

Interview met

Alex
Geurts

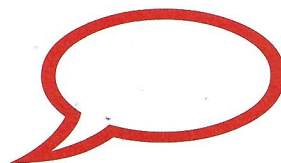


“Vroeger hadden we stadswachten, tegenwoordig Boa’s en toezichthouders. We hebben een mooie kwaliteitsslag gemaakt en daar ben ik trots op.” **Alex Geurts (35)**, teamchef Toezicht en Handhaving Utrecht Zuid en Zuidwest, Stadswerken, gemeente Utrecht, vertelt hoe zijn team het gevoel van veiligheid in de wijken vergroot.
Lees meer op pagina 24



Fotograaf F. Flippo

Interview met



Alex Geurts

Teamchef Toezicht
en Handhaving, Stadswerken

"Alleen maar rondjes lopen behoort tot het verleden!"

Door Frank Flippo

Hoe doe je dat, kwaliteitsverbetering?

"Om te beginnen door een bredere opleiding. De medewerkers leren niet alleen informeren en te verwijzen bij incidenten, maar ook wet- en regelgeving, bevoegdheden en procedures om de taken goed te kunnen uitvoeren. En misschien nog wel het belangrijkste: er is veel aandacht voor vaardigheden in communicatie en conflictantering. Een Boa (Buitengewoon Opsporingsambtenaar) heeft bovendien opsporingsbevoegdheid. Hij of zij is geen politieagent want die heeft opsporingsbevoegdheid in het algemeen. Boa's zijn voor bepaalde zaken bevoegd. Zo is de een milieu-inspecteur of ambtenaar woningtoezicht of parkeercontroleur. Onze Boa's richten zich op overlast in de openbare ruimte."

Wat doen de medewerkers van Toezicht en Handhaving tegenwoordig anders?

"Ze werken meer vraaggericht. Tien jaar geleden lag de nadruk op registreren en doorgeven, nu op actieve communicatie en inspelen op signalen. Onze werving en selectie is gericht op gekwalificeerd personeel. We testen kandidaten vooraf en zien dus ook wat we in huis halen. In de eenjarige opleiding leren zij dingen als: hoe begin je een gesprek? Hoe hanter je een conflictgesprek? Wat doe je

als iemand agressief wordt? Het werk omvat namelijk veel meer dan alleen rondjes lopen."

Zijn er al effecten op straat zichtbaar?

"Uit recente cijfers blijkt dat het gevoel van veiligheid in onze wijken sterk toeneemt. Voorheen hadden we veel auto- en woninginbraken, dat loopt aantoonbaar terug. Onze medewerkers voegen duidelijk kwaliteit toe aan de wijk."

Wat voor kwaliteit?

"Toegankelijkheid en proactief gedrag, zoals een babbeltje maken met hangjongeren zonder dat je ze komt berispen. Het vertrouwen dat dit schept, maakt dat je ze gemakkelijker kunt aanspreken wanneer het wel mis gaat. Die levendige omgang met wijkbewoners maakt ook dat een medewerker ontdekt waar hij zelf goed in is en op welke vlakken hij het beste kan helpen."

Wanneer reageren mensen agressief?

"Bijvoorbeeld door een geldboete: iemand wordt gecorrigeerd en krijgt ook nog eens straf. Dat kan voor sommigen de bekende druppel zijn. Belangrijk is, altijd te handelen zoals het hoort. Eerst conflictbeheersing, agressieregulatie eventueel door toepassing van een handgreep. Dreigt het onbeheersbaar te worden, dan spreek je via de portofoon de politie aan."

Soms lichten we de politie vooraf in. Bijvoorbeeld als we een ondernemer gaan aanspreken op zijn gedrag, terwijl we weten dat het niet de aardigste man is."

Wat willen de medewerkers bereiken?

"Gedragsverandering bij overtreders. Ze begrijpen dat elk individu anders reageert. Sommige mensen vragen in hun gedrag om duidelijkheid. Na een sanctie of een hartig woordje blijken ze ineens wel bereid hun hond aan te lijnen."

Hoe koos jij voor dit werk?

"Na mijn managementopleiding stuurde ik bij het post- en koerierbedrijf TNT, 72 mensen aan. Na vijf jaar koos ik voor Toezicht en Handhaving, ook vanwege het sociale belang van dit werk."

Wat is er leuk aan?

"Je weet nooit vooruit wat de dag zal brengen en je ontmoet de meest uiteenlopende mensen. Dit is een drukke baan, maar ik heb genoeg momenten wanneer ineens grote waardering blijkt voor wat wij doen. Mensen stimuleren in hun mogelijkheden vind ik verschrikkelijk leuk. Hun zelfstandigheid gunnen hoort daarbij. Als ik opdracht geef voor bijvoorbeeld een fietsverwijderactie, mogen ze zelf uitmaken hoe zij dat uitvoeren. In dat hoe zit die vrije invulling die arbeidstevredenheid geeft. En als zij tevreden zijn, ben ik dat ook."

Colofon

Uitgave

Redactie

Vormgeving

Drukwerk

Inzending vacatures

Meer informatie

Gemeente Utrecht

't Bureaublad wordt uitgegeven door 't Bureau, voor personeelsontwikkeling gemeente Utrecht
Frank Flippo, Marja Hoogers, Martin Stevens, Jeroen Vonk, Afra Bolten en Jacqueline Collewyn

Ellen Bakker Grafisch Ontwerp, Utrecht

De Groot Drukkerij bv, Goudriaan

Per e-mail 8 dagen voor verschijning (woensdag 17.00 uur)

Redactieadres Vinkenburgstraat 26, 3512 AW Utrecht, 030-286 11 75, hetbureau@utrecht.nl