BEWONERSCOLLECTIEF OSDORP DE PUNT

Eén aanspreekpunt, geen doorverwijzing

Positie van Bewonerscollectief Osdorp de Punt over HVO-Querido De Aak en het Dijkgraafplein.

Gepubliceerd oktober 2026 · Online: osdorpdepunt.nl/een-aanspreekpunt-geen-doorverwijzing

Wij zijn buren van De Aak en dat willen we blijven

HVO-Querido biedt aan het Dijkgraafplein opvang en zorg aan mensen die het zwaar hebben. Daar staan wij achter: iedereen verdient een plek, ook in onze wijk. Maar goed buurschap werkt twee kanten op, en op dit moment loopt het vast. In deze tekst leggen we uit waar het misgaat, wat HVO-Querido zelf belooft en wat wij vragen.

Wat er nu gebeurt

Op 30 september werd een buurtbewoner bij de Vomar door een cliënt van De Aak ernstig bedreigd. Hij liep direct naar De Aak om dit te melden. Daar kreeg hij te horen dat men niets kon doen en dat hij “de politie maar moest bellen”. Na veertig minuten in de wacht verwees de politie hem door naar de gemeente.

Uiteindelijk heeft hij na beraad bewust gekozen voor een officiële melding bij de politie in plaats van een aangifte. Het doel is niet om een kwetsbare cliënt te criminaliseren, maar om een signaal af te geven dat leidt tot een constructief gesprek tussen de zorginstelling, politie en bewoners.

Een week later meldde een andere bewoner, los daarvan, hetzelfde: dagelijks wordt er voor de Vomar gebedeld door een cliënt die al vaker is aangesproken. Het antwoord van de locatie was een standaardbericht:

> *“De Aak is geen gesloten instelling en bij klachten of onveiligheid in de openbare ruimte kan u de politie bellen.”*

Een vervolgstap kwam er niet, evenmin als een antwoord op de vraag wat er gebeurt als aanspreken niet helpt.

Dit staat niet op zichzelf. Bewoners van het Dijkgraafplein melden al jaren overlast. De VvE Dijkgraafplein schreef een uitgebreide brandbrief, de stadsdeelcommissie behandelde een ongevraagd advies, en het plein staat inmiddels op de lijst van focusgebieden in Nieuw-West. Naast De Aak telt het gebied nog zes andere zorginstellingen.

Een bewoner die overlast ervaart en hiervan een melding wilt doen, wordt een pingpongbal tussen zorginstelling, politie en gemeente. Wie dat een paar keer heeft meegemaakt, meldt niet meer. Daardoor lijkt het op papier rustiger dan het op straat is. Dat moet doorbroken worden. Daarom roepen wij iedereen op om toch te blijven melden (zie onderaan).

Zorgplicht stopt niet bij de voordeur

“De Aak is geen gesloten instelling.” Dat klopt, en dat vinden wij ook goed: cliënten hebben het recht zich vrij te bewegen. Maar vrijheid is iets anders dan iemand aan zijn lot overlaten. Als een cliënt dag in dag uit op dezelfde plek bedelt of buurtbewoners bedreigt, en er verandert niets, dan is dat geen autonomie. Dan is het

verwaarlozing, van de cliënt én van de buurt. We vinden de situatie van veel van deze zorgvragers inhumaan. Ze zijn kwetsbaar voor dealers en ronselaars, en we horen van situaties dat deze zorgvragers ook wel eens worden mishandeld door jongeren.

Het beleid “zorg terug in de wijk” werkt alleen als de zorg ook echt mee komt en mee doet. Anders wordt de wijk een open wachtkamer zonder toezicht. Bewoners dragen nu zelf de kosten van de overlast: in VvE-kosten voor extra schoonmaak en reparatie, in stress, en in het gevoel dat het eigen plein niet meer van hen is. Ons wordt gevraagd te leren omgaan met “onbegrepen gedrag”. Zo wordt het probleem van instelling en overheid het probleem van de burger. Cliënten die overlast veroorzaken hebben toezicht en begeleiding nodig, ook op straat.

Gelijke veiligheid: van Ditlaar tot Dijkgraafplein

Voor de nieuwe zorgvoorziening aan de Ditlaar in Sloten zijn stevige afspraken gemaakt: maximaal veertig bewoners, 24-uursbegeleiding, dubbele nachtbezetting en professioneel cameratoezicht. Stadsbestuurders kwamen naar informatieavonden en de afspraken staan op papier.

Dat is terecht. Rondom het Dijkgraafplein, waar de problemen al jaren spelen, hebben we ook behoefte aan duidelijke werkafspraken en transparante informatievoorziening naar de wijk. Een brandbrief bleef maandenlang liggen bij de gemeente en informatie moet via Woo-verzoeken worden opgevraagd. Het steekt dat de ene wijk concrete waarborgen krijgt en de andere een doorverwijzing of helemaal niets. Wij vragen niets bijzonders: **gelijke veiligheid voor álle Amsterdammers, niet alleen voor wie het meeste sociale en economische kapitaal heeft.**

Wat HVO-Querido zelf zegt

In de eigen jaarverslagen en publicaties schrijft HVO-Querido op papier precies wat wij ook vinden:

- *“Ook de burger die in de omgeving van mensen met onbegrepen gedrag woont, verdient veiligheid en rust.”* (Jaarverslag 2024)
- Meldingen van overlast komen samen bij een Centraal Punt Overlast, en HVO-Querido doet vaker buurtonderzoek bij meldingen. (Jaarverslag 2024) Een jaar later meldt HVO-Querido dat het project voor overlastmeldingen vertraging opliep door beperkte capaciteit. (Jaarverslag 2025)
- Als risico noemt HVO-Querido zelf een gebrekkige samenwerking met de gemeente, politie en buurtorganisaties. De oplossing volgens HVO-Querido: *“goede samenwerking”* en *“goede opvolging van incidenten”*. (Jaarverslagen 2024 en 2025)
- *“De draagkracht in een aantal buurten staat onder druk.”* (Jaarverslag 2025)
- Het stedelijke overlastprotocol, dat HVO-Querido samen met andere partijen heeft afgesproken voor begeleid wonen, beschrijft een duidelijke werkwijze: binnen twee werkdagen reageren, de melder op de hoogte houden, bij herhaling een waarschuwing en overleg met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, en als de overlast voortduurt een gesprek met de teammanager. Uitgangspunt is dat overlast binnen drie maanden is verholpen, merkbaar ook voor de melders. De politie komt daarin alleen voor als aanvulling bij overlast laat op de avond. Het protocol geldt formeel voor begeleid wonen, maar wij zien geen reden waarom bewoners rond een 24-uursvoorziening met minder genoegen zouden moeten nemen.

“Bel de politie maar” of “we hebben geen tijd of personeel hiervoor” staat haaks op al deze uitgangspunten.

De les van locatie De Rijswijk

In januari 2026 kondigde HVO-Querido aan dat de woonvoorziening De Rijswijk aan de Poeldijkstraat op termijn sluit. De organisatie schreef zelf dat de concentratie van zware zorg *“zorgt voor spanningen met omwonenden”*, dat die spanningen *“tot nu helaas onvoldoende”* waren beperkt, en dat de situatie *“ondanks alle inspanningen van de afgelopen twee jaar”* onvoldoende verbeterde.

Dat willen wij aan het Dijkgraafplein voorkomen, voor de buurt en voor de bewoners van De Aak. Als er niets verandert, gaat het hier dezelfde kant op als bij De Rijswijk. Dat is geen dreigement, maar de les die HVO-Querido zelf heeft getrokken. Er is nog tijd om het anders te doen.

Wat wij vragen

1. **Eén vast aanspreekpunt bij De Aak**
   Een herkenbare contactpersoon met een telefoonnummer en e-mailadres die bij de ingang en online staat. Deze persoon neemt meldingen aan, reageert binnen twee werkdagen en laat de melder weten wat er met de melding gebeurt.
2. **Begeleiding op straat**
   Een deel van de zorgvragers zorgt voor herhaaldelijk en voorspelbare overlast voor de buurt en ondernemers. We vragen dat er vanuit de instelling toezicht komt op straat die deze mensen begeleidt, in de gaten houdt, kan aanspreken en direct kan ingrijpen bij excessen.
3. **Een zichtbare vervolgstap**
   Als aanspreken niet helpt, volgt een escalatieladder zoals het stedelijke overlastprotocol die beschrijft. Wij vragen aan HVO-Querido een vertaling van het protocol naar een eigen intern protocol voor De Aak, inclusief de consequenties voor de locatie De Aak betreft de aangescherpte werkafspraken die begin 2026 zijn ingegaan.
4. **Dezelfde waarborgen als in Sloten**
   Toezichtafspraken, structureel overleg met bewoners, wijkagent en handhaving, en zichtbare handhaving van het bedelverbod op het Dijkgraafplein.
5. **Heldere taakverdeling en eigenaarschap**
   Een bewoner hoeft niet te weten welke instantie bevoegd is. Wij vragen stadsdeel, politie en zorginstellingen om afspraken over wie bij welke melding binnen welke tijd op straat actie onderneemt. Ook vragen we dat de gemeente de regie neemt om de afspraken van de zorginstelling te monitoren en de opvolging van de afspraken te controleren. We vragen dringend om de zorgen en het werk uit handen te nemen bij bewoners. Het kost bewoners buitenproportioneel veel tijd, energie en zorgen om dit onderwerp te agenderen en beweging te krijgen in deze situatie. Deze taak zou niet bij bewoners moeten liggen.
6. **Rapportageplicht**
   Vanuit de gemeente, die de regierol heeft op de zorg, verwachten we concrete, meetbare doelen en een periodieke terugkoppeling aan bewoners en de stadsdeelcommissie.
7. **Omgeving verzorgd en schoon**
   De entree van de instelling, de directe omgeving en het Dijkgraafplein zien er onverzorgd uit. We vragen de zorginstelling om de entree op te knappen en we vragen aan de gemeente om aandacht te geven aan een verzorgde openbare ruimte. Het is voor de cliënten, bewoners en ondernemers belangrijk dat onze leefomgeving er schoon en heel uitziet.

Wat het Bewonerscollectief Osdorp de Punt doet

- **Brief aan de Raad van Toezicht.**
  Op 8 oktober 2026 hebben wij de Raad van Toezicht van HVO-Querido gevraagd om een open gesprek en werkbare afspraken.
- **Naar de stadsdeelcommissie.**
  27 oktober 2026 brengen wij dit in bij de stadsdeelcommissie Nieuw-West. We vragen het stadsdeelbestuur om met HVO-Querido afspraken te maken en daarover te rapporteren. Wat hier gebeurt, telt ook voor elke volgende voorziening in Nieuw-West.
- **Signalen verzamelen.**
  We houden een gezamenlijk logboek bij, zodat zichtbaar wordt hoe vaak en waar het misgaat en of er wordt gereageerd.

Wat kunnen bewoners doen: melden, melden, melden

We weten het: melden kost moeite en het effect is nu nauwelijks zichtbaar. Maar zonder meldingen bestaat het probleem op papier niet, en dan gebeurt er zeker niets. Politie en gemeente vragen er zelf om, en elke melding telt mee in de cijfers waarop zij hun inzet baseren.

Ervaart u overlast rond De Aak of het Dijkgraafplein? Meld het op alle drie de plekken:

- **Politie**
  via politie.nl, met naam of anoniem, binnen ongeveer vijf minuten. Agenten van bureau Meer en Vaart vragen hier nadrukkelijk om. Bij direct gevaar belt u altijd 112.
- **Gemeente**
  via 14 020 of amsterdam.nl/zorgenwoonoverlast bij overlast door iemand die zorg nodig heeft, en via meldingen.amsterdam.nl voor vervuiling en andere problemen op straat.
- **HVO-Querido**
  via het Centraal Punt Overlast, centraalpuntoverlast@hvoquerido.nl. HVO-Querido hoort binnen twee werkdagen te reageren.

Meld het daarna ook bij ons.
Geef datum, tijdstip, plek, wat er gebeurde en waar u het hebt gemeld. Zo bouwen we samen een logboek op en laten we zien hoe vaak het misgaat en of er wordt gereageerd. Wij delen niets herleidbaars zonder uw toestemming. Meldingen kunnen naar: osdorp.depunt@gmail.com.

Kom naar de stadsdeelcommissie

27 oktober 2026 om 19.30 in het Tuinstadhuis of live te bekijken.

Samen zijn we buren. Dat vraagt iets van ons allemaal, ook van HVO-Querido.

Bewonerscollectief Osdorp de Punt

Reactie HVO-Querido

Bovenstaande tekst en positie is voorgelegd aan HVO-Querido vijf dagen voor publicatie op 20 oktober 2026. *Hun reactie luidt als volgt:*
“Beste bewonerscollectief,

Veel dank voor uw brief van 20 oktober jl. Hieruit wordt voor ons zonneklaar dat er voor u een grens is bereikt en de mate van overlast niet langer hanteerbaar is. Het voorbeeld dat u noemt rondom een recent incident in uw buurt, onderstreept dit. U voelt zich niet gehoord en gezien en dat kan niet de bedoeling zijn. Het is ook niet waar wij voor staan: wij realiseren ons zeer goed dat we hier een bepalende rol hebben, daarom is het ook vele jaren wel goed gegaan. Helaas zijn de ervaringen van de laatste periode niet goed ondanks de aanvullende maatregelen die we hebben genomen. Dat betreuren we meer dan we hier goed tot uitdrukking kunnen brengen, maar het is helder dat wij hier nog het nodige in te doen hebben.

Contact
We gaan graag met u in gesprek om te bespreken wat de mogelijkheden op korte termijn zijn. We hebben afgelopen week al contact met u gehad over aanvullende maatregelen en hierin uitgesproken dat we onderling vaker contact houden om de effecten en voortgang goed te kunnen bewaken. Wat ons betreft een prettige en goede manier om elkaar goed te informeren en zicht te houden op wat er speelt in de buurt.

Vertrouwen
We willen u graag bedanken voor uw uitnodiging, geduld en vertrouwen. Wij realiseren ons zeer goed dat de huidige situatie vraagt om aanvullende maatregelen. Hierin kunt u op ons rekenen. Bij vragen of anderszins zijn we altijd bereikbaar.”

Verder lezen/Bron materiaal

- Van Ditlaar tot Dijkgraafplein: sterkere buurt krijgt wél alle aandacht, Rodi, Westerpost
- Verwaarlozing vermomd als vrijheid: Waarom de wijk geen open inrichting mag zijn (artikel uit de hand van Maikel van Leeuwen).
- HVO-Querido heeft voornemen De Rijswijk te sluiten, Hvo Querido
- Jaarverslag HVO-Querido 2024, Hvo Querido
- Jaarverslag HVO-Querido 2025, Hvo Querido
- Tien Werkafspraken “Thuis in de wijk”, Gemeente Amsterdam
- D66 Ongevraagd advies Dijkgraafplein D66, 18-08-2026
- Brandbrief Dijkgraafplein 7 mei 2025, VvE Dijkgraafplein
- Stadsdeelcommissie Amsterdam Nieuw-West, 27 oktober 2026