achterstandswijken van Den Haag*. Rotterdam, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2008). *Aanpak hangjongeren in gemeenten*. Utrecht, CVV. ISBN 978 90 77845 17 2. Te downloaden op: [www.hetccv.nl/webwinkel/Aanpak-hangjongeren-in-gemeenten.html](http://www.hetccv.nl/webwinkel/Aanpak-hangjongeren-in-gemeenten.html).
- Jong, J.D. de (2007). *Kapot moeilijk. Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent gedrag van 'Marokkaanse' jongens*. Groningen, Rijksuniversiteit Groningen. ISBN 978 90 5260 276 9. Het proefschrift is te downloaden via <http://dissertations.ub.rug.nl>
- Kaldenbach, H. (2008). *Hangjongeren. 99 tips voor buurtbewoners en voorbijgangers*. Amsterdam, Prometheus. ISBN 978 90 446 1151 9.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2003). *Medialogica. Over het krachtenveld tussen burgers, media en politiek*. Den Haag, RMO. ISBN 90 1209 810 6. Te downloaden via [www.adviesorgaan-rmo.nl](http://www.adviesorgaan-rmo.nl) > Zoek advies.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2005). *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Den Haag, RMO. ISBN 90 1211 235 4. Te downloaden via: [www.adviesorgaan-rmo.nl](http://www.adviesorgaan-rmo.nl) > Zoek advies.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2008). *Tussen flaneren en schofferen. Een constructieve aanpak van het fenomeen hangjongeren*. Den Haag, RMO. ISBN 978 90 6665 944 5. Te downloaden via [www.adviesorgaan-rmo.nl](http://www.adviesorgaan-rmo.nl) > Zoek advies.



Sociaal en Cultureel Planbureau (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag, SCP. ISBN 978 90 377 0282 8. Te downloaden via [www.scp.nl](http://www.scp.nl) > Publicaties > Boeken.

Ury, W.L. (1992). *Onderhandelen met lastige mensen. Een strategie om in vijf stappen een doorbraak te forceren*. Amsterdam, Business Contact. ISBN 978 90 254 0159 7.

---

**Barbara van Wijk** ([rmo@adviesorgaan-rmo.nl](mailto:rmo@adviesorgaan-rmo.nl)) is onderwijskundige en werkte tot voor kort bij de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. Ze was mede-auteur van *Tussen flaneren en schofferen*. Nu werkt ze bij het Expertisecentrum Beroepsonderwijs.