

Onze Buurt aan Zet onder het vergrootglas

Tussenevaluatie en instrument eindevaluatie

drs. Peter van der Graaf

dr. Dick Oudenampsen

drs. Marieke Wentink

Inhoud

	<i>Voorwoord</i>	7
1	<i>Inleiding</i>	9
2	<i>Vraagstelling</i>	11
2.1	Onderscheid in effecten	
3	<i>Onderzoeksopzet</i>	13
3.1	Quick scan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten	13
3.2	Selectie van vijf steden	13
3.3	Tussenevaluatie vijf steden	13
3.4	Productie van een handleiding voor lokale zelfevaluatie	14
3.5	Rondetafelgesprekken ten behoeve van inzetten en gebruik van de handleiding door de steden	14
3.6	Eindevaluatie vijf steden	14
3.7	Vergelijken van de (resultaten van) eindevaluaties van de dertig steden	15
4	<i>Quick scan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten</i>	17
4.1	Algemene resultaten	17
4.2	Voorstel selectie vijf steden voor tussenevaluatie	17
4.2.1	Enschede	17
4.2.2	Schiedam	18
4.2.3	Nijmegen	18
4.2.4	's Hertogenbosch	19
4.2.5	Almelo	19
5	<i>Opzet tussenevaluatie vijf steden</i>	21
5.1	Inleiding	21
6	<i>Onze Buurt aan Zet in Enschede</i>	23
6.1	Inleiding	23
6.2	Doelen	23
6.3	Proces	24
6.4	Resultaten	25
6.5	Monitoring	26
6.6	Succes- en faalfactoren	27
6.7	Toekomst	29

7	<i>Onze Buurt aan Zet in 's Hertogenbosch</i>	31
7.1	Inleiding	31
7.2	Doelen	32
7.3	Proces	32
7.4	Resultaten	35
7.5	Monitoring	36
7.6	Succes- en faalfactoren	36
7.7	Toekomst	38
8	<i>Onze Buurt aan Zet in Schiedam</i>	39
8.1	inleiding	39
8.2	Doelen	39
8.3	Proces	40
8.4	Resultaten	40
8.5	Monitoring	41
8.6	Bereik allochtonen	43
8.7	Succes- en faalfactoren	43
8.8	Toekomst	48
9	<i>Onze Buurt aan Zet in Nijmegen</i>	49
9.1	Inleiding	49
9.2	Doelen	50
9.3	Proces	50
9.4	Resultaten	52
9.5	Monitoring	55
9.6	Succes- en faalfactoren	55
9.7	Toekomst	56
10	<i>Onze Buurt aan Zet in Almelo</i>	57
10.1	Inleiding	57
10.2	Doelen	57
10.3	Proces en methode	58
10.4	Resultaten	60
10.5	Monitoring	60
10.6	Succesfactoren en valkuilen	61
10.7	Toekomst	63
11	<i>Conclusies: een vergelijking tussen de vijf steden</i>	65
11.1	Inleiding	65
11.2	Voor wie is Onze Buurt aan Zet?	65
11.3	Van wie is Onze Buurt aan Zet?	68
11.4	Spanningsvelden	69

12	<i>Een instrument voor zelfevaluatie</i>	79
12.1	Inleiding	79
12.2	Invulling instrument	79
12.3	Fase 1: gegevens en indrukken verzamelen	80
12.4	Fase 2: panelgesprekken	83
12.5	Wat komt er na de panelgesprekken?	87
	<i>Bijlagen</i>	89
	<i>Literatuur</i>	99
	<i>Eindnoten</i>	101

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de tussenevaluatie die het Verwey-Jonker Instituut heeft uitgevoerd als onderdeel van het onderzoek 'Onze Buurt aan Zet onder het vergrootglas', in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In de rapportage doen wij verslag van een onderzoek in vijf steden in Nederland naar het procesverloop en tussenresultaten van OBAZ-programma's. Wat blijkt: zowel de opzet als uitvoering en resultaten zijn zeer divers. Hét Onze Buurt aan Zet-programma bestaat niet, omdat elke stad zijn eigen context en voorgeschiedenis kent. Het aansluiten op deze specifieke context is vaak van groot belang voor een succesvol programma, niet alleen op de korte termijn, maar juist ook op de lange termijn.

De onderzoeksopdracht waarmee wij aan het werk gingen was niet alleen een tussenevaluatie voor vijf steden uit te voeren, maar tevens om op basis van deze evaluatie een instrument te ontwerpen waarmee de programma's na afloop in 2005 vergeleken kunnen worden. De diversiteit die we aantreffen maakte het ons als onderzoekers echter lastig om een instrument te ontwerpen dat alle steden die in Nederland met OBAZ meedoen kunnen gebruiken. Of we daarin geslaagd zijn kunt u na het lezen van het laatste hoofdstuk zelf beoordelen. Zelf hopen we dat deze rapportage aanzet tot een structurele discussie binnen de steden over de waarde van OBAZ en de wijze waarop de in gang gezette bewegingen geconsolideerd kunnen worden. We kwamen een grote hoeveelheid energie en inzet in de betrokken steden tegen, zowel bij bestuurders en professionals als bij bewoners. Deze grote inzet van alle betrokken partijen verklaart deels de diversiteit aan invullingen en uitkomsten. Wat echter alle steden gemeen hadden was het gedeelde inzicht dat een gezamenlijk optrekken van bewoners, professionals en bestuurders, naast alle moeite en frustraties die daarmee gepaard gaan, de meest duurzame basis voor wijkontwikkeling oplevert. De resultaten betreffen niet alleen een veilige of leefbare straat, maar zitten vooral in de relationele sfeer tussen overheid, professionals en burgers. Daarmee is een draagvlak gecreëerd voor het bouwen aan een gedeelde toekomst. Last but not least willen wij alle betrokkenen in de vijf steden bedanken voor hun bereidheid om ons een kijkje in hun eigen keuken te geven en de lastige vragen van de buitenstaanders uit Utrecht welwillend te beantwoorden. Onze kritische blik hadden ze te danken aan hun 'voorbeeldige' positie en dat laatste willen we dan ook onderstrepen. De vijf steden kwamen namelijk als methodologisch meest interessante casebeschrijvingen naar voren uit een korte rondgang langs de dertig steden. De vijf geselecteerde cases zouden als spiegel voorgehouden worden aan de andere 25 steden. Maar als spiegel fungeren betekent ook zelf in de kijker staan en dat is niet altijd even prettig. We hopen dat andere steden zich in de beschrijvingen zullen herkennen en net zo enthousiast als de vijf geëvalueerde steden willen meewerken aan het onderzoek in 2005.

De onderzoekers

1 Inleiding

In de zomer van 2001 start het impulsprogramma 'Onze Buurt aan Zet' in het kader van het grotestedenbeleid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Gedurende drie jaar experimenteren dertig steden met participatie van wijkbewoners in aandachtswijken. De doelstellingen van het programma zijn het vergroten van de veiligheid en leefbaarheid en het vergroten van de integratie en participatie van en sociale cohesie tussen de verschillende groepen wijkbewoners.

Om dit te bereiken heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken 40,8 miljoen euro ter beschikking gesteld, waaraan de dertig grote steden via co-financiering bijdragen. De steden kozen elk één of meer wijken. Wijkbewoners kregen door middel van dit programma de kans om problemen in de wijk aan te pakken. Ze konden zelf plannen indienen voor hun wijk. De wijkplannen moeten in nauwe samenwerking met de wijkbewoners worden uitgevoerd. Ook het bedrijfsleven wordt gestimuleerd om bij te dragen aan het wijkprogramma door middel van de extra financiële bonus voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Onze Buurt aan Zet richt zich op drie elementen:

- Het bevorderen van bewonersparticipatie.
- Het verbeteren van veiligheid en leefbaarheid.
- Het bevorderen van maatschappelijke betrokkenheid van het bedrijfsleven.

Officieel zou het programma eind 2003 aflopen. Omdat de uitvoering van het programma de steden in de praktijk veel tijd bleek te kosten, hebben de steden 2004 als extra uitvoeringsjaar gekregen. Hierdoor is het verantwoordingsmoment verschoven naar 15 juli 2005.

Begin 2002 is er een bonte stoet van projecten, initiatieven en activiteiten te zien in de steden. Soms nog in de steigers maar ook al in uitvoering¹. Om inzicht te krijgen in de opbrengst van het eigen programma zetten de steden onderzoek in. Overkoepelend onderzoek naar de opbrengst van het totale programma is er echter niet. Hierdoor ontbreekt de mogelijkheid om steden systematisch te vergelijken en lessen voor de toekomst te trekken.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft het Verwey-Jonker Instituut daarom de opdracht gegeven een tussenstand op te maken. Ook streeft het ministerie naar een vorm van eindevaluatie in de steden die vergelijkingen tussen steden mogelijk maakt en tevens een breder beeld van de ontwikkelingen in Onze Buurt aan Zet kan schetsen. Het Verwey-Jonker Instituut voert daarom een tussen- en eindevaluatie uit van Onze Buurt aan Zet.

2 Vraagstelling

Een belangrijk kenmerk van het programma 'Onze Buurt aan Zet' is het experimenteren met vergaande vormen van burgerparticipatie ten behoeve van het vergroten van de leefbaarheid, veiligheid en integratie in de aandachtswijken. De participatie van burgers wordt als een belangrijke conditie gezien om de effectiviteit van de ingezette middelen te vergroten. Daarom stellen wij deze conditie centraal in het onderzoek:

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Leidt bewonersparticipatie binnen de Onze Buurt aan Zet- aanpak tot verbetering van de veiligheid, leefbaarheid en integratie in de betrokken wijken en buurten?

2.1 Onderscheid in effecten

In dit onderzoek staat een kwalitatieve benadering centraal. Wel worden kwantitatieve data uit eigen onderzoek in de steden meegenomen in het onderzoek. We maken met Tops (2001, p.13) een onderscheid in fysieke effecten (eerste orde), proceseffecten (tweede orde) en leereffecten (derde orde). Bij fysieke of tastbare effecten gaat het om concrete veranderingen of activiteiten. Proceseffecten verwijzen naar effecten of veranderingen in de situatie die lopende de rit ontstaan. Bij derde orde effecten draait het om het lerende vermogen van betrokken actoren.

3 Onderzoekopzet

Het onderzoekstraject kent zeven onderdelen, te weten:

- quick scan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten in de dertig steden;
- selectie van vijf steden voor diepgaand onderzoek;
- tussenevaluatie Onze Buurt aan Zet in de vijf gekozen steden;
- handleiding voor zelfevaluatie 25 steden;
- rondetafelgesprekken ten behoeve van toepassing van methodiek in lokale evaluatie (facultatief);
- eindevaluatie vijf geselecteerde steden;
- vergelijken van de (resultaten van) eindevaluaties van de dertig steden.

3.1 Quick scan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten

In de eerste fase van het onderzoek zijn de instrumenten die de dertig steden hanteren bij evaluatie en monitoring van Onze Buurt aan Zet in kaart gebracht. Bestaand documentatie-materiaal is hiervoor geanalyseerd. Voor zover bekend zijn de resultaten van al uitgevoerd onderzoek in beeld gebracht. Ook is geïnformeerd naar plannen van de steden voor evaluatie en monitoring in 2003 en 2004/2005 (eindevaluatie).

3.2 Selectie van vijf steden

Op basis van de resultaten van onderdeel 1 zijn vijf steden gekozen voor verdiepend onderzoek in de tussenevaluatie. De vijf gekozen steden zijn, zover mogelijk, illustratief voor de verschillende varianten die steden kiezen in de evaluatie en monitoring van OBAZ-projecten en vertonen wellicht typische effecten.

3.3 Tussenevaluatie vijf steden

Voor deze vijf steden is onderzocht welke effecten van OBAZ zichtbaar zijn. De driedeling van effecten - eerste orde effecten, tweede orde effecten en derde orde effecten leverde ook drie stappen in dit onderdeel van het onderzoek op. In stap 1 zijn de gerapporteerde effecten uit eigen onderzoek van de steden geanalyseerd en zijn de zichtbare en tastbare effecten in beeld gebracht. In stap 2 is een reconstructie en analyse van het procesverloop in de steden gemaakt. Bij stap 3 stond het formuleren van leerervaringen centraal.

Stap 1 bestond uit de analyse van documenten rond de opzet en uitvoering van het lokale programma (doelen, activiteiten, werkwijze, streefcijfers, evaluatie & effectmeting, resultaten, etc.). In stap 2 is per stad met drie sleutelinformanten teruggeblikt op het procesverloop. Daarbij stond ook de opbrengst van eigen onderzoek in de desbetreffende stad op de agenda. Stap 3 richtte zich op het leervermogen van de betrokken groepen van actoren (bewoners, professionals, beleidsambtenaren en lokaal bestuur). Welke lessen hebben zij geleerd bij de opzet en uitvoering van het lokale programma? In de vorm van panelgesprekken is eerst aan bewoners gevraagd wat er volgens hen wel en niet bereikt is met Onze Buurt aan Zet in hun stad. Vervolgens is er met hen gediscussieerd over de vraag wat er nodig is om datgene wat niet bereikt is alsnog te realiseren en welke belemmeringen zij daarbij zien.

De resultaten van het bewonerspanel zijn vervolgens voorgelegd aan een panel van verschillende professionals (gemeenteambtenaren en bestuurders, vertegenwoordigers van politie en corporaties en medewerkers van welzijnsinstellingen). De professionals dienden te

reageren op de oordelen en voorstellen van bewoners. Daarnaast is met de professionals, voor zover mogelijk, gediscussieerd over de gebruikte monitoring- en evaluatie-instrumenten en de ingezette participatiemethodieken in hun stad. Hebben zij voldoende zicht op het bereik en hoe beoordelen zij dit bereik?

In deze rapportage wordt verslag gedaan van deze eerste drie fasen. De resultaten worden eerst afzonderlijk per stad gepresenteerd en vervolgens in een apart hoofdstuk met elkaar vergeleken. Uit deze vergelijking wordt een zevental kernthema's (spanningsvelden) gedistilleerd die cruciaal zijn in de uitvoering en evaluatie van de programma's. Elk dilemma vraagt een keuze van iedere stad om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van het OBAZ-programma. Om deze keuze te ondersteunen werken wij in het slothoofdstuk een instrument uit dat spanningsvelden in kaart brengt.

3.4 Productie van een handleiding voor lokale zelfevaluatie

Dit instrument vormt de basis voor methodiek van zelfevaluatie die wij de OBAZ-steden in Nederlands willen aanbieden ten behoeve van de eindevaluatie in 2005. De zelfevaluatie is bedoeld als handreiking naar de steden en dient tevens een vergelijking tussen de dertig steden mogelijk te maken. De zelfevaluatie volgt hetzelfde stramien als de tussenevaluatie. Op basis van zelfontwikkelde rapportages en kwalitatieve evaluatiegesprekken met betrokken partijen, waarin zowel wordt teruggeblikt op het proces als op de bereikte resultaten, kan een goed beeld van de effecten van OBAZ in de verschillende steden worden verkregen. De zelfevaluatie richt zich nadrukkelijk op het faciliteren van het verdere proces in de steden: hoe kunnen de verschillende programma's gecontinueerd worden? Wat is daarvoor nodig? Welke beweging is mogelijk om uit de geschetste spanningsvelden te komen? De spanningsvelden zullen verder uitgewerkt worden naar ontwikkelingsmogelijkheden om de betrokkenen in de steden te motiveren de projecten voort te zetten en te verbeteren. De zelfevaluatie vormt als het ware een reflectiemoment voor de betrokken partijen om een stand van zaken op te maken en eventuele aanpassingen voor de toekomst te realiseren.

3.5 Rondetafelgesprekken ten behoeve van inzetten en gebruik van de handleiding door de steden

In aanvulling op het offerteverzoek introduceert het team hier een nieuw element in de aanpak van het onderzoek. De handleiding voor het verrichten van de eigen eindevaluatie wordt ter beschikking gesteld aan de steden. Het team verwacht niet dat de steden hiermee - zonder slag of stoot - hun eindevaluatie zullen verrijken. Het team stelt dan ook voor om de steden behulpzaam te zijn bij het ontwikkelen van een evaluatieonderzoek op maat. De handleiding zal in eerste instantie gepromoot worden op de regiobijeenkomsten die het Kenniscentrum Grote Steden organiseert. Deze bijeenkomsten richten zich meer op uitvoerend niveau via het stimuleren van relaties en kennisuitwisseling tussen directbetrokkenen.

3.6 Eindevaluatie vijf steden

De eindevaluatie verloopt in grote lijnen zoals beschreven bij onderdeel 3 (tussenevaluatie vijf steden). Bij stap 1 worden documenten geanalyseerd die na de tussenevaluatie zijn verschenen. Bij stap 3, de panelronde, staan niet alleen de geleerde lessen op de agenda maar ook de consequenties die deze zouden moeten hebben voor beter beleid en een betere praktijk in de nabije toekomst.

3.7 Vergelijken van de (resultaten van) eindevaluaties van de dertig steden

Het onderzoeksteam legt de opbrengst van de eindevaluatie van de vijf steden naast die van de andere 25 steden. Op basis van deze vergelijking worden de conclusies en aanbevelingen van het eindrapport van het onderzoek uitgewerkt. Het team analyseert bij dit laatste onderdeel van het onderzoek de onderzoeksrapporten van alle steden.

4 Quick scan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten

4.1 Algemene resultaten

Voor het inventariseren van de verschillende OBAZ-programma's en de evaluatie-instrumenten die daarbinnen gebruikt worden zijn alle dertig deelnemende steden benaderd met het verzoek schriftelijke informatie aan te leveren over hun programma, in het bijzonder over het eigen onderzoek dat daarbinnen plaatsvindt. De opbrengst van onze quick scan onder de dertig OBAZ-steden was mager. Ongeveer de helft van de steden kon materiaal toesturen over hun onderzoek en/of monitoring in het kader van OBAZ. Nog minder steden waren in staat ons de laatste twee rapportages ten behoeve van het eigen College van B &W toe te sturen. Veel steden zijn in de praktijk nog druk bezig met het uitvoeren van projecten; onderzoek en effectmeting zijn vaak nog niet aan de orde. Steden die wel al onderzoek doen maken vaak gebruik van bestaande kwantitatieve leefbaarheidsmonitoren, al dan niet in het kader van het grotestedenbeleid. Een paar steden zetten (naast kwantitatief) kwalitatief onderzoek in.

opbrengsten quick scan onder OBAZ steden:

- Van de 30 steden hebben er 5 niet gereageerd (17%)
- 11 steden maken geen gebruik van monitor- of evaluatie-instrumenten (37%)
- 7 steden maken gebruik van de GSB-monitor (23%)
- 7 steden hebben een eigen instrument ontwikkeld (23%)

Een meer gedetailleerde opsomming van de resultaten is terug te vinden in de tabel in de bijlage².

Wat in al deze onderzoeken ontbreekt is dat er nergens een link gelegd wordt tussen burgerparticipatie en (verhoging van de) effectiviteit van beleid gericht op leefbaarheid, veiligheid en integratie. Het dichtst in de buurt komt nog Enschede waar de Universiteit van Twente de relatie tussen burgerparticipatie, sociaal kapitaal en leefbaarheid heeft onderzocht. Dit onderzoek wordt hieronder besproken.

4.2 Voorstel selectie vijf steden voor tussenevaluatie

We hebben ondanks de magere opbrengst toch vijf steden kunnen selecteren die de bandbreedte van onderzoek en effectmeting vertegenwoordigen. en

4.2.1 Enschede

Enschede combineert kwalitatief (gesprekken met professionals) met kwantitatief (enquête onder bewoners) onderzoek. De gemeente maakt daarbinnen een uitsplitsing naar een proces- en een inhoudsevaluatie. De procesmeting bestaat uit gesprekken die de gemeente na een jaar heeft gevoerd (november 2002) met tien bewoners die betrokken zijn bij de verschillende projecten en negen professionals die hen daarbij ondersteund hebben. Naast dit kwalitatieve deel zijn er 152 enquêtes afgenomen onder bewoners in de Bothoven, de Velve-Lindenhof en de Laares. Zowel in de gesprekken als in de enquêtes stonden de volgende onderwerpen centraal:

houding tegenover BAZ, sterke en zwakke punten van BAZ, communicatie, en beeld van de gemeente. Op basis van de procesevaluatie concludeert de gemeente dat op twee terreinen extra inzet nodig is: het vergroten van betrokkenheid van bewoners en het verbeteren van de communicatie.

Om ook de inhoud van de projecten te kunnen evalueren heeft de gemeente bij aanvang van de projecten doelstellingen geformuleerd op basis van problemen en thema's die bewoners aandroegen als ideeën voor OBAZ. De inspanningen en projecten zijn vervolgens ingedeeld naar hun bijdragen aan deze doelstellingen. Uit de rapportage wordt niet duidelijk in hoeverre deze doelstellingen bereikt zijn met de OBAZ-projecten. Het blijft bij algemene constatering als "bewoners doen actief mee" en "de contacten tussen bewoners zijn verbeterd". De bewijzen voor deze indrukken ontbreken.

burgerparticipatie, sociaal kapitaal en leefbaarheid

Indrukwekkend is het onderzoek van de Universiteit van Twente³. Herman Lelieveldt heeft in november 2002 een nulmeting uitgevoerd onder bewoners, waarbij hij de relatie tussen sociaal kapitaal en de kwaliteit van buurten onderzoekt. Daarvoor maakt hij een onderscheid in drie vormen van sociaal kapitaal (duty, trust and neighbourliness). De kwaliteit van de buurt wordt geoperationaliseerd als het aantal problemen waarmee een buurt te maken heeft en de mogelijkheden om deze problemen aan te pakken. Dit model test hij via een 'klein' enquêteonderzoek op basis van een gestratificeerde steekproef onder 600 bewoners (100 per buurt, waarvan 3 controlegroepen). In totaal zijn 246 respondenten benaderd, waarvan er 144 meewerkten aan een interview. Daarnaast hield hij interviews met sleutelfiguren, verrichtte hij een documentstudie van beleidstukken en notulen en analyseerde hij stemuitslagen en brieven van bewoners met plannen en voorstellen.

Zijn conclusie: alle drie de vormen van sociaal kapitaal verkleinen het aantal buurtproblemen en faciliteren verscheidene vormen van probleemoplossend gedrag. De deelnemers aan OBAZ beschikken ook over meer sociaal kapitaal. Tot zover het goede nieuws. Verder blijkt dat weinig ingediende voorstellen daadwerkelijk zijn gericht op het vergroten van het sociale buurtkapitaal. De bewoners die erdoor worden geactiveerd beschikken al over een behoorlijke hoeveelheid sociaal kapitaal en richten zich juist niet op het vergroten daarvan. In plaats daarvan gaat hun aandacht uit naar alledaagse problemen (verkeersoverlast, criminaliteit en gebrek aan groen).

4.2.2 Schiedam

Schiedam maakt gebruik van de leefbaarheidsmonitor in het kader van het grotestedenbeleid (GSB) maar heeft ook extra vragen toegevoegd. Deze extra vragen hebben betrekking op de bekendheid en de beoordeling van de verschillende Nieuwland aan Zet-projecten en de betrokken instanties en organisaties bij deze projecten. Daarnaast zijn aan wijkbewoners stellingen voorgelegd over de leefbaarheid van hun wijk (stellingen over de woonomgeving en veranderingen daarin). In september 2002 zijn de eerste effecten en resultaten gepresenteerd. Naast deze algemene evaluatie wordt per project met de indieners het gewenste resultaat en effect doorgesproken. Deze afspraken hebben wij tot dusver niet kunnen achterhalen waardoor ons niet bekend is in hoeverre gemeten wordt of ze ook gehaald worden.

4.2.3 Nijmegen

Nijmegen maakt gebruik van een tweejaarlijkse bevolkingsenquête (de zogenaamde stadspeiling) waarbinnen vragen over leefbaarheid en veiligheid zijn opgenomen die in alle GSB-steden worden gesteld. In de peiling van 1998 zijn diverse gebieden binnen Nijmegen

waaronder de Kolpingbuurt verdicht geënuquëteerd. De gemiddelde cijfers voor Nijmegen wordt als ambitie voor de Kolpingbuurt geformuleerd: de Kolpingbuurt moet weer een gemiddelde volkswijk worden in vergelijking met de situatie en ontwikkelingen in vergelijkbare gebieden. Om dit te bereiken wordt een wijkaanpak-programma opgesteld. Naast cijfers uit de stadspeiling wordt (in de toekomst) ook gebruikgemaakt van gegevens uit basisregistratie van de politie over aangiften van bedreiging, mishandeling, diefstal van auto's, diefstal uit woningen, meldingen van overlast en meldingen van burengerucht.

Dit kwantitatieve onderzoek combineert Nijmegen met kwalitatief wijkonderzoek. Gedurende 2003 zijn mailrondes en minisymposia georganiseerd met 'werkers' in de wijken. Daaronder vallen medewerkers van de politie, woningbouwverenigingen, het welzijnswerk en de gemeente, en vertegenwoordigers van bewonersorganisaties. De resultaten van dit wijkonderzoek zijn nog niet voorradig.

Deelprojecten worden tussentijds geëvalueerd, ook door bewoners. Informatie over de wijze waarop dit gebeurt en de resultaten die hieruit naar voren komen ontbreekt vooralsnog. Tenslotte worden in het kader van een EFRO-subsidie resultaten gemeten. Ook hiervan is niet meer bekend.

4.2.4 's Hertogenbosch

Den Bosch heeft een eigen monitor waarin kwantitatieve indicatoren gebaseerd op bestaande databestanden zijn opgenomen, zoals de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête, de Veiligheidsmonitor en het Buurtinformatiesysteem. In 2002 is een nulmeting uitgevoerd op basis van deze databronnen. De nulmeting diende om indicatoren vast te stellen voor verdere metingen. De drie programmadoelen die de gemeente centraal stelt in OBAZ (versterken van de sociale infrastructuur, verbeteren van de fysieke leefomgeving, verbeteren van de veiligheid) zijn uiteengelegd in verschillende operationele subdoelen die op hun beurt vertaald zijn in indicatoren met een bijbehorende norm. Bijvoorbeeld bij het programmadoel 'versterken van de sociale infrastructuur' wordt als subdoel gesteld 'meer betrokkenheid bij de eigen buurt'. Een van de indicatoren voor dit subdoel is het percentage bewoners dat aangeeft gehecht te zijn aan de buurt. Als norm wordt gesteld dat dit percentage in 2004 met drie procent is toegenomen t.o.v. 2000. Vervolgens worden deze doelen, indicatoren en normeringen per project vastgesteld. Het gaat daarbij om in totaal twaalf projecten.

Eind 2003 is de gemeente bezig met een tussenmeting, waarbij wordt teruggekeken op het eerste jaar dat de projecten draaien. In 2004 zal een eindmeting uitgevoerd worden op basis van de ontwikkelde monitor. Daarnaast zullen gesprekken worden gevoerd met een tiental bewoners en zullen deskundigen geraadpleegd worden. Op basis van deze evaluatie zal worden vastgesteld of en hoe de van te voren vastgestelde doelen en normen gehaald zijn.

4.2.5 Almelo

In Almelo zijn enkele ambtenaren, vrijwilligers uit de wijk en een wijkontwikkelingswerker met een caravan de buurten ingegaan om bewonerswensen te verzamelen onder het motto "Wat zou u doen met 2 miljoen?". Doorvoor is gebruikgemaakt van een korte vragenlijst. Naar schatting is ruim vijftig procent van de huishoudens in de wijk bij het project betrokken geraakt. Er werden in totaal ongeveer 600 formulieren van bewoners ontvangen. Daarnaast heeft de gemeente tenten ingezet om bewoners te informeren en te raadplegen in combinatie met een buurtfeest. In mei 2003 is men opnieuw met de caravan door de wijk getrokken om bewoners te vragen naar hun oordeel over de resultaten van de eerste caravanronde. Ook konden bewoners nog openstaande wensen kenbaar maken, al was de ruimte om deze wensen

uit te voeren beperkt vanwege het grote aantal nog openstaande wensen uit de eerste ronde. Via dezelfde methodiek zal het programma in mei 2004 geëvalueerd worden. Naast het belevingsonderzoek onder bewoners via de caravan is de gemeente bezig met een interne evaluatie onder professionals.

Gebruikte evaluatie-instrumenten per OBAZ-stad en medewerking onderzoek

OBAZ-stad	Evaluatie
Alkmaar	Geen effecten gemeten.
Almelo	Bezig met interne evaluatie onder professionals. Nulmeting onder bewoners (wat zou u doen met 2 mln.?). Belevingsonderzoek onder bewoners via een caravan in mei 2003 en mei 2004.
Amersfoort	Onbekend.
Amsterdam	Geen aparte OBAZ-evaluatie.
Arnhem	In 2002 heeft projectgroep een korte vragenlijst verspreid onder bewoners. Dit leverde 171 ingevulde vragenlijsten op die door de afdeling Informatie en Burgeronderzoek van de gemeente verwerkt en geanalyseerd zijn. Vragen over de betrokkenheid bij de wijk, oordeel over leefbaarheid, bekendheid met de OBAZ-projecten en verbetering van de leefbaarheid door het project.
Breda	Universiteit van Tilburg is al bezig met een OBAZ-onderzoek.
Den Haag	Nog te vroeg om naar effecten te kijken.
Deventer	Monitor leefbaarheid en veiligheid, 1998 en 2000.
Dordrecht	Onbekend.
Eindhoven	Monitor Leefbaarheid en Veiligheid, najaar 2001 en 2003. Daarnaast plausibele causaliteit. Bewoners laten vertellen of zij vinden dat de vooraf gestelde programmadoelen gehaald zijn.
Emmen	Tussenstand OBAZ-projecten opgemaakt, geen effectmeting. OBAZ maakt deel uit van Emmen revisited.
Enschede	Tussenevaluatie, enquête onder bewoners en gesprekken met professionals. Nulmeting door Universiteit Twente.
Groningen	Leefbaarheidsmonitor gebruikt als nulmeting met specifieke vragen over OBAZ. Onderzoeksbureau gaat effectmeting doen.
Haarlem	Leefbaarheidsmonitor en veiligheidsrapportage gebruikt voor tussenevaluatie. 1 à 2 maal per jaar worden de projecten geëvalueerd met projectleider, vastgelegd in gespreksverslagen.
Heerlen	In juli 2003 evaluatie. Geen nulmeting en tussenevaluatie.
Helmond	Geen evaluatie- en monitoringsinstrumenten.
Hengelo	Onbekend.
's Hertogen-bosch	Hebben monitorinstrument ontwikkeld.
Leeuwarden	In juni misschien tussenevaluatie.
Leiden	Evaluatie en nulmeting op basis van leefbaarheidsmonitor. Evaluatieformulier per project ontwikkeld met open vragen.
Lelystad	Onbekend.
Maastricht	Alleen financiële verslagen.
Nijmegen	Tweejaarlijkse bevolkingsenquête (stadspeiling) gecombineerd met kwalitatief wijkonderzoek onder werkers in de wijk in 2003.
Rotterdam	OBAZ onder paraplu van R'damse veiligheidsbeleid. OBAZ is daar niet uit te destilleren. Veiligheidsindex 2002.
Schiedam	Leefbaarheidsmonitor met extra vragen.
Tilburg	Onbekend.
Utrecht	Op basis van GSB-monitor, tweejaarlijkse enquête onder bevolking.
Venlo	Bezig met tussenevaluatie.
Zaanstad	Geen monitorinstrument. Eindevaluatie in de planning.
Zwolle	Aparte XYZ-monitor (wijkempowerment meten) ontwikkeld.

* De meest genoemde verbeteringen zijn dat de wijk schoner is geworden (39%), dat de wijk leefbaarder is geworden (34%) en dat er sprake is van minder drugsoverlast (23%).

5 Opzet tussenevaluatie vijf steden

5.1 Inleiding

De vijf steden die op basis van de quick scan geselecteerd zijn voor de tussenevaluatie zijn illustratief voor de verschillende varianten die steden kiezen in de evaluatie en monitoring van OBAZ-projecten. Voor deze vijf steden (Enschede, Schiedam, 's Hertogenbosch, Nijmegen en Almelo) is onderzocht welke effecten van OBAZ zichtbaar zijn. Daarbij is gezocht naar drie soorten effecten - effecten van de eerste orde (zichtbare effecten), van de tweede orde (procesverloop) en van de derde orde (leerervaringen). Deze driedeling leverde ook drie stappen in de tussenevaluatie op.

In stap 1 zijn de gerapporteerde effecten uit eigen onderzoek van de steden geanalyseerd en zijn de zichtbare en tastbare effecten in beeld gebracht. Daarvoor zijn documenten van de steden rond de opzet en uitvoering van hun lokale programma's bestudeerd.

In stap 2 is een reconstructie en analyse van het procesverloop in de steden gemaakt. Voor stap 2 zijn per stad met drie sleutelinformanten gesprekken gevoerd waarin werd teruggeblikt op het procesverloop. Daarbij stond ook de opbrengst van eigen onderzoek in de desbetreffende stad op de agenda gerelateerd aan de vooraf gestelde doelen.

Bij stap 3 stond het formuleren van leerervaringen centraal. Daarvoor zijn per stad panelgesprekken gevoerd met betrokken actoren. Eerst is aan bewoners gevraagd wat er volgens hen wel en niet bereikt is met Onze Buurt aan Zet in hun stad. Vervolgens is er met hen gediscussieerd over de vraag wat er nodig is om datgene wat niet bereikt is alsnog te realiseren en welke belemmeringen zij daarbij zien.

De resultaten van het bewonerspanel zijn vervolgens voorgelegd aan een panel van verschillende professionals (gemeenteambtenaren en bestuurders, vertegenwoordigers van politie en corporaties en medewerkers van welzijnsinstellingen). De professionals dienden te reageren op de oordelen en voorstellen van bewoners. Daarnaast is met de professionals gediscussieerd over de gebruikte monitoring- en evaluatie-instrumenten en de ingezette participatiemethodieken in hun stad. Hebben zij voldoende zicht op het bereik en hoe beoordelen zij dit bereik?

De interviews en panelgesprekken vonden plaats in de maanden september en oktober 2003. De panels varieerden in groepsgrootte van vijf tot twaalf personen. Daarbij is steeds geprobeerd een zo breed mogelijk vertegenwoordiging van iedere groep aan tafel te krijgen. De resultaten van de tussenevaluatie zijn vastgelegd in deze tussenrapportage.

In dit hoofdstuk doen wij verslag van de documenten die wij bestudeerd hebben, de interviews met sleutelfiguren en de panelgesprekken die wij gevoerd hebben met direct betrokkenen in de vijf geselecteerde steden. We bespreken deze resultaten eerst afzonderlijk per stad en maken daarna een vergelijking tussen de vijf steden, waarbij we een zevental spanningsvelden benoemen. Om uit deze spanningsvelden te komen werken wij in het slothoofdstuk een aantal instrumenten uit die een uitweg bieden voor de besproken spanningsvelden.

De gepresenteerde instrumenten vormen de leidraad van een zelfevaluatie die wij de OBAZ-steden in Nederlands willen aanbieden ten behoeve van de eindevaluatie in 2005. De zelfevaluatie is bedoeld als handreiking naar de steden en dient tevens een vergelijking tussen de dertig steden mogelijk te maken. De zelfevaluatie volgt hetzelfde stramien als de tussenevaluatie. Op basis van zelf ontwikkelde rapportages en kwalitatieve

evaluatiegesprekken met betrokken partijen, waarin zowel wordt teruggeblikt op het proces als op de bereikte resultaten, kan een goed beeld van de effecten van OBAZ in de verschillende steden worden verkregen. De zelfevaluatie richt zich nadrukkelijk op het faciliteren van het verdere proces in de steden: hoe kunnen de verschillende programma gecontinueerd worden, wat is daarvoor nodig? Welke beweging is mogelijk om uit de geschetste spanningsvelden te komen en welke instrumenten zijn daarvoor beschikbaar? Deze instrumenten en de zelfevaluatie zullen worden uitgewerkt in een handleiding.

6 Onze Buurt aan Zet in Enschede

6.1 Inleiding

Buurt aan Zet is in het najaar van 2001 in drie wijken in Enschede van start gegaan. Het project richt zicht op het veiliger en leefbaarder maken van de wijken, waardoor de huidige bewoners trotser worden op hun wijk (wijgevoel) en derden de wijken aantrekkelijker vinden om in te gaan wonen of ondernemen. In dit hoofdstuk rapporteren wij over de verschillende effecten die in de tussenevaluatie naar boven zijn gekomen in Enschede. De kopjes in de tekst verwijzen naar de verschillende effecten. Na een korte schets van de buurt en de doelen die vooraf bij OBAZ gesteld zijn, beschrijven wij het proces (effecten van de tweede orde), de resultaten (effecten van de eerste orde) en de manier waarop deze zichtbaar worden gemaakt (monitoring), en tenslotte de succes- en faalfactoren die betrokken partijen noemen (effecten van de derde orde). We sluiten af met een blik op de toekomst.

voorgeschiedenis en schets van de buurten

De Laares is een karakteristieke arbeiderswijk op loopafstand van het centrum van Enschede. In 1996 heeft de gemeente de Laares aangewezen als wijk waar extra inspanningen op sociaal en fysiek terrein nodig zijn. De wijk verkeerde al jarenlang in een achterstandsituatie. Om deze achterstand terug te dringen presenteerde de gemeente in 1997 het Leefbaarheidsplan de Laares. In dit plan staan verschillende fysieke, economische en sociale projecten beschreven. Als leidraad voor de ruimtelijke ontwikkeling is daarnaast een stedenbouwkundige visie opgesteld. Met het beschikbaar komen van de OBAZ-subsidie nomineerde de gemeente in 2000 de Laares als investeringswijk voor het OBAZ-programma: de wijk scoorde het laagst op de leefbaarheidindex van Enschede en stond bovenaan in de criminaliteitstatistieken. Maar de gemeente koos de wijk ook uit vanwege haar potentie: de wijk kent een groot aantal vrijwilligers en beschikt over een actieve wijkraad. In de wijk zelf wonen 1800 mensen. Vanwege de beperkte omvang besloot de gemeente ook de twee naastliggende buurten Bothoven en Velve-Lindhoven, met respectievelijk 5.000 en 4.700 inwoners, mee te laten doen aan Onze Buurt aan Zet. Beide buurten kennen vergelijkbare problemen, veroorzaakt door de coffeeshops aan de Lipperkerkerstraat. De drugshandel in deze coffeeshops zorgt voor veel overlast voor bewoners. Daarnaast delen de drie buurten een gezamenlijk verleden: tussen de drie buurten bestaan sterke familierelaties.

6.2 Doelen

De gemeente ziet OBAZ als een manier om bewoners zowel in de breedte als in de diepte te betrekken bij gemeentepannen. Of zoals een medewerker het uitdrukt: OBAZ haalt bewoners uit hun cocon. Deze algemene doelstelling is uitgewerkt in een aantal formele doelstellingen:

- verminderen van de overlast door de jeugd door meer activiteiten voor de jeugd te organiseren en meer speelgelegenheid te bieden;
- verminderen van de overlast van de coffeeshops;
- verminderen van de overlast van braakliggende terreinen en dichtgetimmerde slooppanden;
- verbeteren van sociale samenhang (wordt afgemeten aan het aantal actieve bewoners) en de omgang met elkaar (contacten tussen bewoners uit verschillende wijken via wijkoverstijgende activiteiten). In het bijzonder de contacten tussen allochtonen en autochtonen (via voorlichtingsbijeenkomsten in theehuizen, samenwerking met migrantenorganisaties);

- vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel van bewoners voor hun wijk (bewoners bedenken zelf ideeën om de leefbaarheid en veiligheid in hun wijk te verbeteren en adopteren gemeenteplantsoenen); en
- vergroten van de verkeersveiligheid.

Naast het verminderen van fysieke overlast en de verkeersonveiligheid staan nadrukkelijk sociale doelstellingen centraal, in het bijzonder gericht op de jeugd en allochtonen.

6.3 Proces

Bewoners van de drie wijken konden ideeën inbrengen en vervolgens hun stem uitbrengen op alle initiatieven. De gekozen ideeën zijn vervolgens in werkgroepen verder uitgewerkt. Elk project kent een eigen werkgroep met bewoners die actief betrokken zijn bij de uitvoering van het initiatief. Elke werkgroep stelt daartoe steeds een stappenplan op. Via verschillende methoden wordt vervolgens geprobeerd bewoners actief te betrekken bij de projecten. Een greep uit het aanbod:

- feestelijke opening voor elk project
- nieuwsbrieven via wijkkranten
- digitale nieuwsbrieven
- eigen website
- sleutelfiguren voor allochtone groepen
- lokale radio en tv
- voorlichting op scholen, sportverenigingen e.d.

Ook gaandeweg wordt voortdurend met bewoners gecommuniceerd en worden resultaten teruggekoppeld. Bewoners blijven dan ook tot het einde van de rit betrokken: de financiële afwikkeling van projecten is bijvoorbeeld mede door bewoners ontwikkeld.

Zeker in de beginfase vroeg de inzet van bewoners blijvende aandacht. Op basis van een tussentijdse procesevaluatie in 2002 concludeerde de gemeente dat op twee terreinen extra inzet nodig is: het vergroten van betrokkenheid van bewoners en het verbeteren van de communicatie. Eind 2002 was nog slechts een beperkt aantal bewoners bereikt. Bewoners gaven zelf ook aan het lastig te vinden andere mensen bij de activiteiten te betrekken. Een grote groep bewoners draagt ideeën aan, maar slechts een beperkte groep is bereid de handen uit de mouwen te steken. De resultaten van de enquête in de tussenevaluatie bevestigden dit beeld: slechts 23% van de geënquêteerde bewoners gaf aan mee te willen doen met BAZ, 15% wist het (nog) niet. Ook de geïnterviewde professionals ervoeren het bereik van de doelgroep als een zwak punt. Er werkten in hun ogen te weinig mensen mee aan Buurt aan Zet.

De gemeente concludeerde dan ook dat er meer promotie moest komen en meer duidelijkheid over procedures en verwachtingen. De tot dusver gebruikte communicatiemiddelen sloten onvoldoende aan bij de beleving van bewoners. Bewoners wisten meestal wel voor wie BAZ bedoeld is, maar over de inhoud en doelstelling van BAZ bestond vaak onduidelijkheid. De aanbevelingen uit de tussenevaluatie liggen dan ook vooral op het gebied van communicatie:

- Maak gebruik van meer toegankelijke communicatiemiddelen, o.a. persoonlijke communicatie door in de nieuwsbrieven verhalen en bevindingen van bewoners op te nemen;
- Maak in de communicatie duidelijker wat BAZ is en hoe je ideeën voor kan leggen;
- Organiseer daarvoor meer informatiebijeenkomsten op verschillende plekken.

Dit leverde bijvoorbeeld een boekje op onder de naam 'wandelroute' waarin bewoners stap voor stap wordt uitgelegd hoe Buurt aan Zet werkt en hoe een idee ingediend en uitgewerkt kan worden. Daarnaast is een communicatiemedewerker aangesteld.

6.4 Resultaten

Anno 2003 lijkt deze extra inzet zijn vruchten af te werpen. Tijdens de uitvoering van dit onderzoek⁴ waren er ongeveer vijftig OBAZ-projecten in Enschede. Bij elk project zijn naar schatting van de projectcoördinator zo'n tien bewoners actief. Daaromheen zijn nog eens tien tot twintig bewoners op een of andere manier bij elk project betrokken. Dit betekent dat in totaal zo'n 1.500 tot 2.000 Enscheders in de weer zijn met OBAZ. Sommige bewoners raken daarbij actief betrokken bij andere projecten, het blijft dus niet bij de inzet voor het eigen project. Ook ziet de projectcoördinator bij de minder actieve bewoners veranderingen optreden: bewoners die vroeger tegen de wijkraad waren zijn nu positiever gestemd. Het wantrouwen ten opzichte van de gemeente is afgenomen. Bewoners geven aan dat ze nu gemakkelijker ambtenaren kunnen aanspreken terwijl ze vroeger lang moesten wachten op een afspraak. Het skatepark in Velve-Lindehoven is een succesverhaal. Het park heeft een grote aantrekkingskracht op jongeren uit omliggende buurten (zodat sommige bewoners inmiddels al weer roepen om het verdwijnen van de skatebaan). De jongeren uit de buurt zijn ook trots op het skatepark: in plaats van te spijbelen houden ze nu een map bij met alle verslagen van de vergaderingen.

Naast het wantrouwen van bewoners is ook de overlast afgenomen. Het aantal incidenten op het skatepark bijvoorbeeld is volgens de gemeente verminderd. Ook de graffiti en het aantal vernielingen is afgenomen. Het skatepark bleek een spin-off voor andere groepen bewoners in de buurt. Zo vroegen de senioren in de buurt naar aanleiding van de skatebaan of er geen jeu de boulesbaan voor hen mogelijk was. Inmiddels is er een jeu de boules-vereniging opgericht. Om na de jongeren en ouderen ook de allerjongsten te bedienen is er daarna op verzoek van bewoners een speelplein van de nabijgelegen peuterspeelzaal heringericht. Nu kunnen bewoners van alle leeftijden terecht in het park. Na schooltijd opent de peuterspeelzaal haar hekken zodat omwonenden ook van het plein gebruik kunnen maken.

Daarnaast vinden bewoners de aanblik van de wijk verbeterd: de faciliteiten, zoals de speeltoestellen in de wijken, zien er beter uit. Er gebeurt meer; in het buurthuis waar nooit wat te beleven was, vond ineens een computerproject plaats.

Het belangrijkste resultaat ligt volgens de projectcoördinator in de ontwikkeling van relaties tussen gemeente, instellingen en bewoners. Dit vergroot de slagkracht van de verschillende partijen en heeft een bredere uitstraling dan alleen OBAZ.

Een knelpunt blijft de participatie van allochtonen. Bijeenkomsten worden door hen slecht bezocht. Om de participatie van allochtonen te bevorderen is in stadsdeel Centrum een apart traject opgezet onder de naam Kleur in het Centrum, waarbij wordt samengewerkt met o.a. Bureau Migrantenwerk, Stichting Vluchtelingenwerk en diverse zelforganisaties. Via sleutelfiguren en enkele bij het project betrokken allochtone beroepskrachten worden allochtonen attent gemaakt op OBAZ. In juni 2003 zijn er twee voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor Turkse en Marokkaanse bewoners, die goed bezocht werden. Opvallend was de afwezigheid van autochtone bewoners; wederzijdse belangstelling ontbreekt dus nog vaak. En als die belangstelling er is, wordt die niet altijd als positief ervaren: van allochtone zijde worden er soms vraagtekens gezet bij de bereidheid tot samenwerking van autochtone bewonersorganisaties. Het moeizame contact kan deels te maken hebben met taalproblemen, maar ligt waarschijnlijk vooral in de onbekendheid met elkaar en elkaars culturen. Dat deze beeldvorming niet altijd correct is blijkt uit de constatering van de projectcoördinator dat

OBAZ allochtone buurtbewoners wel degelijk bezighoudt en aanleiding geeft tot onderlinge gesprekken. De nieuwsbrief wordt ook door hen gelezen. De grondhouding is dus positief. De volgende stap is nu het stimuleren van de allochtone deelname aan de voornamelijk autochtone projecten. De gemeente ziet de betrokkenheid van allochtonen als een langetermijninvestering: het is een proces dat veel tijd kost.

6.5 Monitoring

Wat in de ogen van de gemeente nog ontbreekt is zicht op de effecten in de buurten. Welke processen worden bijvoorbeeld in gang gezet in de wijken? Nu bestaat daarvan vaak alleen een algemeen beeld. De ontwikkeling van mensen dient daarvoor zichtbaar gemaakt te worden. Een aanzet hiertoe vormen de verhalen van bewoners in de wijkkrant. Daaruit blijkt dat mensen dankzij OBAZ weer leren dingen in eigen hand te nemen. Het bereik van OBAZ lijkt dus verder te gaan dan louter fysieke resultaten. Toch zijn deze resultaten moeilijk in beeld te brengen. Bestaande monitorgegevens (zoals de GSB-monitor) zijn ontoereikend om bijvoorbeeld de afname van overlast in specifieke buurten te registreren. Ook zeggen deze gegevens weinig over de zelfredzaamheid van bewoners en de mate waarin ze zelf problemen aanpakken. Het opnemen van meer directe vragen zou wel resultaten moeten laten zien, zoals de vraag 'Vind je dat de gemeente veel investeert in de jeugd?'. Daaruit zou een verandering moeten blijken.

Maar in de praktijk blijft het vaak bij indrukken van bewoners. Bewoners zeggen bijvoorbeeld dat het leuker en veiliger is geworden in de wijken. Of de wijkagent signaleert dat burgers zelfredzamer zijn geworden. Sommige bewoners lossen hun problemen eerder zelf op en bellen niet meteen de politie, maar proberen zelf wat aan de situatie in de buurt te doen. In de ogen van de professionals die hebben deelgenomen aan de panelgesprekken is deze informatie al voldoende: op basis van indrukken van direct betrokkenen is een aardig beeld mogelijk van de resultaten van Buurt Aan Zet in Enschede. Hierin speelt mee dat Enschede een relatief kleine en overzichtelijke stad is, waardoor de resultaten beter te overzien zijn. Wel zijn de professionals van mening, dat voor een exacte bepaling van de bijdrage van ieder project aan de veiligheid en leefbaarheid in de wijken een afzonderlijke evaluatie per project nodig is. Je zou bijvoorbeeld kunnen bekijken of de hengels van het hengelproject gebruikt worden, en door wie.

Belangrijke aanknopingspunten om de resultaten van OBAZ in Enschede beter in kaart te brengen biedt het onderzoek van Herman Lelieveldt uit november 2002 naar de relatie tussen sociaal kapitaal en de kwaliteit van buurten. Lelieveldt onderscheidt in zijn onderzoek twee vormen van sociaal kapitaal: een gedragsmatige component gebaseerd op vertrouwen en normen en een structurele component die verwijst naar het aanwezige kapitaal in de netwerken van bewoners. Het gedragsmatige deel vormt als het ware de randvoorwaarden voor de feitelijke uitwisseling van sociaal kapitaal in de interacties tussen bewoners. De gedragsmatige component operationaliseert hij aan de hand van zes vragen die hij samengiet tot een schaal:

gedragsmatige component van sociaal kapitaal

- Hoe vaak houdt u een oogje in het zeil op kinderen die buiten spelen?
- Hoe vaak let u op het huis van de burens?
- Hoe vaak spreekt u mensen in buurt aan op overlastgevend gedrag?
- Hoe vaak hangt u daarover een briefje op (of schrijft u een brief met uw klachten)?
- Hoe vaak ruimt u afval op van de straat?
- Hoe vaak onderhoudt u openbaar groen in uw buurt of straat?

De meer structurele vorm van sociaal kapitaal meet hij eveneens op basis van zes vragen, waaronder:

structureel sociaal kapitaal

- Hoe vaak maakt u een praatje met u burens?
- Hoe vaak praat u over problemen in de buurt met buurtgenoten?
- Hoe vaak leent u gereedschap van buurtgenoten?
- Hoe vaak praat u over persoonlijke problemen met buurtgenoten?

De gekozen operationalisaties in beide componenten lijken sterk op elkaar: de vragen in het gedragsmatige deel verwijzen evenzeer naar daadwerkelijk inzet van sociaal kapitaal, maar gaan meer uit van eenzijdig handelen. Wij stellen dan ook voor om deze samen te voegen tot een schaal voor sociaal kapitaal. Naast het in kaart brengen van het beschikbare sociaal kapitaal kijkt Lelieveldt ook meer specifiek naar de inzet binnen OBAZ op basis van twee indicatoren:

participatie OBAZ

- 1 Dat aandeel van de bewoners dat aangeeft dat ze iets hebben geprobeerd te doen aan de problemen die ze waarnemen in de buurt. (bereidheid tot participatie).
- 2 Deelname aan OBAZ-projecten:
 - geen participatie
 - praat en leest er wel eens over
 - heeft gestemd op ideeën en/ of ideeën aangedragen

De eerste indicator kan goed gecombineerd worden met de al bestaande vragen in de GSB-monitor naar criminaliteitscijfers, verkeersveiligheid, kwaliteit van de woonomgeving, beschikbaarheid van winkels en andere voorzieningen, mogelijkheden voor recreatie, de kwaliteit van de wegen, overlast en veiligheid. De monitorvragen tezamen geven een beeld van de kwaliteit van de buurt. De bereidheid van bewoners om zich in zetten voor de genoemde onderwerpen meet hun participatiebereidheid voor de buurt. De specifieke participatie binnen OBAZ wordt gemeten met de tweede indicator.

6.6 Succes- en faalfactoren

Samenwerken kost tijd

Het gezamenlijk optrekken van bewoners, welzijnswerk, politie en gemeentelijke diensten kost tijd en afstemming. Deze tijd ontbrak in het begin, waardoor bewoners en andere instellingen niet voldoende betrokken waren. Taakverdelingen dienen op elkaar te worden afgestemd. Iedere partij dient daarbij zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen en tegelijkertijd dient er het besef te zijn dat er aan deze verantwoordelijkheid ook grenzen zitten. De gemeente geeft bijvoorbeeld aan dat het belangrijk is om niet boven de partijen te gaan staan; zij moet er juist tussen opereren. In de voorwaardelijke sfeer dient de gemeente ondersteuning te leveren. Dit betekent niet dat je je als gemeente verder afzijdig moet houden. Integendeel, als overheid moet je duidelijk grenzen durven stellen en risico's durven nemen door ideeën gewoon uit te voeren. Soms moet je daarbij loslaten en bewoners de ruimte en verantwoordelijkheid geven om het zelf te doen. Maar niet van iedere bewoner kun je verwachten dat hij of zij meedoet; het zijn vaak dezelfde bewoners die actief en enthousiast worden. Belangrijk leerpunt van bewoners en professionals is dan ook het gericht aanspreken van geïnteresseerde bewoners. Deze vind je eerder door kleinschalig te werk te gaan op straatniveau, gericht op zaken die bewoners belangrijk vinden. Dit zijn vaak verbeteringen in de fysieke sfeer met snel en zichtbaar resultaat.

Persoonlijke benadering

Maar ook voor de minder actieve groep liggen er mogelijkheden: bewoners die niet van vergaderen houden, zijn vaak wel bereid om andere bijdragen te leveren zoals het smeren van broodjes en koffie inschenken. Deze groep bereik je eerder met een persoonlijk benadering; een persoonlijke benadering die uitgaat van andere bewoners. Bewoners vertrouwen namelijk eerder een andere bewoner dan de professional die op hen afstapt. Het opsporen van sleutelfiguren onder bewoners is daarmee een belangrijke ingang voor professionals. Deze sleutelfiguren in de wijk zijn ook belangrijk voor de uitvoering van projecten.

Aan deze strategie kleeft een nadeel: als een voortrekker wegvalt blijft er van een project vaak weinig over. Ook kost deze persoonlijke benadering veel tijd, doordat je het vertrouwen van bewoners moet zien te winnen. Maar daarmee bereik je wel bewoners die anders nooit meedoen. Een meer structurele variant is het inschakelen van wijkraden, maar ook daarin schuilt een gevaar. Namelijk dat de wijkraad namens de bewoners gaat praten en bewoners vervolgens vertelt hoe het moet. De wijkraad dient daarentegen meer een makelaarsfunctie te vervullen, waarbij hij bemiddelt in de contacten tussen bewoners en gemeente. Omdat persoonlijke contacten belangrijk zijn spelen persoonlijke kwaliteiten een grote rol. Bewoners en professionals dienen goed met elkaar te kunnen opschieten.

Vertrouwen winnen

In de praktijk zit er vaak nog veel wantrouwen bij bewoners tegenover de overheid. Om het vertrouwen terug te winnen dient eerst een aantal concrete problemen in de buurt opgelost te worden, voordat bewoners bereid zijn hun steun te verlenen aan een OBAZ-project. Op het plein waar de skatebaan gebouwd is, klaagden bewoners bijvoorbeeld over de overlast van oudere jongeren, gebrekkige straatverlichting en achterstallig onderhoud van snoeiwerk. De gemeente heeft deze problemen daarom eerst aangepakt en vervolgens een informatieavond georganiseerd over het skatepark. Met het gewonnen vertrouwen gaven de bewoners toen groen licht voor dit project.

Ook tussen verschillende groepen bewoners zit er vaak nog veel miscommunicatie die eerst de wereld uit geholpen dient worden. Bovengenoemde informatieavonden voorzien voor een deel in deze behoefte.

Communicatie

In de afstemming tussen bewoners en gemeente, maar ook tussen bewoners onderling is persoonlijke en heldere communicatie essentieel. Deze ontbrak in het begin eveneens. De gemeente dient bijvoorbeeld tijdig en duidelijk uit te leggen waarom iets wel of niet kan. Op stapel staande herstructureringsplannen stellen bijvoorbeeld grenzen aan wat er fysiek mogelijk is in buurten. Ook bij bewoners kan dit apathie oproepen om nog te investeren in hun woonomgeving. Wat dat betreft zijn er volgens bewoners duidelijk grenzen aan het bereik van BAZ: aan drugsoverlast en verkeersproblematiek valt met BAZ weinig te doen. Hier ligt vooral een (reguliere) taak voor de gemeente. Wel zijn dankzij BAZ bewoners onderling en samen met professionals meer over deze problemen gaan communiceren. Om bewoners te motiveren dienen ze bij elke stap in het proces betrokken te zijn. Daar moeten voldoende tijd en middelen voor gereserveerd worden. Het sociale staat volgens bewoners centraal binnen BAZ: het elkaar weer ontmoeten, zorgen dat mensen in de wijk terecht kunnen, en zorgen dat er wat te doen is. Bestuurders en professionals zien deze meerwaarde eveneens: "BAZ is een kans voor de overheid om het contact met de burger te hervinden". [...] "Niet alleen bij de gemeente en de instellingen, maar ook onder bewoners heeft BAZ geleid tot een cultuuromslag."

Enschede heeft er nadrukkelijk voor gekozen om OBAZ van het begin af aan met bewoners op te pakken. De gemeente is onderop begonnen en heeft de bewoners ideeën laten formuleren en plannen laten maken. Het kost veel tijd en energie, niet alleen richting bewoners, maar ook om de werkwijze van verschillende instellingen en organisaties te laten aansluiten bij de ideeën van bewoners. Wel lijkt deze strategie nu zijn vruchten af te werpen: de relatie tussen de gemeente en bewoners is aanzienlijk verbeterd en met dit draagvlak kunnen plannen sneller gerealiseerd worden. De winst van OBAZ ligt dan ook vooral buiten het fysieke vlak. Een duidelijker zicht op de sociale effecten is wenselijk. Naast verhalen en indrukken van bewoners kan een meer projectspecifieke evaluatie met direct betrokkenen uitkomst bieden. Communicatie is het sleutelbegrip. Deze is zeer divers en intensief en wordt dan ook gewaardeerd door bewoners en professionals. De buurtservicecentra bieden daarbij een goede structuur om snel met beide partijen te communiceren.

6.7 Toekomst

Grote zorg van alle partijen is de continuïteit van BAZ in Enschede. Bewoners geven bijvoorbeeld aan dat er een aantal sociaallykwake gezinnen bij BAZ betrokken is geraakt. Dat is een mooi resultaat, deze gezinnen zijn na jaren van wantrouwen in de gemeente en instanties eindelijk uit hun schulp gekropen. Maar als het project na drie jaar stopt, dan zullen deze groepen blijven zitten met een dubbel wantrouwen tegenover de gemeente.

De gemeente heeft zelf al de nodige stappen gezet om BAZ door te zetten. Recentelijk heeft het BAZ-team opnieuw bewoners bezocht wier ideeën het eerder niet gehaald hebben, om met elkaar te bekijken of deze alsnog te realiseren zijn. Meer structureel zoekt de gemeente naar manieren om de werkwijze van OBAZ te implementeren in het gemeentelijke beleid. Daarvoor is in maart 2003 een denktank in het leven geroepen bestaande uit een aantal raadsleden, een aantal bewoners en professionals. Deze denktank richt zich niet alleen op de voorzetting van BAZ, maar kijkt ook naar andere succesvolle participatieprojecten. De groep is al enkele keren bij elkaar geweest. Besloten is dat BAZ in de toekomst Buurtinitiatieven genoemd gaat worden. Hier zal structureel 250.000 euro voor worden vrijgemaakt. Het zoeken is nog naar een goede stedelijke structuur voor de voortzetting. Het project dient in de ogen van de gemeente en professionals niet teveel geïnstitutionaliseerd te worden. Gevaar is dan dat je blijft hangen bij de groep bewoners die al actief betrokken is. Er moet steeds gezocht worden naar nieuwe manieren om bewoners die nog niet betrokken zijn mee te laten doen. Dat is een lang traject. Daarbij speelt ook de vraag naar het juiste schaalniveau: organiseer je BAZ vanuit het wijkwelzijnswerk of wordt deze taak overgenomen door het stadsdeelmanagement? Bewoners zouden BAZ graag stadsbreed georganiseerd zien. Bewoners die verhuizen raken zo niet uit beeld, maar kunnen zich dan ook elders in de stad blijven inzetten.

Een vraag die nog blijft liggen is de verdeling van het beschikbare budget. In de toekomst is niet alleen geld nodig voor steeds weer nieuwe initiatieven, maar ook voor het onderhoud van bestaande projecten. Een aantal projecten zal geld blijven kosten, zoals de skatebaan. Er zal blijvend geïnvesteerd moeten worden in het voorkomen van overlast, anders gaat de skatebaan aan zijn eigen succes ten onder. Het gaat om het vinden van een balans waarbij instellingen op bepaalde momenten, waar het vanuit de behoefte van een buurt nodig is, een extra investering kunnen plegen, om na stabilisatie van de situatie in de buurt weer elders een extra inspanning te kunnen leveren. Momenteel is tussen instanties veel belegd in vaste structuren; dat maakt het lastig spontaan in te springen op nieuwe ontwikkelingen.

7 Onze Buurt aan Zet in 's Hertogenbosch

7.1 Inleiding

OBAZ sloot in Den Bosch goed aan bij al bestaande plannen van de gemeente. In het kader van de wijkaanpak was er zelfs al een organisatiestructuur aanwezig die gebruikt kon worden voor de uitvoering van OBAZ. De daarin samenwerkende partijen (CWS, Stadsbeheer, districtchef politie, Divers) heeft de gemeente opnieuw om de tafel geroepen om een programma voor OBAZ te ontwikkelen. Deze partijen komen sindsdien regelmatig bij elkaar om het proces te volgen. Door de politie en het welzijnswerk zijn verschillende ideeën aangedragen die vervolgens zijn voorgelegd aan bewoners. Uit de uitgewerkte ideeën koos de gemeente 13 projecten. In juni 2001 gingen de projecten van start in de buurten De Bartjes, Hofstad en Eikendonk. Op basis van de projecten is samen met de bewoners een wijkprogramma opgesteld dat de projecten integreert binnen de doelstellingen van OBAZ. Bewoners gaven aan het meeste belang te hechten aan de thema's veiligheid en ontmoeten.

In dit hoofdstuk beschrijven wij de verschillende effecten die uit de tussenevaluatie naar voren kwamen voor Den Bosch. De kopjes in de tekst verwijzen naar de verschillende effecten. Na een korte schets van de voorgeschiedenis, de betrokken buurten en de doelen die vooraf bij OBAZ gesteld zijn, beschrijven wij het proces (effecten van de tweede orde), de resultaten (effecten van de eerste orde) en de manier waarop deze zichtbaar worden gemaakt (monitoring), en tenslotte de succes- en faalfactoren die betrokken partijen noemen (effecten van de derde orde). We sluiten weer af met een blik op de toekomst.

geschiedenis wijkaanpak

De wijkaanpak in Den Bosch maakt deel uit van het GSB-programma Leefbaarheid, waarbinnen zeven aandachtsgebieden onderscheiden worden waarin de gemeente extra investeert in de leefbaarheid. In deze wijken staat de leefbaarheid onder druk en wil de gemeente de basiskwaliteit op orde brengen. Afhankelijk van de problematiek vinden grote of kleine ingrepen plaats in de ruimtelijke structuur. Daarnaast wordt in elke wijk een op maat gesneden sociaal programma uitgevoerd met als doel de zelfwerkzaamheid van bewoners te bevorderen en gezamenlijke activiteiten te stimuleren. Leidraad voor de wijkaanpak vormt de zogenaamde wijkontwikkelingsstrategie die aangeeft in welke richting het woon- en leefklimaat zich moet ontwikkelen. Voor elke wijk wordt een wijkanalyse gemaakt die wordt besproken met alle betrokken partijen, inclusief bewoners. Op basis van deze analyse worden maatregelen geformuleerd om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren of worden bij meer complexe maatregelen eerst verschillende scenario's uitgewerkt.

schets van de buurt

Net buiten het centrum ligt het aandachtsgebied Bartjes, Eikendonk, Hofstad. Eind jaren negentig is voor dit gebied een wijkanalyse gemaakt. Eén van de conclusies uit de analyse is dat de bouw- en woontechnische staat van veel woningen matig is. Om de leefbaarheid van en voor de buurt te vergroten is besloten dat in delen van dit aandachtsgebied grootschalige fysieke ingrepen plaats moeten vinden. Dit geldt in eerste instantie voor Bartjes Noord; Eikendonk en Bartjes Zuid komen later, in respectievelijk 2007 en 2010, aan de beurt. Tot die tijd worden beheerplannen opgesteld en vinden beperkte fysieke ingrepen plaats. In het deelgebied de Hofstad vinden geen grote fysieke ingrepen plaats, maar wordt wel een beheerplan opgesteld met een accent op de aanpak van sociale en veiligheidsproblemen. OBAZ geeft deels invulling aan het sociaal programma. Jongeren en ouderen hebben daarbij in

het bijzonder de aandacht. Als gevolg van de herstructurering kunnen vooral bij ouderen de emoties hoog oplopen. De Brede Bossche School aan de Graafseweg vormt een belangrijke schakel in het organiseren van activiteiten (zowel educatief als sportief) en ondersteuning (rondom opvoeding en hulpverlening).

7.2 Doelen

De gemeente onderscheidt drie programmadoelen die centraal staan in OBAZ:

- Versterken van de sociale infrastructuur.
- Verbeteren van de fysieke leefomgeving.
- Verbeteren van de veiligheid.

Deze doelen worden uiteengelegd in verschillende operationele subdoelen die vertaald worden in indicatoren en een bijbehorende norm. Bijvoorbeeld bij het programmadoel 'versterken van de sociale infrastructuur' wordt als subdoel gesteld 'meer betrokkenheid bij de eigen buurt'. Een van de indicatoren voor dit subdoel is het percentage bewoners dat aangeeft gehecht te zijn aan de buurt. Als norm wordt gesteld dat dit percentage in 2004 met drie procent is toegenomen ten opzichte van 2000. Vervolgens worden deze doelen, indicatoren en normeringen per project vastgesteld.

Veel aandacht binnen OBAZ in Den Bosch gaat uit naar de jeugd. Vijf van de dertien projecten zijn expliciet gericht op jongeren. Uit gesprekken met bewoners en professionals komt jeugdoverlast ook als een urgent probleem naar voren. Als oorzaak wordt gewezen op het gebrek aan sport- en speelvoorzieningen in de wijk waardoor de jeugd uit verveling rotzooi gaat trappen. Voor de komst van OBAZ had de gemeente al een project ontwikkeld (Plein actief!) om de speelmogelijkheden voor jongeren tot twaalf jaar in de openbare ruimte te vergroten via de uitleen van spel materiaal en het organiseren van activiteiten met de inzet van vrijwilligers uit de directe omgeving van betreffende pleinen.

Naast jeugdoverlast kampen met name de buurten De Bartjes en Eikendonk met een intimidatiebeleid door criminelen die er wonen. Families houden elkaar de hand boven het hoofd waardoor de politieke en andere instellingen nauwelijks toegang tot deze wijken hebben. In Hofstad speelt deze problematiek veel minder. De buurt kent minder problemen en heeft een meer gemêleerde samenstelling.

7.3 Proces

Tussen de gemeente en het welzijnswerk bestaat een duidelijke taakverdeling. De gemeente stuurt daarbij meer op voorwaarden en laat de inhoud over aan het welzijnswerk. De gemeente toetst de plannen die met bewoners zijn opgesteld uiteindelijk op levensvatbaarheid of financiële haalbaarheid. De toetsing op inhoudelijke criteria (leefbaarheid en veiligheid) laat de gemeente meer over aan het welzijnswerk en de bewoners. Om in aanmerking te komen voor subsidie dient een project wel bij te dragen aan de doelstellingen van OBAZ. Deze sturing op afstand leidt er volgens de gemeente toe dat professionals en bewoners samen hun verantwoordelijkheid nemen. Door de aanwezige organisatiestructuur vanuit de wijkaanpak wordt er van begin af aan goed samengewerkt tussen de verschillende partijen. Per wijk fungeerde er bijvoorbeeld al een programmateam, waar ook de gemeente bij betrokken is. De politie doet actief mee aan diverse projecten. Ook de corporaties dragen hun steentje bij, al is dat meer vanuit hun kerntaak (verlichting, brandgangen, huurdersvereniging). Bewoners zijn actief betrokken bij de uitvoering van projecten, al verschilt de betrokkenheid per project. Sommige projecten worden net name door professionals uitgevoerd. Bewoners lijken een meer bescheiden rol te hebben in de besluitvorming: ze reageren meer op voorstellen van gemeente

en professionals, en zijn minder initiërend. De gemeente geeft aan dat dat deels te maken heeft met de voorgeschiedenis, waardoor al langere tijd samen met de bewoners wordt gewerkt aan de leefbaarheid. Met OBAZ wordt hierop voortgeborduurd. Bewoners hebben op basis van hun ervaring juist gekozen voor de onderwerpen veiligheid en ontmoeten.

7.4 Resultaten

Zowel bewoners als professionals noemen met name drie projecten die in hun ogen erg succesvol zijn: het koppelproject, buurtbemiddeling en het buurtvadersproject.

koppelproject

In het koppelproject wordt een wijkagent gekoppeld aan een opbouwwerker en dit duo trekt vervolgens samen op in de buurt. Inmiddels zijn er twee koppels 16 uur per week actief in de buurt, één in de buurt de Bartjes en één in Hofstad. De koppels hebben een loket-aan-huis-functie: ze lopen door de buurten, knopen contacten aan en vangen zo signalen op op het gebied van sociale problemen en veiligheid. In eerste instantie kijken ze met de personen zelf wat ze eraan kunnen: welke stappen kunnen bewoners zelfs nemen. Vervolgens kan het koppel bewoners meenemen naar de instellingen. De signalen worden wekelijks besproken op een werkoverleg. Signalen kunnen dan ook doorgegeven worden aan het leefbaarheidsteam. Het koppel geeft niet alleen signalen door, maar is ook actief betrokken bij bewonersinitiatieven. Een vraag van bewoners om een straat op te knappen, leidde tot een gezamenlijke veegactie (volgens het principe 'voor wat hoort wat') die inmiddels een aantal keren herhaald is.

Blijvend aandachtspunt is de positiebepaling van en tussen het koppel: de politie moet handhaven, terwijl de opbouwwerker moet ondersteunen. Via het koppelproject komt de hulpverlener ook in een handhaversrol en omgekeerd. Onderling is daarom bijvoorbeeld afgesproken dat een agent niet mag handhaven in koppeltijd. Om het koppel te ondersteunen in deze situatie is er een coachingstraject opgezet waarbij de koppels eens in de zes weken moeilijke situaties bespreken met een professional. Ook ten aanzien van andere instanties dient het koppel zijn positie te bewaken. Ze mogen geen taken van instellingen overnemen, maar moeten juist signalen doorgeven aan deze instellingen. Voor de koppels zelf is het van belang hun neutraliteit te bewaren, ze dienen met bewoners een vertrouwensband op te bouwen en dat heeft tijd nodig. Bewoners moeten het rondlopen van een agent in hun buurt leren gedogen. Daarvoor moeten ze de persoon accepteren. Inmiddels zijn de koppels in de buurten geaccepteerd. Er bestaat respect en waardering, bijvoorbeeld voor hun inzet voor ouderen in de sloopgebieden. Deze hebben ze regelmatig bezocht, waardoor de bewoners zich veiliger en minder geïsoleerd voelden. De coördinator van het project ervaart dat dankzij de koppels het vertrouwen in de politie groter is geworden: de meldingsbereidheid onder bewoners is toegenomen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de politieregistratie. De politie kan nu ook zelf sneller meldingen doen doordat het koppel inbraken signaleert of verkeersonveilige situaties doorgeeft. Daarnaast heeft de politie een betere toegang tot bewoners gekregen: waar voorheen een inval met grote politie-inzet noodzakelijk was, kan nu volstaan worden met de aanwezigheid van het koppel. Bewoners werken vrijwillig mee. De bewoners zijn enthousiast en het intimidatiebeleid is voor een deel doorbroken: dertig mensen in De Bartjes (die bekend staat als de slechtste buurt van Den Bosch) durven nu te communiceren met de officiële instanties, terwijl daarvoor niemand iets durfde te doen. De buurtbewoners weten de koppels te vinden: bij wijkwinkel de Kiek komen regelmatig bewoners informeren naar de koppels. Soms weten zelfs de 'criminelen' de koppels te vinden met hun vragen.

buurtbemiddeling

Een ander succesvol project is buurtbemiddeling. Dit project is in oktober 2002 van start gegaan. Buurtbewoners worden daarbij getraind om te bemiddelen in conflicten tussen burens. Het project wordt begeleid door een stuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van de woningcorporaties, de gemeentelijke diensten, de politie en welzijnsstichting Divers. Het project richt zich op heel Oost Den Bosch, omdat voor de wijk De Bartjes de vraag te klein is. Met buurtbemiddeling wordt ingezet op het voorkomen van escalaties van buurtconflicten. Bewoners krijgen hierin een actieve rol toebedeeld en worden via het project gewezen op hun eigen mogelijkheden om problemen in de buurt aan te pakken. Dit vraagt een andere opstelling van de betrokken instanties die geneigd zijn om zelf aan de slag te gaan met conflicten tussen buurtgenoten. In plaats daarvan dienen zij ruziënde bewoners door te verwijzen naar de bemiddelaars. Het kostte tijd om deze omslag te maken, maar inmiddels loopt de samenwerking goed. Daarnaast loopt het project in De Bartjes aan tegen het intimidatiebeleid van criminelen, waardoor geen vrijwilligers mee willen doen. Tot nu toe is er ook maar één signaal voor buurtbemiddeling uit deze wijk gekomen. In de omringende buurten is het project wel succesvol. Momenteel lopen er dertig aanmeldingen voor buurtbemiddeling, waarvan tweederde in behandeling is genomen. De vrijwilligers komen vooral uit andere delen van de stad, al wordt er nu meer via de netwerken van andere welzijnsinstellingen geworven in de hoop dat dit ook meer kandidaten uit Oost oplevert. De gemeente speelt al met de gedachte om het project uit te breiden naar alle kansarme buurten van de stad.

Buurtvaderproject Consequent zijn met hoofdletters of geen hoofdletters

Het derde project dat bewoners en professionals noemen, is het buurtvaderproject. Dit project is in april 2003 in de drie buurten van start gegaan, maar ook hier kreeg het project weinig voeten aan de grond in De Bartjes. Niemand in deze buurt wilde buurtvader worden. In de andere twee buurten werden wel vrijwilligers gevonden, waardoor er nu een groep van acht buurtvaders actief is. Uniek aan deze groep is de gemengde samenstelling: vier Marokkaanse vaders en vier Nederlandse vaders werken samen in het project. De buurtvaders worden begeleid door twee opbouwwerkers. De buurtvaders zijn actief aanwezig in de twee buurten en leggen contacten met jongeren en kinderen. Ze vangen signalen op en onderhouden contacten met de scholen. Ze spelen ook signalen door naar de koppels. Net als de buurtbemiddelaars proberen ze (de escalatie van) conflicten te voorkomen, waarbij ze zich specifiek richten op de jeugd en voor hen ook activiteiten organiseren, zoals een voetbaltoernooi. De achterliggende doelstelling daarbij is om meer begrip te kweken tussen jongeren in de buurt en de bewoners. Door iets gemeenschappelijks te organiseren heb je ook iets om gezamenlijk over te praten. In Hofstad lijkt dit vruchten af te werpen: er is minder sprake van overlast door jongeren. Concreet wordt verwezen naar een geplaatste voetbalkooi waar nieuwe contacten zichtbaar zijn tussen buurtbewoners en de jongeren die er gebruik van maken.

Campagne

Dezelfde strategie wordt ook toegepast in het project 'Campagne'. Bewoners kunnen een klein bedrag aanvragen om iets leuks voor de buurt te doen, zoals een barbecue, een sporttoernooi of een uitstapje met de buurt. Bewoners maken het dan zelf vaak groter door er geld bij te leggen. Bewoners moeten zelf bij andere bewoners langs de deur om te vragen of ze mee willen doen met het organiseren van de activiteit. Bijkomend voordeel volgens het welzijnswerk is dat er geen beroepskrachten bij betrokken zijn. Er is daardoor minder ruis en mensen kunnen geen verantwoordelijkheid afschuiven op de beroepskracht. Paradoxaal genoeg leidt de afwezigheid van professionals er juist toe dat deze zicht krijgen op nieuwe groepen bewoners die ze voorheen niet in hun vizier hadden. Het project is ook populair onder bewoners: met

een budget van 10.000 gulden zijn er tot nu toe twintig activiteiten in drie buurten georganiseerd. Bewoners zijn zo enthousiast dat er inmiddels teveel aanvragen liggen om met het bestaande budget te kunnen financieren. Sommige bewoners raken via de campagne betrokken bij andere OBAZ-projecten, al houden de meeste bewoners het bij een eenmalige inzet.

Een project dat niet onvermeld mag blijven is het ICT-project. Voor elke buurt is er een website opgezet die bewoners kunnen gebruiken om het activiteiten aanbod te raadplegen, maar ook om met elkaar te communiceren. Van deze mogelijkheden wordt volgens schattingen redelijk gebruik gemaakt, er lijkt sprake van een golfbeweging. Veel bewoners hebben namelijk geen computers, daarom is er een computer in de wijkwinkel gezet. Ook in de Bossche school staat nu een computer met een powerpointversie van de sites (de jongeren mogen niet op internet). Om er kinderen meer vertrouwd mee te maken zijn er afspraken met de basisschool gemaakt om de site te gebruiken in het lesprogramma. Kinderen krijgen bijvoorbeeld de opdracht om informatie over de buurt op te zoeken op de site. Een groepje vrijwilligers voert de informatie in, maar het blijkt lastig om bewoners te vinden met voldoende ICT-kennis.

Opvallend genoeg worden de projecten gericht op de jeugd veel minder genoemd, terwijl dit een belangrijke prioriteit voor bewoners is. De roep om meer sportvoorzieningen voor jongeren is dan ook nog steeds aanwezig onder bewoners. Ondanks het uitgebreide aanbod van sportactiviteiten binnen OBAZ wijzen bewoners erop dat er voor jongeren weinig binnenruimtes zijn waar ze terecht kunnen. Ook in de Bossche school is voor hen geen plek, omdat er geen begeleiding aanwezig is. De professionals erkennen dit gebrek. Wel liggen er plannen klaar om binnen de projecten Pleinactief en BOS (Buurt Onderwijs Sport-project) nog meer de pleinen te gaan opzoeken.

7.5 Monitoring

Om de resultaten van de verschillende projecten te relateren aan de vooraf gestelde doelstellingen bij OBAZ heeft de gemeente een eigen monitor ontwikkeld. De monitor is gebaseerd op bestaande databronnen, zoals de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête, de Veiligheidsmonitor en het Buurtinformatiesysteem. In 2002 is op basis van deze databronnen een nulmeting uitgevoerd om indicatoren vast te kunnen stellen voor verdere metingen. Momenteel is de gemeente bezig met een tussenmeting, waarbij wordt teruggekeken op het eerste jaar dat de projecten draaien. In 2004 zal een eindmeting uitgevoerd worden op basis van de ontwikkelde monitor. Daarnaast zullen gesprekken worden gevoerd met een tiental bewoners en zullen deskundigen geraadpleegd worden. Op basis van deze evaluatie zal worden vastgesteld of en hoe de van tevoren vastgestelde doelen en normen gehaald zijn. De tussenmeting wordt gehouden om de feitelijke stand van zaken over de concrete onderwerpen op te maken.

plausibele causaliteit

Kern van de monitor vormt de logica van de plausibele causaliteit. Daarbij staat de gedachte centraal dat het ondoenlijk is om in maatschappelijke projecten de causaliteit tussen interventie en effect hard te maken en dat daarom het aannemelijk maken van de oorzakelijkheid van bepaalde effecten het hoogst haalbare is. Dit aannemelijk maken gebeurt in twee stappen: vooraf door vanuit een gezamenlijke visie programmadoelen op te stellen en per project aan te geven hoe daaraan wordt bijgedragen (projectdoelen). Achteraf (zo snel mogelijk na beëindiging van de projecten) dienen betrokkenen aan te geven of zij vinden dat de programmadoelen zijn bereikt en welke projecten daaraan een positieve dan wel een

negatieve bijdrage hebben geleverd. Of in de woorden van de gemeente zelf: "Plausibele causaliteit gaat meer over kwaliteit dan over kwantiteit: vertellen is belangrijker dan tellen." De rol van de kwantitatieve monitor is daarbij ondergeschikt en dient zoals gezegd vooral om concrete doelen te stellen. De monitor wordt daarom door betrokkenen meer gezien als een prestatie-monitor: op zijn best zou je in staat zijn om de participatie van bewoners te meten, maar het aantonen van de bijdrage aan leefbaarheid is er niet mee mogelijk. Het is dan ook niet duidelijk wat de waarde van de tussenmeting is.

7.6 Succes- en faalfactoren

grenzen

De grenzen aan OBAZ werden snel duidelijk in De Bartjes. Het aanwezige intimidatiebeleid door criminelen zorgt voor een zeer laag animo onder bewoners. Criminelen bedreigen actieve bewoners in de buurt en die durven daardoor hun goede wil niet te tonen. De gemeente pleit dan ook voor een repressievere aanpak in deze buurt. Ook het welzijnswerk pleit voor zwaardere middelen. Bewoners durven pas in actie te komen, als ze zich veilig voelen. Instanties dienen daarom eerst een veilig klimaat te scheppen. Dit wordt nog niet door elke instelling erkent, waardoor er onbegrip kan ontstaan voor de matige inzet van bewoners. Er begint nu op dit niveau meer samenwerking te komen tussen de instanties. Hierbij wordt de criminaliteit zowel van onderop (individuele wietzoldertjes) als van bovenaf (de topcriminelen) aangepakt. In zogenaamde wijkveiligheidscontracten worden bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de aanpak van wietzolders. Bij ontdekking door de politie zegt de corporatie de huur op. Verder wordt de criminele infrastructuur in kaart gebracht en wordt bekeken hoe deze onder druk te zetten is met behulp van de sociale dienst of de kindbescherming. Een speciale werkgroep intimidatie richt zich daarnaast op het ondersteunen van bewoners die te maken hebben met intimidatie. Ook bewoners die uit het circuit willen stappen, worden ondersteund. Indien financiële redenen een motief vormen, kan bijvoorbeeld de schuldhulpverlening worden ingeschakeld. In de praktijk blijft het lastig om op de sterke familieverbanden in het criminele circuit in te breken. Bewoners zetten vraagtekens bij de inzet van Brabant Wonen.

Naast de intimidatiecultuur speelt ook de vraag naar geschiktheid van OBAZ voor elke buurt. Bewoners vragen zich openlijk af of je in een buurt waar diverse problemen spelen wel iets kunt veranderen met OBAZ-projecten. Heeft het niet veel meer zin eerst wat te veranderen aan de leefsituatie van de buurtbewoners? Het vergroten van de werkgelegenheid of het verkleinen van de concentratie mensen met weinig perspectief heeft volgens hen in dergelijke situaties meer effect. De bewoners hebben dan ook kritiek op het toewijzingsbeleid van de woningcorporatie: mensen met weinig perspectief worden meestal bij elkaar in de buurt geplaatst.

tijd

De projecten in Den Bosch laten ook zien dat het opbouwen van vertrouwen en het leren samenwerken tussen diverse instanties en met bewoners veel tijd en energie kost. Vaak gaat er een jaar voorbij voordat daadwerkelijk met de uitvoering van een project begonnen kan worden. Bij een looptijd van drie jaar beginnen dan net de eerste resultaten zichtbaar te worden met als gevaar dat het project wegens gebrekkige resultaten weer wordt opgeheven. Bewoners hekelen de projectencarrousel van de gemeente. Die werkt niet alleen demotiverend voor bewoners, maar er gaat ook opgebouwd sociaal kapitaal mee verloren. Het ontstane netwerk tussen instanties en bewoners kent vaak een veel grotere reikwijdte dan het concrete project. Dankzij de korte lijnen en goede informatie-uitwisseling kan er veel effectiever geïntervenieerd worden in de betreffende wijken, maar ook elders in de stad. De gemeente Den

Bosch heeft vergelijkbare ervaringen met het project sociale activering. Dit project ging zes jaar geleden van start en was erg succesvol, maar is na drie jaar stopgezet wegens een gebrek aan financiering. De gemeente zet daarom vraagtekens bij de werkwijze van het ministerie van BZK waar in haar ogen steeds weer nieuwe projecten gefinancierd worden zonder aandacht voor duurzaamheid en overdraagbaarheid. Een garantie op de looptijd van minimaal zeven à acht jaar zou projecten beter de kans geven om zich te bewijzen. Projecten die zich bewezen hebben zouden vervolgens structureel gefinancierd kunnen worden. Ook binnen de gemeente zelfs wordt hierover te weinig nagedacht, waardoor het gevaar bestaat dat projectengeld wordt ingezet voor structurele uren in plaats van voor het financieren van nieuwe of alternatieve werkwijzen.

samenwerking

Ondanks de goede samenwerking tussen instanties valt er hier en daar nog het een en ander te verbeteren in de afstemming. Het welzijnswerk waardeert de ruimte die het krijgt om zelf inhoud te geven aan projecten, maar mist daarbij soms de nabijheid van de gemeente. Bijvoorbeeld in de stuurgroep voor het buurtbemiddelingsproject. Het welzijnswerk zou daarbinnen graag willen terugkoppelen naar de gemeente, met name op het terrein van veiligheid. Maar de gemeente ziet dit niet als haar taak. Dit maakt de stuurgroep in de ogen van het welzijnswerk minder slagvaardig. Met het benoemen van een buurt-, onderwijs- en sportcoördinator is volgens de gemeente een impuls gegeven aan een betere afstemming voor de projecten die op de jeugd gericht zijn. De kinderen van de school en de directie zijn in ieder geval enthousiast. Plein actief is daarbij een sportmethodiek die kinderen in de gelegenheid stelt om in ruil voor inzet bij activiteiten spelmaterial te lenen en deel te nemen aan (begeleidende) spel- en bewegingsactiviteiten. Dit project loopt niet naar wens vanwege verschillende omstandigheden: de sloop van huizen in de wijk zorgt er bijvoorbeeld voor dat het gebruik van locaties beperkt is en dat ook het draagvlak voor de activiteiten voortdurend verandert door bewoners die verhuizen. Daarnaast uiten bewoners kritiek op de Bossche scholen. In het kader van de Brede School worden binnen de Bossche scholen diverse voorzieningen gebundeld. Dit is ten koste gegaan van het buurthuis Don Bosco dat werd overgeheveld naar de Brede Bossche school. Bewoners uit Hofstad maken echter veel minder gebruik van de nieuwe locatie. Als redenen worden genoemd de geïsoleerde locatie (aan een drukke weg, grenzend aan een sloopgebied), de lange reserveertermijn (je moet soms maanden van te voren reserveren) en de aanwezigheid van bewoners uit De Bartjes. Bewoners missen de ontmoetingsfunctie van het voormalige buurthuis en zouden deze graag in ere hersteld zien. De gemeente geeft echter aan dat heroverweging van een nieuwe ontmoetingsplek voor bewoners politiek gezien niet haalbaar is.

waardering en ondersteuning

Net als in veel andere steden zet een harde kern van bewoners zich veelvuldig in als vrijwilliger voor de buurten. In hun beleving krijgen ze hier niet altijd evenveel waardering voor. Ze voelen zich daarbij te weinig ondersteund door beroepskrachten. Als voorbeeld wordt gewezen op wijkwinkel de Kiek waar de twee aanwezige beroepskrachten veel tijd kwijt zijn aan vergaderen, waardoor het uitvoerend werk op de schouders van vrijwilligers terechtkomt. De bewoners voelen zich soms overvraagd door hun medebewoners. Ook de buurtkoppels zouden wat de bewoners betreft meer uren moeten krijgen om door de wijk te lopen, met name in De Bartjes. De gemeente neemt de klacht van overvraging serieus, maar legt de verantwoordelijkheid voor wijkvoorzieningen in eerste instantie bij bewoners. Zij plaatst de klacht van bewoners in het licht van een verminderde extra professionele inzet in de drie buurten. Van oudsher werkten er relatief gezien al veel beroepskrachten in deze buurten. Via het project Opbouwwerk Bijzondere Situatie konden er bijvoorbeeld negen fulltime werkers in diensten worden

genomen voor het buurthuis in Hofstad. Door bezuinigingen is dit niet meer mogelijk en zullen bewoners weer meer zelf moeten doen. In het specifieke voorbeeld van Kiek is er volgens de betrokken instellingen voldoende professionele inzet. De wijkwinkel functioneert in hun ogen goed; er komen veel bewoners, vooral uit De Bartjes, naar toe met klachten over de woonomgeving, huursubsidie, en schuldsanering. Bewoners verschillen dus met professionals van mening over de benodigde professionele inzet. Een mogelijke verklaring ziet de gemeente in een verschillende functieopvatting over de wijkwinkel. Binnen de winkel worden geen activiteiten georganiseerd, maar wordt er slechts informatie uitgewisseld, terwijl bewoners misschien activiteiten wensen. Wel erkent gemeente dat instellingen moeite hebben met het werven en aan zich binden van vrijwilligers. De vijver is klein, waardoor iedereen op dezelfde vrijwilligers aast.

zichtbaarheid

Bij het afstemmen van de samenwerking en ondersteuning is een heldere communicatie van groot belang. Rond het project 'de Campagne' is voor de bewoners niet altijd duidelijk wat er met het beschikbaar gestelde geld gebeurd is. Ze hebben het idee dat sommige gelden zomaar uitgegeven zijn, zonder fatsoenlijke controle op de besteding. Dit levert scheve ogen op onder bewoners. Ook het organiseren van reisjes voor jongeren in de buurt is bij een aantal bewoners verkeerd gevallen. In hun ogen worden de rotte appels beloond voor hun slechte gedrag. Dit zorgt wel voor tijdelijke rust in de buurt, maar wordt als onrechtvaardig ervaren tegenover de jongeren met wie er geen problemen zijn. De politie wijt dit aan een gebrekkig zicht van bewoners op de gemaakte afspraken met probleemjongeren. Vorig jaar is tijdens Oud & Nieuw de buurt bijna afgebrand door al het vuurwerk dat jongeren afstaken. Om herhaling te voorkomen zijn daarom de raddraaiers uit de groep gepikt en zijn er afspraken met hen gemaakt. In ruil voor goed gedrag is ze een reisje als tegenprestatie in het vooruitzicht gesteld. De professionals geven aan dat op dit gebied de beeldvorming van en communicatie met bewoners verbeterd kan worden.

7.7 Toekomst

Den Bosch heeft handig gebruikgemaakt van bestaande structuren en initiatieven vanuit de wijkaanpak. Dit maakt een snelle start mogelijk met een heldere taakverdeling. Of deze snelle start ook beklijft in een duurzaam programma is nog inzet van discussie. De professionals voorzien dat het koppelproject waarschijnlijk wel voortgezet kan worden, maar ze zijn sceptisch over de andere projecten. Met de aankomende bezuinigingen blijft er weinig ruimte over voor projecten die buiten de basisinfrastructuur vallen. Wel bieden de wijkveiligheidsplannen een raamwerk voor het onderbrengen van deze projecten. Maar ook voor deze plannen is weinig geld beschikbaar.

8 Onze Buurt aan Zet in Schiedam

8.1 Inleiding

In Schiedam is gebruik gemaakt van de brandingmethode als kader voor OBAZ. Samen met bewoners is via deze methode een wijkprofiel opgesteld op basis van zes kernwaarden (Culturele diversiteit, Mobiliteit, Levensruimte, Samen zijn, In orde en Durf), die voor de wijk Nieuwland benoemd zijn.

In de hoofdstuk rapporteren wij over de gevonden effecten in Schiedam. De kopjes in de tekst verwijzen weer naar de verschillende effecten. Na een korte schets van de buurt, de gebruikte brandingmethode en de gestelde doelen, beschrijven wij het proces (effecten van de tweede orde), de resultaten (effecten van de eerste orde) en de manier waarop deze zichtbaar worden gemaakt (monitoring), en tenslotte de succes- en faalfactoren die betrokken partijen noemen (effecten van de derde orde). We sluiten af met een blik op de toekomst.

schets van de buurt

De bevolkingssamenstelling van Nieuwland is zeer kleurrijk wat betreft culturele achtergrond. De wijk van ruim 15.000 inwoners bestaat voor de helft uit diverse etnische groepen. De Turkse gemeenschap is het grootst, daarna volgen kleine groepen Marokkanen, Surinamers en Antillianen en een groeiende instroom van ex-asielzoekers. Er wonen relatief weinig Nederlandse gezinnen met kinderen. Ook wonen er relatief veel ouderen (32%).

branding

Tijdens een eerste sessie in oktober 2001 hebben bewoners samen met professionals gekeken naar het karakter van de wijk. Bijvoorbeeld aan de hand van de vraag: wat zijn favoriete plekken in de wijk en welke waarden vertegenwoordigen deze plekken. Een maand later is het wijkprofiel in een vervolgbijeenkomst uitgewerkt tot het wijkprogramma 'Nieuwland Aan Zet' (NAZ). In het wijkprogramma worden 54 acties voorgesteld die de leefbaarheid in de wijk de komende drie jaar moeten verbeteren. Bij alle plannen is gekeken welke kernwaarden erop van toepassing zijn. Bij meer dan de helft van de plannen worden vijf of alle zes kernwaarden genoemd. De acties zijn gerangschikt naar verschillende categorieën: wonen, openbare ruimte, veiligheid, welzijn/recreatie, zorg, onderwijs, economie, communicatie en organisatie. Veel voorstellen hebben betrekking op het verbeteren van de betrokkenheid (buurtcontactpersonen, buurtsoap), het ontmoeten en op het in orde houden van de wijk. De acties dienen zoveel mogelijk per buurt uitgevoerd te worden. Dertig projecten worden met prioriteit toegekend, en zijn als eerste in uitvoering genomen (zie bijlage).

8.2 Doelen

Er zijn in het kader van Nieuwland Aan Zet drie doelen geformuleerd. Men wil met het wijkprogramma de leefbaarheid in Nieuwland verbeteren, de betrokkenheid van bewoners bij de wijk vergroten en daarnaast het imago van de wijk oppoetsen. Het welzijnswerk formuleert NAZ als een 'doen-gericht' programma. Geprobeerd wordt de vraag van bewoners zoveel mogelijk boven water te krijgen om vervolgens via concrete activiteiten antwoorden op deze vraag te ontwikkelen. Bijzonder aan Nieuwland aan Zet is de gerichtheid op samenwerking. Dit was een belangrijke voorwaarde voor de financiering en maakte dat 'alle neuzen dezelfde kant op moesten staan'. Door deze samenwerking worden professionals en bewoners meer gelijkwaardig aan elkaar. Onder professionals levert dit veel betrokkenheid op. Professionals

zagen in NAZ ook een kans om meer greep te krijgen op de sociale kant. Een goed voorbeeld is Woonplus, de woningcorporatie in het gebied. Woonplus is gestart met de fysieke herstructurering in Nieuwland, maar is ook een belangrijke partner bij Nieuwland Aan Zet. De woningcorporatie investeert in het kader van NAZ veel in de sociale aspecten van de wijk.

8.3 Proces

Novotelgroep

De bewoners en professionals die deelnamen aan de brandingsessies verenigden zich laten in Novotelgroep, vernoemd naar de vergaderlocatie van de eerste bijeenkomst. Bij deze bijeenkomst waren 22 bewoners betrokken en 18 professionals. Aan de vervolgbijeenkomst namen 27 bewoners en 21 professionals deel. De aanwezige bewoners werden onder andere via de bestaande bewonersorganisaties en het wijkoverleg geworven. Daarnaast zijn bewoners via netwerken benaderd. Deze groep fungeert binnen NAZ als een stuurgroep voor de verschillende projecten. Binnen de Novotelgroep worden diverse ideeën voor projecten besproken. De bewoners hebben een duidelijke stem en beslissen mee. Wanneer een bewoner of instelling aangeeft voortrekker te willen zijn van een idee uit het wijkprogramma, dan wordt deze bewoners of vaker de instelling gevraagd dit idee uit te werken in een format waarin beschreven staat welke doelen het project nastreeft, welke resultaten men hoopt te bereiken, hoe bewoners betrokken zullen worden en op welke manier er binnen het project gecommuniceerd gaat worden. Dit plan wordt besproken in de Novotelgroep, die beoordeeld of het format goed ingevuld is en of het plan bijdraagt aan een of meer van de zes kernwaarden uit het wijkprofiel. Is alles in orde dat wordt door het wijkmanagement het plan ter goedkeuring voorgelegd aan het college.

8.4 Resultaten

In september 2003 is er een stand van zaken opgemaakt met de Novotelgroep. Driekwart van de projectplannen die zijn ingediend zijn in uitvoering of zijn al afgerond. Geconcludeerd werd dat het thema veiligheid nog te weinig aandacht had gekregen. Slechts enkele van de ingediende projecten hadden betrekking op dit thema. Aanvankelijk bestond er veel angst voor de komst van de twee nieuwe metrostations. Bewoners waren bang voor overlast. Na een jaar blijkt de overlast echter mee te vallen, de omgeving rond de metrostations wordt juist heel positief gewaardeerd. Dit is mede te danken aan een stedelijke aanpak van de veiligheid bij stations, waarmee al begonnen is voor de opening van de metrolijn in november 2002. In het kader van deze aanpak is sterk geïnvesteerd in de omgeving van de stations om overlast te voorkomen. Gevolg was dat de projecten die bedacht waren rondom de metrostations, bijvoorbeeld een project op het Troelstraplein (dicht bij een metrostation) om hangjongeren te weren, niet meer nodig waren. Dit liet (financiële) ruimte voor andere projecten binnen Nieuwland Aan Zet. Bijvoorbeeld het project 'meesterwerk en omgeving', waarbij de tussenuimte tussen een VMBO-school en woningen opnieuw wordt ingevuld. Naast veiligheid heeft het thema economische bedrijvigheid tot nu toe weinig aandacht gekregen. Bewoners noemen een betere verstandhouding met allochtone buurtbewoners als een van de belangrijkste resultaten. Door mee te doen aan het Zomercarnaval in Rotterdam en een eigen zomerparade te organiseren, zijn contacten ontstaan met de Antilliaanse gemeenschap. Zo'n 400 actieve bewoners hebben hieraan meegedaan, naast duizenden toeschouwers. Bewoners hebben hierdoor een andere manier van benaderen geleerd die ervoor gezorgd heeft dat de kloof die er vroeger was met de Antilliaanse bevolkingsgroep verminderd is. Wantrouwen heeft plaatsgemaakt voor onderling vertrouwen. De leefbaarheid in de buurten is hierdoor toegenomen volgens bewoners. Ook op het gebied van schoon zien de bewoners

verbeteringen: de buurten liggen er beter bij dankzij de geplaatste vuilcontainers, de actie buurtplus en de schoon heel en veilig-estafette. In het kader van deze estafette zijn in verschillende buurten naar schatting honderden bewoners een maand lang in de weer geweest met het schoonhouden en maken van de buurt. De hele winter is de wijk aardig schoon gebleven. Alleen in de zomer verschenen er weer vuilniszakken op straat. Bewoners pleiten daarom voor een jaarlijkse herhaling van de estafette. Daarnaast spreken de bewoners hun waardering uit over de begeleiding van oudere buurtbewoners bij de sloopactiviteiten (project ouderenadviseurs). Tenslotte noemen de bewoners het 'wit licht' project, waarbij het gele licht in de straatlantarens op verzoek van de bewoners vervangen is door wit licht. Het witte licht geeft mensen een veiliger gevoel.

De professionals geven daarnaast aan dat het imago van de wijk aan het verbeteren is. Zij wijzen daarbij naar het Nieuwland-festival: "We laten nu een leuke en nieuwe kant van Nieuwland zien." Zij zien de klaagcultuur onder bewoners omslaan in een actieve opstelling. Bewoners weten elkaar en professionals steeds beter te bereiken.

8.5 Monitoring

De gemeente Schiedam monitort de resultaten van NAZ via de leefbaarheidsmonitor die voor het grotestedenbeleid (GSB) gebruikt wordt. Aan deze monitor heeft de gemeente extra vragen toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de bekendheid en de beoordeling van de Nieuwland aan Zet-projecten en de instanties die bij deze projecten betrokken zijn. De algemene vragen binnen de GSB-monitor zijn stellingen over de leefbaarheid van de wijk, in het bijzonder de woonomgeving en veranderingen daarin. In september 2002 zijn de eerste resultaten gepresenteerd. De veiligheid en de leefbaarheid in Nieuwland bleken nauwelijks te zijn veranderd. Dit lijkt in eerste instantie een magere opbrengst, maar in de context van herstructurering is dit geen slecht resultaat. Dit gegeven wordt versterkt door de lagere stedelijke score, in vergelijking met de rest van de stad doet Nieuwland het dus beter. Een andere indicatie is het toegenomen vertrouwen in de toekomst onder bewoners. Uit de leefbaarheidsenquête blijkt bijvoorbeeld dat Nieuwland de enige wijk in Schiedam is waar het vertrouwen van bewoners in de toekomst is gestegen. Gelet op het feit dat Nieuwland een aandachtswijk is, is dit een opmerkelijke score. Wel blijft het probleem van causaliteit bestaan: is OBAZ voor de resultaten verantwoordelijk? Daarvoor dient de inzet van het programma gekoppeld te worden aan deze indicatoren. De extra vragen die de gemeente Schiedam heeft toegevoegd over de concrete projecten bieden hiervoor een mogelijkheid.

Helaas blijkt uit de monitor dat NAZ als programma weinig bekend is onder bewoners. Alleen losse projecten als het Nieuwland Nieuws en de Zomerparade werden genoemd. In de ogen van het welzijnswerk is dit logisch: bewoners denken niet in grootheden van een programma, maar in zichtbare projecten in hun omgeving. Wel zien bewoners volgens het welzijnswerk dat er een link is tussen NAZ en de herstructurering van de wijk. Maar daarmee is de koppeling tussen interventie en resultaat moeilijk te maken. Professionals concluderen dan ook dat het beter is om op deelresultaten te evalueren. Verbetering van de leefbaarheid en de veiligheid zijn (te) hoge doelen, waar mensen in de praktijk weinig van merken. Op projectniveau zijn de resultaten wel meetbaar in termen van output. Het vaststellen van de outcome, bijvoorbeeld de resultaten van sociale investeringen, zijn echter ook op dit niveau problematisch. Voor het meten van de output op projectniveau worden evaluaties met de betrokkenen per project georganiseerd. Daarvan zijn wij twee voorbeelden tegengekomen: een tussenevaluatie van het project ouderenadviseurs in de sloopgebieden Nieuwland (juli 2002-2003) en het Eindverslag Zomer Carnaval 2002, geïnitieerd door de Ambulant Jongeren Werkers (AWJ).

ouderenadviseurs

Een mooi voorbeeld van bewonersinitiatief is het project ouderenadviseurs. Dit is een idee van bewoners dat door het ouderenwerk en Woonplus is opgepakt en met de bewoners verder is uitgewerkt. Sinds 1 juli 2002 zijn er twee ouderenadviseurs van de stichting Ouderenwerk NWM werkzaam in de sloopgebieden, voor in totaal 20 uur per week. Ze bieden ondersteuning (advies en begeleiding) aan ouderen die door sloop hun woning in de wijk gedwongen moeten verlaten. Er werden 103 ouderen aangeschreven door de ouderenadviseurs. Hierop heeft 50% positief gereageerd en 5% negatief. 15% bleek daarnaast al een woning gevonden te hebben en 30% heeft helemaal niet gereageerd. De laatste groep werd nog een keer benaderd. Ook hulpverlenende instanties, huisartsen en sleutelfiguren van de allochtone gemeenschappen zijn aangeschreven. Tot eind januari 2003 is er 530 keer contact geweest op het spreekuur, telefonisch of via een huisbezoek. Over het algemeen worden de contacten en de huisbezoeken erg op prijs gesteld en gewaardeerd. Bij de huisbezoeken zijn de adviseurs in eerste instantie 'een luisterend oor'. Resultaten tot januari 2003: 31 personen (waarvan de helft nog steeds begeleiding ontvangt) zijn verhuisd met behulp van de ouderenadviseur, 25 personen ontvangen begeleiding maar moeten nog verhuizen, 14 personen moeten verhuizen maar hebben niet op brieven gereageerd en 33 personen zijn op eigen kracht verhuisd. Vanwege het succes van dit project wordt deze werkwijze momenteel ook in andere wijken van Schiedam toegepast.

Zomer Carnaval 2002.

Tijdens een evaluatiegesprek met jongeren besloot het Ambulant Jongeren Werkers (AJW) team mee te doen met het Solero Zomercarnaval in Rotterdam. De jongeren stelden dit zelf voor. Achterliggend idee was het bereiken van Antilliaanse jongeren in Schiedam met een activiteit die aansluit op de behoefte binnen de gemeenschap. Zo wilde men proberen een langdurig contact met de jongeren te krijgen waardoor deze groep gemotiveerd en gestimuleerd wordt om in de toekomst te participeren in andere projecten. De jongeren formuleerden hun doelen meer 'down-to-earth': een grote groep jongeren bereiken, origineel overkomen door bijvoorbeeld dancehall-muziek aan te bieden, multicultureel aanwezig zijn en daarmee Schiedam 'in de picture' brengen. Naast de initiatiefnemers melden andere jongeren zich vrijwillig aan voor het project. Samen met het AJW is deze groep verder gaan werven. De kleding van de deelnemers, het versieren en optuigen van de praalwagens en de catering werden verzorgd door vrijwilligers en ouders van de deelnemers. Het AJW geeft aan dat door dit project nieuwe vrijwilligers in clubhuizen en andere projecten van NAZ actief zijn geworden. Het AJW-team zelf heeft door het project nauwere contacten met een grote groep jongeren in Schiedam ontwikkeld.

Beide verslagen schetsen een beeld van het verloop van en de inzet bij beide projecten. Bij het project ouderenadviseurs is dit meer in kwantitatieve zin en in het verslag van het Zomer Carnaval meer in kwalitatieve zin. Maar de evaluaties zeggen weinig over de relatie met de doelstellingen van OBAZ en de kernwaarden die in het wijkprogramma geformuleerd zijn. Het effect op de leefbaarheid, veiligheid en integratie van de wijk blijft dan ook onduidelijk. De vraag is ook of dit goed mogelijk is. Maar als van tevoren deze relatie al niet benoemd wordt, is het helemaal onbegonnen werk.

8.6 Bereik allochtonen

Een punt wat nog niet aan de orde is geweest is het bereik onder allochtonen. Ongeveer vijftig procent van de bewoners in Nieuwland is allochtoon. Toch bleek bij aanvang van de tussenevaluatie dat allochtonen binnen NAZ de grote afwezigen waren. De Novotelgroep was vooral een autochtone aangelegenheid. De betrokkenen bogen zich daarom over de vraag hoe allochtonen wel bereikt konden worden en kwamen tot de conclusie dat een andere wijze van benaderen gewenst was. Via zelforganisaties van allochtonen en sleutelfiguren binnen deze organisaties werden allochtone buurtbewoners apart benaderd voor een speciaal georganiseerde avond. Dit wierp direct resultaten af: de opkomst was goed en het publiek was divers. Gesproken werd over de behoeften van de allochtonen buurtbewoners. Uit het gesprek bleek dat er problemen waren met de toegankelijkheid van organisaties in de wijk. Dit probleem speelde zowel voor autochtone als allochtone groepen. De deelnemers willen graag dat hun organisaties meer een plek in de wijk kregen. Daarnaast bestond er onder allochtone groepen grote behoefte aan sportactiviteiten.

Ongeveer 30-35 mensen gaven zich op om een kerngroep te vormen. De groep kreeg als naam ATAZ mee: 'Alle Tonen Aan Zet'. Bij de ATAZ-groep zijn ook instellingen betrokken die iets voor deze groep kunnen doen. Dat zijn bijvoorbeeld het sociaal-cultureel werk, het opbouwwerk, welzijnswerk en woonplus. De projectcoördinator omschrijft de sfeer in de groep als levendig en rommeliger dan in de Novotelgroep, maar afspraken zijn snel gemaakt. Tot voorkort vergaderden beide groep apart, omdat ATAZ "de kracht van deze groep wilde vasthouden." Tegenwoordig zitten beide groepen samen aan tafel. De ATAZ-groep is nauw betrokken geweest bij de organisatie van het Nieuwlandfestival en dit verklaart volgens velen de hoge opkomst onder migranten. Deze was zelfs zo hoog dat bewoners van de Novotelgroep het jammer vonden dat in verhouding zo weinig autochtone bewoners hun gezicht lieten zien.

8.7 Succes- en faalfactoren

verhouding bewoners en professionals

De goedkeuring die nodig is van het college voor ingediende plannen leidt in de praktijk tot problemen en levert in ieder geval een stevige discussie op tussen bewoners die wij gesproken hebben en de professionals. De goedkeuring van het college laat namelijk soms maanden op zich wachten. Ook leeft onder de bewoners van de Novotelgroep het beeld dat projecten worden afgekeurd of ingetrokken, wat op veel onbegrip stuit bij deze bewoners. Al voorbeeld wordt de wijksoap genoemd. Het plan hiervoor was door een instelling geschreven en kon op veel steun onder bewoners rekenen. De voorbereidingen hiervoor waren al in volle gang: er waren typetjes bedacht, een scriptschrijver was ingepland en de workshop voor bewoners zat al vol. Aanvankelijk ondersteunde het college het idee, maar later trok het zich weer terug omdat de kosten te hoog waren, waardoor het plan te weinig op zou leveren. De Bewoners uit het panel bestrijden dit: "Er zaten tien verschillende nationaliteiten in de spelergroep en maar twee professionals." Door deze teleurstelling schijnen veel bewoners het vertrouwen in OBAZ verloren te hebben. Het bewonerspanel heeft daarnaast de indruk dat meerdere projecten uiteindelijk niet zijn doorgegaan. Ze geven verschillende voorbeelden.

- Plannen voor een multicultureel eetcentrum in de wijk zijn nooit uitgevoerd.
- De winnende wens (een hollebollegijs) van de kerstbomenactie in 2002 waarbij kinderen uit de buurt een wens in de boom mochten hangen is nog steeds niet gerealiseerd, terwijl er alweer bijna een jaar voorbij is. Aan deze actie hebben honderden kinderen van verschillende basisscholen deelgenomen.

- Ook de L(ocal)E(xchange)T(rading)S(ystems)-winkel, waarvoor de plannen vergevorderd waren, is niet doorgedaan wegens gebrek aan geld. Bij dit project zijn 14 bewoners actief betrokken. De bewoners hadden de LETS-winkel in Rotterdam al bezocht en hadden ook al een locatie op het oog voor de winkel. Afspraken worden in hun ogen niet nagekomen.
- Bijvoorbeeld bij de aangelegde skatebaan waar jongeren konden extra speeltoestellen verdienen door de baan goed te beheren, maar deze toestellen zijn er nooit gekomen. De skatebaan wordt dagelijks bezocht door tientallen jongeren.
- Ook hekelen zij de voorgenomen sluiting van het digitaal trapveldje. Dit project draait pas twee jaar, waardoor bewoners zich afvragen waarom niet de volle looptijd van drie jaar wordt vol gemaakt, waarna op basis van een evaluatie besloten wordt of het project door kan gaan. Dit project maakt echter geen deel uit van Onze Buurt aan Zet”

De bewoners uit de Novotelgroep ervaren dat het college de projecten laat verwateren. Ze zijn daarom teleurgesteld en dit uit zich deels in wantrouwen. Zij wijten de vroegtijdige beëindiging van het trapveldje aan de voorgenomen sluiting van het wijkcentrum waar het digitale trapveldje gehuisvest is. Er bestaat begrip voor de bezuinigingen waar de gemeente mee te maken krijgt, maar bewoners vinden dat er verkeerde prioriteiten gesteld worden. Het wijkcentrum is een populaire vergaderlocatie voor veel bewonersgroepen. Bewoners schatten in dat door het verdwijnen van het wijkcentrum de overlast van hangjongeren weer zal toenemen. De raad heeft later tijdens de begrotingsbehandeling in november 2003 een motie aangenomen, waardoor het bibliotheekfiliaal waarin het trapveldje gehuisvest is alsnog open blijft.

Maar daarmee is het wantrouwen bij bewoners niet weggenomen. Ze vragen zich bijvoorbeeld af wat er met het gereserveerde geld voor de buurtsoap gebeurd is. Is dit in andere projecten gestoken, en welke dan? Ondanks het feit dat de professionals aangeven dat sinds de start van OBAZ in 2002 drie maal financiële overzichten zijn geleverd, leeft onder de bewoners de behoefte om nog meer zicht op de financiën te hebben. Ze zouden graag vaker een financieel overzicht willen zien om na te kunnen gaan of al het OBAZ-geld ook aan NAZ ten goede komt. Daarnaast hebben bewoners het idee dat er het laatste jaar steeds meer ‘oude’ projecten van vijf à zes jaar geleden opduiken die door professionals uit de kast worden gehaald om gefinancierd te kunnen worden met Nieuwland Aan Zet-geld. Bewoners zijn zich hierdoor gaan afvragen of ze nog wel echt aan zet zijn. Zij zien dan ook geen groeiende deelname van medebewoners bij de projecten.

De professionals herkennen een aantal van de door bewoners geschetste problemen, maar zijn het op het verschillende punten niet eens met bewoners die deelnamen aan het panelgesprek. Met het aantreden van een nieuw college na de verkiezingen van 6 maart 2002 is de inzet van B&W veranderd. Het nieuwe college kende een heel andere samenstelling dan het vorige college en betekende een aardverschuiving binnen de bestuurlijke verhoudingen van Schiedam. Het nieuwe college stond daarom in eerste instantie zeer kritisch ten opzichte van Nieuwland Aan Zet. Het nieuwe college laat zich sterker leiden door een kosten-baten analyse: van belang is steeds de vraag wat het moet opleveren en wat het kost. Omdat een aantal projecten nog niet was goedgekeurd door het oude college heeft de besluitvorming lang op zich laten. Toch heeft de groslijst van projecten die met bewoners is opgesteld volgens hen nog steeds betekenis, alleen zijn daar projecten aan toegevoegd, zoals de LETS-winkel en een schotelantenneproject. Deze nieuwe projecten zijn gepresenteerd aan de bewoners in de Novotelgroep. Wel bestond deze groep tijdens die bijeenkomst grotendeels uit professionals (dertig professionals en tien bewoners). Deze verhouding is nu weer omgedraaid. Er zijn in hun ogen dan ook geen projecten ingetrokken of afgekeurd. Alleen de plannen voor de wijksoap zijn door het college afgekeurd op financiële gronden. Van de dertien projecten die bij

de tussenevaluatie nog open stonden zijn er vier ondergebracht bij andere projecten en negen projecten zijn in overleg met bewoners van de lijst gehaald omdat ze gedateerd waren. De professionals plaatsen verschillende kanttekeningen bij de voorbeelden die de bewoners noemen. Het multicultureel eetcentrum bijvoorbeeld maakte geen deel uit van de 30 projecten die in samenspraak met bewoners als prioriteit werden aangewezen. Vandaar dat aan deze plannen in eerste instantie geen verdere uitvoering is gegeven. Voor de LETS-winkel is er alleen een excursie naar Rotterdam geweest; over locaties zijn nooit afspraken gemaakt. Ook zouden er nooit afspraken gemaakt zijn met jongeren over extra speeltoestellen. Wel is er vanuit het wijkoverleg geld gegeven voor extra toestellen. Ze betreuren het ontbreken van de holle bolle gijs, maar deze wordt binnenkort geplaatst.

communicatie

De verschillen in beeldvorming nodigen uit tot nadere communicatie. Ondanks de regelmatige bijeenkomsten met bewoners waarin de stand van zaken binnen projecten en de financiën worden teruggekoppeld geven de bewoners uit de Novotelgroep aan dat ze meer greep willen krijgen op de selectie en uitvoering van de projecten. De professionals erkennen deze manifeste behoefte: "Wij hebben blijkbaar nog onvoldoende duidelijkheid gegeven aan bewoners [...] Door bewoners ideeën te laten opperen worden verwachtingen gewekt, waarna je duidelijk moet maken wat wel en niet uitgevoerd gaat worden." De professionals geven toe dat dit een knelpunt is; men zoekt naar manieren of vormen om nog duidelijker te communiceren met bewoners. Aan de andere kant moet duidelijk zijn dat het niet een 'u vraagt, wij draaien' is. Niet alles is mogelijk en de verschillende posities van de betrokken partijen moeten worden gerespecteerd. Eens per maand wordt er nu overlegd met de wethouders. Per overleg komen dan gemiddeld vijf à zes nieuwe projecten ter sprake. Sommigen zien een langzame kentering in de houding van het college. De meer afstandelijke houding wordt langzamerhand ingeruild voor meer betrokkenheid. Wethouders zien dat ze dankzij NAZ meer greep op de praktijk kunnen krijgen en ontwikkelen daardoor meer feeling met het programma. Maar volgens de bewoners uit het panel gaat deze feeling nog lang niet ver genoeg. De aanwezigheid van wethouders bij activiteiten is nog spaarzaam. Ook professionals geven aan dat een directere betrokkenheid geen kwaad kan: een wethouder die uitlegt waarom iets wel of niet doorgaat, werkt vaak overtuigender dan een ambtenaar die dat doet.

Naast een ervaren gebrek aan communicatie is ook de kwaliteit van de communicatie inzet van discussie. Als voorbeeld wordt het Nieuwland Nieuws genoemd. Deze krant, die bewoners informeert over de voortgang van NAZ-projecten, wordt grotendeels door professionals gemaakt. Slechts twee bewoners schrijven artikelen voor de krant, andere bewoners melden zich niet aan. Daardoor ziet de krant er goed uit, maar is de bewonersbetrokkenheid gering. Bewoners zouden dan ook informatie missen over 'hun' wijkje. In de krant zouden wat de bewoners uit het panel betreft meer verhalen van bewoners moeten komen. Veel medebewoners zouden niet op de hoogte zijn van de activiteiten binnen NAZ. Onderzoek van de gemeente wijst dit ook uit (zie paragraaf 8.5 over monitoring). De bewoners hebben de hoop dat hierin verbetering zal komen met de nieuw aangestelde communicatiemedewerker. Met name onder allochtone bewoners zou de krant slecht gelezen worden. De professionals bestrijden dit echter. Uit de uitkomsten van de leefbaarheidsenquête uit 2002 blijkt dat het Nieuwland Nieuws bekend is onder 56% van de bewoners. Het krantje heeft daarmee meer bekendheid dan bijvoorbeeld de wijkposten, Buurtplus of het project 'schoon heel en veilig'. (Leefbaarheidsonderzoek 2002, Bureau Onderzoek & Statistiek gemeente Schiedam). Deze bekendheid kan de krant volgens de professionals niet alleen hebben op basis van de autochtone populatie. Allochtone bewoners worden daarnaast specifiek aangesproken door een actieve groep allochtone bewoners die zich verenigd heeft onder de naam ATAZ (Alle

Tonen Aan Zet). Deze groep probeert de betrokkenheid van allochtonen bij NAZ-projecten te vergroten. Op hun beurt geeft een aantal professionals aan dat de communicatie ook eenduidiger mag zijn. Het speciaal ontwikkelde NAZ-briefpapier wordt nog niet door iedereen even enthousiast gebruikt, wat de herkenbaarheid van projecten onder bewoners niet ten goede komt.

bewonersbetrokkenheid

Er blijken dus nogal wat verschillen in beeldvorming te zitten tussen de bewoners en professionals die wij gesproken hebben. De bewoners uit het panel ervaren een gebrekkige communicatie met professionals en de gemeente, die in hun ogen te veel hun eigen gang gaan. Dit leidt tot teleurstellingen binnen deze groep en zou ook voor het afhaken bewoners hebben gezorgd. Van de oorspronkelijke groep bij de brandingsessies zijn nog maar tien bewoners over. Zij zien ook geen groeiende deelname van medebewoners bij de projecten. De professionals bestrijden de beelden van bewoners en plaatsen verschillende kanttekeningen. De terugloop in bewonersbetrokkenheid past volgens hen in het proces van NAZ, waarbij begonnen is met brede sessies met bewoners, waaruit vervolgens een kerngroep gevormd is voor de uitvoering van projecten. De grootte van deze kerngroep is redelijk constant, al zijn bewoners in wisselende samenstelling aanwezig op bijeenkomsten. Een aantal bewoners van het eerste uur is misschien afgehaakt, maar de professionals zien geen groot verloop. Ook hebben ze moeite met de constatering van de bewoners uit de Novotelgroep dat er nauwelijks nieuwe bewoners aanschuiven. In 2003 zijn volgens hen meer vrijwilligers voor Nieuwland Aan Zet actief geweest dan in 2002. De professionals zien juist de betrokkenheid van bewoners in de wijk toenemen rond sportactiviteiten en signaleren het ontstaan van netwerken. Ook via projecten als 'moeders voor een veilige buurt' worden nieuwe bewoners bereikt. Momenteel zien zij acht bewonersgroepen die voor hun buurt actief betrokken zijn bij verschillende projecten (Nieuwe Buren, Moeders voor een Veilige Buurt, Buurtprofielen, Nieuwland Weekend en Carnaval). Daarnaast zijn er een aantal bewonersgroepen actief rondom een thema of evenement.

Hierdoor ontstaat een discussie over de relatie tussen de actieve bewoners in de Novotelgroep en de rest van de bewoners in Nieuwland. In de ogen van de professionals hebben de actieve bewoners te weinig zicht op andere bewoners die op hun eigen manier bij de OBAZ-projecten betrokken zijn. De verschillen in beeldvorming hebben volgens de professionals te maken met de groep bewoners die heeft deelgenomen aan de panelgesprekken bij het onderzoek. De meeste bewoners met wie wij gesproken hebben zijn vertegenwoordigd in de Novotelgroep en vertegenwoordigen de gestaalde kaders in de wijk. Deze bewoners zetten zich vaak al geruime tijd in voor hun wijk en zijn betrokken zijn bij diverse projecten tegelijkertijd. Verschillende ideeën voor projecten komen ook uit hun hoed en dit verklaart hun grote betrokkenheid en teleurstelling als deze projecten, zelfs om legitieme redenen, niet doorgaan. Een heldere communicatie over deze redenen is dan ook van groot belang. De bewoners in de Novotelgroep zijn een klasse apart omdat zij bereid zijn om buurtoverstijgend mee te denken en te praten, terwijl de deelname van de meeste bewoners zich vaak beperkt tot het buurtniveau. De op stapel staande herstructurering vormt hierbij een extra complicerende factor, doordat bewoners gericht zijn op de toekomst van hun eigen buurt en de zichtbaarheid van resultaten bemoeilijkt wordt door sloop en leegstand. De bijdrage van de Novotelgroepleden moet dus op waarde worden geschat, maar vormt volgens de professionals niet het hele beeld. Naast de bewoners in de Novotelgroep is een grote groep bewoners op verschillende manieren betrokken bij allerlei activiteiten. Deze groep groeit langzaam. De betrokkenheid wisselt ook per project. (voor een gedetailleerd overzicht zie de bijlage). Bij het Nieuwland-festival dat begin september werd georganiseerd, speelden de bewoners een grote rol in de organisatie.

Door hun inbreng werd het niet een feest van één avond, maar een heel weekend. De bewoners hielpen overal mee. Naar schatting waren zo'n 100 bewoners actief en werd het festival door 5.000 bezoekers bezocht. Bij andere projecten, zoals het project van de ouderenadviseurs, is de betrokkenheid van bewoners minder, omdat de uitvoering een verantwoordelijkheid is van het welzijnswerk. Bij het project 'Nieuwe burens' spelen bewoners weer een hoofdrol: zij gaan daarvoor op bezoek bij andere bewoners. Een team van 10 vrijwilligers heeft inmiddels zo'n 100 nieuwe bewoners verwelkomd.

Wel erkennen de professionals dat de organisatie van activiteiten meestal op dezelfde schouders neerkomt. De professional ervaren dit echter niet als een groot probleem: de kracht van NAZ ligt juist in het aanbieden van verschillende vormen van betrokkenheid voor bewoners. Een vernieuwende vorm die buiten OBAZ ontwikkeld is zijn de buurtcontactmiddagen. Tijdens deze middagen wordt op een leuke plek in de buurt een tent met terras neergezet, waar naast activiteiten voor de kinderen, aan bewoners de gelegenheid gegeven wordt om met elkaar te praten, vragen te stellen aan functionarissen die aanwezig zijn (Vaste partner-organisaties hierin zijn de buurtagent, het opbouwwerk en Woonplus (initiatiefnemer). Deze functionarissen werken met een vragenlijst waarin bewoners naar hun mening over de buurt gevraagd wordt en of ze zich actief willen inzetten voor hun buurt. Via deze middagen worden meer bewoners bereikt, ook onder allochtonen. Schattingen lopen uiteen van 30 tot 100 deelnemers per keer. Per jaar worden er tussen de 10 en 15 buurtcontactmiddagen georganiseerd.

overvraging

De bewoners binnen de Novotelgroep ervaren echter dat ze overvraagd worden. Ze worden nu zelfs ingezet voor het invullen van bestemmingsplannen. Sommige professionals interpreteren dit positief: bewoners worden steeds ervaringsdeskundiger. Maar de bewoners hebben hier hun bedenkingen bij: om deze reden zijn ze niet bij de groep gekomen. De groep voelt zich niet alleen overvraagd door de gemeente, maar ook door andere bewoners. Bewoners komen met allerlei vragen naar hen toe. Ze missen professionele ondersteuning: een lokaaltje in de buurt met een professional waar bewoners terecht kunnen, zou al veel schelen. Recentelijk is in deze behoefte voorzien met de opening van het communicatiebureau aan de Nieuwe Damlaan. Hier kunnen bewoners terecht voor vergaderruimte en kunnen zij professionals van NAZ aanspreken. Ondanks overvraging en een gebrek aan ondersteuning is er volgens de bewoners sprake van een goede samenwerking met de professionele organisaties binnen NAZ, zoals TOS, de politie, Woonplus en SONOR. "Zij proberen het op hun manier zo goed mogelijk te doen." Vooral de inzet van de politie wordt geroemd: de wijkagent zette bijvoorbeeld dertig aspirant-agenten als stagiaires in tijdens de Zomerparade. De betrokkenheid van het sociaal-cultureel werk en de scholen wordt minder genoemd. De professionals geven aan deze signalen serieus te nemen. Door tussentijdse successen te vieren kan de waardering voor deze bewoners beter geuit worden. Maar ook een betere bewaking van het tijdspad dient frustraties onder bewoners te voorkomen. De overvraagde bewoners zien meer heil in een convenant waarin de taakverdeling tussen bewoners en de gemeente duidelijk wordt vastgelegd.

Op hun beurt geven de projectcoördinatoren aan ook onder grote druk te moeten werken. Samenwerking en afstemming kosten tijd waardoor veel werk op de schouders van de twee projectcoördinatoren komt te liggen. De communicatie tussen alle betrokken organisaties verloopt soms moeilijk. Inmiddels bestaat er wel brede overeenstemming tussen de belangrijke professionele organisaties over hun inzet in NAZ. De neuzen staan meer dezelfde kant op; men weet elkaar te vinden.

8.8 Toekomst

De gemeente heeft samen met de instellingen de intentie geformuleerd dat de projecten moeten gaan behoren tot het reguliere werk van de instellingen, maar deze moeten het dan wel gaan oppakken. Met de aankomende bezuinigingen is dit nog geen uitgemaakte zaak. Er wordt gepleit voor gezamenlijke eindevaluatie. Daaruit zal moeten blijken hoe men verder kan en wil gaan, welke verbeteringen mogelijk zijn, en hoe het programma verder gefinancierd kan worden. Ook hier bestaat de zorg dat met het verdwijnen van het programma ook verdwijnt wat er tot nu toe allemaal bereikt is: de betrokkenheid van bewoners, de samenwerking. De netwerken die zijn ontstaan (tussen instellingen en met bewoners) vragen een constante zorg: "veiligheid is een aanhoudend proces met bondgenoten in de wijk." Projecten zijn op een gegeven moment af, maar de dynamiek van het netwerk gaat door.

De professionals koppelen hieraan een discussie over het langetermijnbeleid van de gemeente. Al 10 jaar lang wordt er geïnvesteerd in Nieuwland. Lange tijd was Nieuwland het putje van Schiedam, al is hier de laatste jaren verandering in gekomen: de sociaal-economische positie van de wijk is verbeterd, het besteedbaar inkomen en opleidingsniveau is toegenomen en de werkloosheid is gedaald. De verhuisbewegingen in Schiedam laten zien dat er sprake is van een geringe instroom van kansarme groepen en een grotere uitstroom van kansarme groepen. Ondanks deze verbeteringen lijkt een langetermijnvisie te ontbreken. De professionals stellen daarom voor een discussie te organiseren over het gebrek aan grip op ontwikkelingen van het NAZ-programma. Er dient nagedacht worden over het beheer; er moet niet slechts een herhaling van zetten plaatsvinden. Het programma werd in het begin breed gedragen, maar het momentum is enigszins weggezakt. Daar dient nu hernieuwde aandacht voor te zijn. Voor professionals staat vast dat NAZ een belangrijke rol speelt bij het op peil houden van de leefbaarheid en veiligheid gedurende de herstructurering.

9 Onze Buurt aan Zet in Nijmegen

9.1 Inleiding

Het College van B&W heeft in 2001 de Kolpingbuurt, naast het Centrum, aangewezen als wijk waar de impuls 'Onze Buurt aan Zet' wordt uitgevoerd vanwege de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. De stadsdeelmanager van de Directie Wijkaanpak en Leefbaarheid heeft aan Tandem, welzijnsorganisatie Nijmegen, verzocht een projectplan Kolpingbuurt te schrijven ten behoeve van de projectaanvraag door de gemeente. In oktober 2001 is de opbouwwerker met bewoners gaan praten over "wat ze wilden met de buurt." Hij sprak met een aantal actieve vrouwen (3) die activiteiten voor kinderen organiseren en met iemand die in het verleden betrokken is geweest bij een buurtcomité de Kolpingbuurt. Uit deze gesprekken is het projectplan ontstaan, waarin tien actiepunten staan beschreven.

In dit hoofdstuk rapporteren wij over de verschillende effecten die uit de tussenevaluatie naar boven zijn gekomen voor Nijmegen. De kopjes in de tekst verwijzen wederom naar de verschillende effecten. Na een korte schets van de buurt en de doelen die vooraf bij OBAZ gesteld zijn, beschrijven wij het proces (effecten van de tweede orde), de resultaten (effecten van de eerste orde) en de manier waarop deze zichtbaar worden gemaakt (monitoring), en tenslotte de succes- en faalfactoren die betrokken partijen noemen (effecten van de derde orde). We sluiten af met een blik op de toekomst.

schets van de buurt

In de Kolpingbuurt is veel werkloosheid. Velen leven van een uitkering. Er is veel sociale problematiek, verslavingen, verwaarlozing, overlast, intimidatie en criminaliteit. Het buurtje is volgens de projectleider sterk naar binnen gericht, de ligging is geïsoleerd van andere buurten. De cultuur is ook naar binnen gericht, "men houdt elkaar vast in de buurt." Er zijn veel sociale verbanden. Iedereen kent iedereen, iedereen is familie van elkaar of heeft een relatie met elkaar. Voor mensen die nieuw in de buurt komen kan het moeilijk zijn om er tussen te komen. 23% van de bewoners is allochtoon. Afgezet tegen de gemiddelde cijfers in Nijmegen is dat vrij hoog, maar er zijn op dit vlak volgens de projectleider nauwelijks problemen.

De Kolpingbuurt heeft in Nijmegen een slecht imago. De gemeente heeft jaren terug de problemen in de buurt deels zelf 'geschapen' door veel problematische huishoudens (bewust) in deze buurt te plaatsen. Bewoners hebben weinig vertrouwen in instanties en in de gemeente. De afgelopen tien jaar zijn alle instanties er namelijk weggetrokken; de school, de winkel, het welzijnswerk, het buurthuis. De bewoners voelden zich door iedereen verlaten: "Als er een keer om hulp gevraagd wordt komt de politie met drie overvalwagens en verder zie je hier nooit iemand." Het is een volkse buurt, er is geen vergader- of leescultuur.

In 1998 is de Kolpingbuurt apart geëvalueerd in het kader van de stadspeiling. Daaruit blijkt, dat de bevolking veel overlast en dreiging ondervindt en dat men de buurt verloederd vindt. In het kwalitatieve gedeelte van het Wijkonderzoek 1998 werd gesproken van een combinatie van problematieken: sociaal-maatschappelijk (werkloosheid, informele woon- en leefcultuur, individuele en huishoudensproblematiek) en ruimtelijk (geïsoleerde ligging, voorzieningen-niveau). De conclusie was dat de problematiek hardnekkig is zonder uitzicht op verbetering. Het concept Integrale Veiligheidsmonitor (2001) bevestigt in grote lijnen dit beeld.

Voorbeelden van typeringen zijn: onenigheid tussen families en burens, verbaal en fysiek geweld, geweld achter de voordeur. De overlast is volgens de sociale monitor sterk gerelateerd aan een klein aantal gezinnen, en heeft te maken met drugshandel en heling. Andere bewoners

kunnen of willen hier niets aan doen en melden het ook niet. De professionals en bestuurders zien de Kolpingbuurt als een buurt waar afwijkende normen en waarden gelden, waar kleine criminaliteit getolereerd wordt: “Ze zijn zelforganiserend in de dingen die niet mogen”.

9.2 Doelen

In het projectplan worden de volgende doelen genoemd: de veiligheid op straat en de leefbaarheid in de buurt verbeteren. Daarnaast dient een sociale infrastructuur opgebouwd te worden waarbinnen de betrokkenheid van de bewoners bij hun buurt vergroot wordt en de bewoners daadwerkelijk deelnemen aan activiteiten en projecten in de buurt. Deze activiteiten en projecten zullen zich (themagewijs) vooral richten op verbeteringen in de openbare ruimte, op de doelgroep jeugd en jongeren (waaronder opvoedingsondersteuning) en op sociale preventie.

Daarnaast staat in het WAP (wijkenpakprogramma) beschreven dat de Kolpingbuurt een ‘normale volkswijk’, te vergelijken met andere volkswijken in Nijmegen, dient te worden. In overleg met de bewoners is een actielijst opgesteld om kortetermijndoelen en activiteiten vast te stellen. Enkele actiepunten kunnen volgens het projectplan direct gerealiseerd worden (binnen zes maanden), bij andere actiepunten worden de mogelijkheden onderzocht en verbeteringen in gang gezet. Deze actiepunten zijn:

- Buurtontmoetingsplek en activiteiten.
- Grote schoonmaak en activiteiten in het voorjaar.
- Een meer gecoördineerde inzet van hulpverleningsinstanties.
- Buurtpreventie. Met name drugspreventie en wijkagent is genoemd.
- Ontmoetingsplek jeugd en jongeren in de openbare ruimte.
- Ontwikkeling pleintjes in de buurt.
- Buurtopbouwwerker. (Ongedaan maken eerdere bezuiniging).
- Aanstellen van een Wijkbeheerder/-meester voor toezicht, beheer, en uitvoeren van werkzaamheden in de openbare ruimte.
- Aanpassingen in de buurt in verband met de verkeersveiligheid.

De gemeente Nijmegen heeft naast de OBAZ-gelden subsidie vanuit EFRO (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling) aangevraagd. Deze subsidie is sterk economisch gericht, met name op arbeidstoeleiding en de openbare ruimte. Dit soort zaken kunnen vanuit het EFRO-geld betaald worden. Maar bijvoorbeeld het organiseren van activiteiten voor kinderen kan alleen vanuit het OBAZ-geld gefinancierd worden.

9.3 Proces

Bij het project zijn vele partijen betrokken: o.a. de woningbouwvereniging Talis (met onder andere de woonconsulent, buurtconciërges en mensen van technisch beheer), de politie, NIM (Nijmeegse instelling Maatschappelijk Werk), Tandem (welzijnswerk). De burgemeester van Nijmegen is adoptiemoeder van de Kolpingbuurt, en bezoekt het project in die hoedanigheid regelmatig. De betrokkenen overleggen op uitvoerend niveau binnen het OBAZ-overleg. Aan dit overleg neemt het buurtcomité deel. Dat zijn de bewoners die het eerste projectplan hebben geschreven, aangevuld met nieuwe bewoners (in totaal nu tien). Het buurtcomité is nu een stichting geworden: de stichting Kolpingbuurt. Besproken wordt de stand van zaken van alle verschillende deelprojecten. Voorbeelden van deelprojecten zijn: de organisatie van het bouworp (met activiteiten voor kinderen in de zomer), organisatie van een paasactiviteit, de onderhoudsploeg, het digitaal trapveldje met een buurtkantoor en buurtconciërges. Alle deelprojecten hebben hun eigen team van betrokken bewoners en vertegenwoordigers van

instanties die het meest met het deelproject te maken hebben. Bij de projecten zijn altijd iemand van het buurtcomité, wat vrijwilligers en soms een professional betrokken. Soms komt men in vergaderingen op nieuwe zaken die aangepakt moeten worden. In principe werkt het zo, dat bewoners met een idee komen; in het OBAZ-overleg wordt getoetst of het past in de sfeer van leefbaarheid, veiligheid en de EFRO-subsidie. Vervolgens wordt het plan uitgewerkt en een begroting gemaakt. Tenslotte wordt in het OBAZ-overleg met het buurtcomité beslist of men met het plan doorgaat, en vervolgens wordt het uitgevoerd.

In de startfase van het project is, om het vertrouwen van de bewoners te winnen, heel bewust gekozen voor de strategie 'eerst zien, dan geloven'. Van de tien met bewoners opgestelde actiepunten is men alles wat men op korte termijn kon doen, in een half jaar tijd, gaan uitvoeren. Er zijn twee grote schoonmaakacties gehouden, een aantal plekken in de openbare ruimte zijn in overleg met de omwonenden opgeknapt, zoals een speeltuin. Voor al deze activiteiten heeft men mensen uitgenodigd om mee te werken. Tegelijkertijd is men gestart met de ABCD-methode, een methode om het zelforganiserend vermogen van bewoners te mobiliseren. Als eerste stap zijn door de bewoners zelf onder ongeveer vijftig huishoudens enquêtes afgenomen.

Belangrijk binnen Onze Buurt aan Zet in de Kolpingbuurt is volgens de projectleider de individuele benadering. "Je spreekt de buurt aan als collectief als je zegt 'we gaan samen pleintjes opknappen'." Maar de individuele benadering is volgens de projectleider in deze buurt zeker zo belangrijk. Deze individuele benadering komt onder andere naar voren binnen het Schuttingenproject. Bewoners die zich aan de regels (de huur op tijd betalen en geen overlast geven) houden, kunnen in het kader van dit project achter hun huis een schutting krijgen. Zijn er problemen met de huurbetaling of met overlast, dan vormt het schuttingenproject een manier om 'binnen te komen' bij de bewoners; het geeft aanleiding om hun gedrag bespreekbaar te maken. In deze gevallen kan een betalingsregeling getroffen worden of kunnen afspraken worden gemaakt over de vermindering van overlast. Meestal wordt bij bewoners waarmee afspraken zijn gemaakt alsnog een schutting geplaatst. In uitzonderlijke gevallen werken bewoners niet mee en kan een schutting niet geplaatst worden. Echter, de insteek van het schuttingenproject is te trachten bewoners te activeren en 'mee te krijgen', men tracht uitsluiting van bewoners te voorkomen.

Een andere manier om mensen individueel aan te spreken is de ABCD-methode. In het kader van deze methode enquêteren buurtbewoners medebuurtbewoners. Aan de hand van de enquête wordt besproken wat bewoners aan hun buurt willen en kunnen bijdragen. Hun talenten, kwaliteiten en mogelijkheden om wat te doen voor de buurt, komen ter sprake. Zowel het schuttingenproject als de ABCD-methode zijn methoden om mensen betrokken te krijgen bij de buurt en bij de samenleving, en eventueel te activeren naar een baan.

OBAZ bracht ook voor de woningcorporatie Talis een nieuwe manier van werken met zich mee. Talis wil vanuit haar betrokkenheid bij OBAZ 'bereiken dat de bewoners meer vertrouwen in Talis krijgen en meer tevreden zijn over de diensten van de woningbouwvereniging'. Binnen OBAZ probeert Talis meer dan voorheen aan te sluiten bij de wensen van de buurtbewoners zelf. Daarom houdt de woningcorporatie zich tegenwoordig ook bezig met zaken die niet enkel met het beheer van de woningen te maken hebben. Het schoonhouden van de straten en het werken met buurtconciërges is nieuw voor de corporatie.

Talis hanteert binnen OBAZ vier werkwijzen:

- 1 Talis heeft bijgedragen aan de totstandkoming van een buurtkantoor en de aanstelling van twee buurtconciërges. Daarmee hoopt men de positieve ontwikkeling van de buurt te ondersteunen en de woonomgeving te verbeteren.

- 2 Bijzondere verhuren: Talis selecteert nieuwe huurders, daarbij wordt gekeken naar de inkomenssituatie (huurders die van buiten de buurt komen, moeten een inkomen uit werk hebben, voor huurders binnen de buurt geldt deze eis niet), de grootte van het huishouden, het woonverleden (of er criminele activiteiten/antecedenten hebben plaatsgevonden).
- 3 Actief reageren op klachten over woonoverlast. Hierbij gaat het vooral om klachten over illegale bewoning.
- 4 Ondersteunen van het buurtcomité.

De buurtconciërges en de woonconsulent van Talis hanteren een 'voor wat hoort wat'-methode. Een voorbeeld hiervan is de werkwijze rond het 'schuttingenproject', zoals hierboven beschreven.

Vertraging in het proces

Ondanks de voortvarende start, is het project volgens enkele vertegenwoordigers van het buurtcomité in de loop van 2003 verzand. Dat komt omdat veel activiteiten afhankelijk zijn van de realisering van de ontmoetingsplek, die keer op keer is uitgesteld. Door de gehanteerde ABCD-methode is van verschillende bewoners bekend dat ze graag bepaalde activiteiten zouden willen organiseren, maar zolang er geen locatie bestaat van waaruit dit kan plaatsvinden, kan er niets gebeuren. Bij het afnemen van de enquête is bewoners ook uitdrukkelijk verteld over de komst van een buurtontmoetingsplek. Door het gewicht dat de buurtbewoners en het comité hieraan hechten is het aantal mensen dat zich niet meer laat zien snel toegenomen. Ook op enkele andere onderdelen voelen de bewoners en het bewonerscomité zich gepasseerd.

Door het feit dat er nog steeds geen buurtontmoetingsplek is gerealiseerd, is onenigheid binnen het buurtcomité ontstaan. De bewoners die al langer betrokken waren wilden het bijltje erbij neer gooien, terwijl de nieuwelingen nog wel toekomst zagen. De bewoners zijn teleurgesteld. Ze voelen zich niet serieus genomen. Ze willen echt een plek in de buurt en zeggen "we krijgen de buurt pas mee als die plek echt tot stand komt." Er is voor de zomer een organisatiedeskundige ingeschakeld om de onenigheid op te lossen en te praten met het buurtcomité en de gemeente. Het probleem leek toen opgelost. Voor de zomer zag het er nog naar uit dat het pand voor de buurtontmoetingsplek geregeld zou zijn. Toen dat na de zomer niet zo bleek te zijn, zijn de bewoners contact met gemeenteraadsleden gaan zoeken.

9.4 Resultaten

De resultaten van de OBAZ-aanpak in de Kolpingbuurt worden door de partijen verschillend beoordeeld. De gemeente en de in de buurt werkzame professionals blijken een andere beoordeling van het proces en de resultaten te hebben dan het buurtcomité.

Volgens de professionals zijn acht van de tien punten van het actieplan gerealiseerd. Voornamelijk in de openbare ruimte is veel verbeterd: drie pleintjes in de buurt hebben een grote opknapbeurt gekregen. Voor één van deze pleinen vond de opknapbeurt echter plaats in het kader van het 50-jarig bestaan van de Kolpingbuurt. Bewoners hebben het initiatief genomen om op één van de pleinen een wipkip en zandbak te plaatsen. Daarnaast zijn er speeltuintjes gerealiseerd, schoonmaakacties gehouden en worden in de wijk regelmatig buurtschouwen gehouden. Het aanzien van de buurt is verbeterd. Schuttingen worden door de onderhoudsploeg (dit is een vorm van sociale activering) geplaatst en achterpaden opgeknapt. Binnenkort wordt een hangplek voor jongeren neergezet, er is een buurtkantoor met buurtconciërges gekomen en een digitaal trapveld. Het Maatschappelijk Werk heeft in de laatste jaren op verzoek van het buurtcomité acties ondernomen om dichterbij de buurt te komen. Het NIM heeft haar inzet in de buurt verhoogd en heeft nu een spreekuur in de buurt.

Er is eindelijk een opbouwwerker en een activiteitenbudget, waardoor door het jaar heen door bewoners zelf georganiseerde activiteiten plaatsvinden, voor jong en oud.

De woningcorporatie is zeer tevreden over de resultaten van OBAZ. Sinds de start van OBAZ zijn er betere contacten met bewoners. De instroom van bewoners in de buurt wordt beter gereguleerd. De overlast van buurtbewoners wordt aangepakt. De beheerkosten die Talis heeft zijn verminderd; er zijn minder vernielingen aan woningen. Uit een telefonische enquête onder de huurders blijkt bovendien dat het buurtkantoor en de buurtconciërges goed gewaardeerd worden. Tenslotte zijn als resultaat van de ABCD-methode drie actieve groepen vrijwilligers ontstaan:

- een groep mensen die in de zomer van 2003 activiteiten voor kinderen organiseerde (het bouwdoorp);
- een groep die een disco voor jongeren tussen de 12 en de 18 jaar organiseerde in de Klokketoren (een wijkcentrum in de aanpalende wijk).

Een andere groep mensen wilde sportactiviteiten voor bewoners van verschillende leeftijden organiseren. Dit was echter niet mogelijk omdat er in de buurt geen veldjes zijn die de juiste afmetingen voor sportactiviteiten hebben. Uit de uitkomsten van de enquête kan nog meer gehaald worden, maar men is er vooralsnog niet actief mee aan de gang gegaan omdat de buurtontmoetingsplek er nog niet is. Aanvankelijk wilde men met de enquête verder onder jongeren in de buurt, maar dat is nog niet gebeurd. De professionals geven aan dat uit het actieplan alleen de buurtontmoetingsplek en de wijkagent (nog) niet gerealiseerd zijn.

In het kader van de evaluatie van OBAZ is gesproken met enkele bewoners van het bewonerscomité, zij vertegenwoordigen de mening van een deel van de bewoners. Deze bewoners zijn minder tevreden over de resultaten van OBAZ in de Kolpingbuurt dan de professionals. Probleem is volgens de bewoners dat het belangrijkste actiepunt voor de bewoners nog niet gerealiseerd is: de buurtontmoetingsplek. Veel plannen van OBAZ in de Kolpingbuurt, zijn afhankelijk van de komst van een buurtontmoetingsplek. De buurtontmoetingsplek is drie keer achtereen toegezegd en steeds weer afgeblazen. Volgens de bewoners staat of valt alles met de totstandkoming van een buurtontmoetingsplek. De Kolpingbuurt is sterk naar binnen gericht, en kan volgens de bewoners alleen van binnenuit verbeteren, niet van buitenaf. De cultuur van de bewoners in de buurt is zo dat bewoners behoefte hebben aan een inlooplek; ergens waar ze zich vrijwillig, op elk tijdstip van de dag, kunnen laten zien. Het is een buurt met veel potentie. Er zijn veel bewoners die vrijwillig allerlei activiteiten organiseren. In een buurtontmoetingsplek kan de potentie benut worden.

De bewoners vinden dat de gemeente hen niet goed genoeg informeert over beslissingen die in het kader van OBAZ genomen zijn. Zo wisten de bewoners in eerste instantie niets van de verhoging van het aantal uren dat het AMW in de wijk spreekuur zal houden.

Bovendien is volgens vertegenwoordigers van het bewonerscomité op belangrijke beslismomenten rond OBAZ te weinig rekening gehouden met de wensen van de bewoners. Ze hebben het idee dat dingen vooral door de gemeente en de professionals worden besloten. Voorbeelden die het gevoel staven dat er niet naar de bewoners geluisterd wordt, zijn:

- Bij het regelen van de cofinanciering (de EFRO-subsidie), is niet aan de bewoners gevraagd of ze dit wilden.
- De bewoners hadden geen beslissingsbevoegdheid bij de aanstelling van buurtconciërges. Het buurtcomité was bij de aanstelling betrokken, maar had geen beslissingsbevoegdheid. De bewoners wilden graag dat de conciërges mensen uit de buurt zouden worden. Maar uiteindelijk heeft de woningcorporatie Talis anders beslist. Nu vinden de bewoners “het is ons geld, maar de woningbouwvereniging doet ermee wat ze wil.”

- De bewoners wilden graag een wijkagent terug in de buurt. “Met wie je gemakkelijk contact hebt, aan wie je goed wat kan vertellen, en bij wie het ook niet zo raar is als je daarmee staat te kletsen, dat je niet gelijk wordt gezien als een verklikker.” De politie kon dit verzoek niet inwilligen, omdat ze momenteel op een andere wijze georganiseerd is en niet meer werkt met wijkagenten, maar met een heel team. Wel probeert de politie regelmatig mensen te laten surveilleren, in de hoop dat deze politieagenten wat bekender worden en kunnen fungeren als vertrouwenspersonen. Iets wat de contacten tussen bewoners en politie lastiger maakt, is het feit dat de verschillende agenten van het team de regels op verschillende wijzen handhaven. De politie heeft een top tien samengesteld van punten waar ze extra op zal handhaven. Een van de tien punten is ‘overlast door drankgebruik op straat’ (een biertje drinken op straat is in de Kolping vrij normaal). De verschillende agenten van het team gaan er verschillend mee om als iemand voor zijn huis een biertje zit te drinken. Er zijn er die tegen een bierdrinker zeggen: “fles leeggooien” en “dat heb ik zo afgesproken met het buurtcomité.” Dat laatste is helemaal niet het geval, maar veroorzaakt volgens de projectleider wel onrust onder de buurtbewoners.

Het schuttingsproject functioneert volgens de bewoners niet optimaal. Doel van het klussteam was om een aantal mensen een tijdelijke baan te geven in de hoop ze van daaruit verder te begeleiden naar werk. Volgens de bewoners bestaat het klussteam echter voor een groot deel uit langdurig werklozen op leeftijd, alcoholisten en drugsgebruikers, waarvan het zeer onwaarschijnlijk is dat zij naar een werksituatie kunnen reïntegreren. De bewoners hebben bovendien een ander idee over de manier waarop besloten wordt welke bewoners een schutting krijgen, dan de woningcorporatie. Schuttingen worden momenteel toegewezen volgens het Trouwe Huurder Systeem van de Woningcorporatie Talis. Onder de bewoners bestaat het idee dat bewoners die een huurachterstand hebben of overlast in de buurt geven, geen schutting krijgen. Dit vinden de bewoners onjuist; omdat “je daardoor in de straat kunt zien wie zijn huur wel betaalt en wie niet.” Talis bestrijdt dit echter en geeft aan dat men probeert afspraken te maken met bewoners die huurachterstand hebben of overlast in de buurt geven, waardoor een schutting alsnog geplaatst kan worden.

sDaarnaast geven de bewoners aan dat een aantal zaken die in het kader van OBAZ beloofd zijn, niet zijn gerealiseerd. Zo is de hangplek voor jongeren niet gerealiseerd. En onderneemt de gemeente geen of nauwelijks actie met betrekking tot het verbeteren van de verkeersveiligheid en verlichting. Ook hebben de bewoners waarmee gesproken is, de indruk dat er niet zoveel banen gecreëerd zijn als beloofd is. Eind 2003 zouden in het kader van OBAZ zeven banen gerealiseerd zijn. Op het moment waarop het gesprek met de bewoners plaatsvond, gaven zij aan dat slechts twee van de zeven vanuit OBAZ en EFRO-gelden betaalde banen vervuld zijn. Volgens de betrokken professionals waren eind 2003 echter vijf banen gerealiseerd. De bewoners die betrokken waren bij de evaluatie hebben het idee dat de gemeente eigenlijk nog niet veel in de buurt gedaan heeft. Ze hebben de indruk dat de bewoners het veldwerk voor de gemeente doen, terwijl de gemeente de handen niet vuil maakt. Het geld dat tot nog toe nodig is geweest voor de initiatieven van bewoners bedraagt volgens hen slechts een fractie van het totaal beschikbare bedrag van OBAZ. Ze vragen zich af wat er met de rest van het geld gebeurt. Tenslotte oordelen ze dat de activiteiten rond OBAZ door de gemeente niet goed zijn voorbereid. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de gemeente niet heeft geïnventariseerd wat de wensen van bewoners binnen het digitaal trapveld zijn.

De verschillen in beoordeling tussen het bewonerscomité, de professionals en de bestuurders zijn opvallend. Eén van de verklaringen hiervoor is het gewicht dat door leden van het buurtcomité gehecht wordt aan de buurtontmoetingsplek. Zij hebben als buurtcomité meerdere malen naar de bewoners toe verwachtingen gewekt en voelen zich nu in hun hemd gezet. Op enkele belangrijke punten, de buurtontmoetingsplek en het digitale trapveld, wordt de

claim van de bewoners door het panel van de professionals en bestuurders niet bestreden. Op andere punten, de wijkagent, het schuttingenproject en de buurtconciërges botsen de visie van de professionals en bestuurders met die van de bewoners. Volgens de vertegenwoordigers van het buurtcomité zijn de belangrijkste eisen niet bereikt en is er twijfel of deze bereikt zullen worden. Volgens de professionals en bestuurders zijn de meeste eisen gerealiseerd en zal ook de buurtontmoetingsplek gerealiseerd worden. Een deel van de bewoners heeft, naar het zich laat aanzien, de moed al opgegeven. De deelname aan de activiteiten van het buurtcomité loopt terug. Tegelijkertijd neemt het buurtcomité ook zelf geen initiatieven om de verhouding tot de bestuurders te verbeteren en de eigen buurt te promoten.

9.5 Monitoring

Bij OBAZ wordt door de gemeente Nijmegen een extra inzet gepleegd op de monitoring van de resultaten en de waardering voor de Kolpingbuurt. De stadspeiling is in 1998 geweest, dit voorjaar heeft weer een enquêteringronde plaatsgevonden. Die vindt verdicht plaats voor de Kolpingbuurt. Van de 235 adressen in de buurt, zijn er dit jaar 140 geënquêteerd. De stadspeiling vindt om de twee jaar plaats. De resultaten van de ronde van 2003 ontvangen ze tegen het einde van 2003. De stadspeiling bestaat uit:

- objectieve gegevens over het aantal voorzieningen, werkloosheidscijfers, het aantal aangiftes bij de politie;
- een bewonersenquête waaruit een totaal rapportcijfer voor de buurt komt;
- evaluatie met professionals d.m.v. gesprekken, symposia en mailrondes tussen professionals.

De deelprojecten zullen met bewoners geëvalueerd worden. Dit is echter nog niet echt gebeurd. Tussentijds wordt de gang van zaken steeds wel besproken met de buurtconciërges.

9.6 Succes- en faalfactoren

Wantrouwen overwinnen

Er is een diep wantrouwen tussen de bewoners van de Kolpingbuurt, de professionals en de gemeente. Dit wantrouwen is reeds vanaf het begin aanwezig geweest en de partijen zijn er niet in geslaagd deze kloof te overbruggen. Daarmee is de vraag aan de orde of de aanpak van OBAZ geschikt is voor een situatie waarin er van gezamenlijk optrekken van bewoners, professionals en gemeente geen sprake kan zijn. De chemie tussen de uitvoerende werkers en de bewoners is gering. De bewonerscultuur wordt door de professionals ervaren als een afwijkende cultuur, waar men weinig mee op heeft, met als uitzondering de opbouwwerker die enig begrip voor de bewoners toont. De relatie tussen werkers en bewoners is kwetsbaar en staat onder grote druk door de spanningen rondom de buurtontmoetingsplek.

De professionals en de bestuurders twijfelen aan de representativiteit en de legitimiteit van het buurtcomité (met name de wijze waarop het buurtcomité verantwoording aflegt aan de andere bewoners). Zij hebben echter geen andere mogelijkheden voorhanden om de bewoners zeggenschap te geven over het OBAZ-project. Bovendien oordelen zij dat het bewonerscomité en de bewoners te weinig eigen verantwoordelijkheid nemen en onvoldoende in staat zijn zich te verplaatsen in de positie van bestuurders en woningbouwvereniging. Hierdoor wordt het buurtcomité door de professionals en bestuurders soms wel en soms niet als een serieuze gesprekspartner erkend. Het buurtcomité voelt zich op zijn beurt niet serieus genomen. Daarmee is een vertrouwensprobleem geschetst, hetgeen de voortgang van dit OBAZ-project in Nijmegen en de rol van de bewoners daarbij bemoeilijkt.

Zeggenschap van bewoners

In de visie van de gemeente is de betrokkenheid en zeggenschap van de bewoners essentieel voor het doen slagen van het OBAZ-project. Toch blijft de rol van de burgers in dit project beperkt. Een aantal bewoners speelde een rol bij de uitvoering van de ABCD-methode; zij namen enquêtes onder medebewoners af. Helaas konden de ideeën die vanuit het uitvoeren van de methode ontstonden, niet meteen opgepikt worden omdat de uitvoering afhankelijk was van de komst van de buurtontmoetingsplek. Daar waar de eigen verantwoordelijkheid van de burger een rol speelt, lijkt het vooral te gaan om het bestrijden van normoverschrijdend gedrag (afspraken maken met niet betalende huurders, bestrijden van overlast), wat irritatie wekt bij bewoners. Er is in het begin een aantal initiatieven ontstaan om de buurt een schoner aanzien te geven, waaraan ook de bewoners hebben deelgenomen, maar deze lijken op de achtergrond te zijn geraakt.

Communicatie

Het bewonerscomité is de linking pin van ambtenaren en betrokken professionals met de bewoners van de Kolpingbuurt. De communicatie tussen de bestuurders van de gemeente, de ambtenaren, de professionals uit de wijk (o.a. de woningbouwvereniging) en de buurtbewoners loopt vrijwel uitsluitend via het bewonerscomité. Dat legt een (te) grote hypotheek op het bewonerscomité. Men zou ook op andere wijze informatie kunnen verschaffen aan de bewoners, uitleg kunnen geven over de plannen en verantwoording kunnen afleggen over gewijzigde plannen. In die informatie kan verwezen worden naar het bewonerscomité. Daarmee neemt men de bewoners serieus als burgers die recht hebben op informatie over wat professionals, ambtenaren en leden van het buurtcomité met de buurt van plan zijn en waarom dingen anders gaan dan verwacht. Ook als bewoners weinig lezen zal de informatie zijn weg vinden.

Samenwerking

De chemie tussen de uitvoerende werkers uit zich in de vastbeslotenheid om het project te doen slagen en verbeteringen in de buurt aan te brengen. Daarnaast is het gezamenlijke uitgangspunt dat men het afwijkende normen- en waardenpatroon in de Kolpingbuurt niet meer wil tolereren. De bestrijding van normafwijkend gedrag wordt door politie, gemeente en woningcorporatie als een belangrijke onderliggende doelstelling van OBAZ gezien. Die doelstelling wordt door het bewonerscomité echter in beperkte mate gedeeld.

9.7 Toekomst

In november 2003, nadat de gesprekken met bewoners en professionals in de Kolpingbuurt hadden plaatsgevonden, werd bekend dat de buurtontmoetingsplek toch gerealiseerd gaat worden. Dit kan de voortgang van het proces binnen OBAZ in positieve zin beïnvloeden. Inmiddels is het project vertaald in een wijkaanpakprogramma (WAP-boekje). Daarin wordt bekeken hoe in de toekomst een vervolg aan OBAZ gegeven kan worden. Dat is ook een wens van de buurt. Het wijkaanpakprogramma probeert er voor te zorgen dat het vervolg geregeld wordt. Het WAP plaatst alles wat er nu gebeurt in het licht van de toekomst, koppelt de deelprojecten van OBAZ aan toekomstige geldstromen en plaatst de projecten binnen beleidskaders met een langere looptijd.

10 Onze Buurt aan Zet in Almelo

10.1 Inleiding

Het initiatief in het Nieuwstraatkwartier is tot stand gekomen mede dankzij signalen van het buurtnetwerk, een samenwerkingsverband van basisscholen, thuiszorg, sociaal-cultureel werk. Het initiatief zelf is genomen door de wijkwethouder en de wijkcoördinator in samenwerking met het wijkhuurdersteam van de buurt. In 2001 is men met tien mensen naar Den Haag getogen om een aanvraag in te dienen. In de trein naar huis zijn de eerste ideeën ontstaan over een concrete aanpak. Er werd een enthousiaste uitvoeringsgroep samengesteld, die voor een deel (zes van de elf personen) bestond uit bewoners van de wijk.

In dit hoofdstuk gaan wij in op de verschillende effecten van OBAZ die in Almelo te zien zijn. De kopjes in de tekst representeren de verschillende effecten. Na een korte schets van de buurt en de doelen die vooraf bij OBAZ gesteld zijn, beschrijven wij het proces en de ingezette methoden (effecten van de tweede orde), de resultaten (effecten van de eerste orde) en de manier waarop deze zichtbaar worden gemaakt (monitoring), en tenslotte de succes- en faalfactoren die door de betrokken partijen genoemd worden (effecten van de derde orde). We sluiten af met een blik op de toekomst.

schets van de buurt

Het Nieuwstraatkwartier is een kleine wijk, bestaande uit drie kleinere buurten, de Goossenmaat, de Rohof en Beeklust 2. In de wijk zijn vrouwen in de hogere leeftijdsgroepen (boven de 60 jaar) oververtegenwoordigd. Van de bewoners is 71% van Nederlandse afkomst. Verder wordt 45% gevormd door gezinnen met kinderen, 27% gehuwden zonder kinderen en 28% alleenstaanden. Het is een achterstandswijk met veel allochtonen (vooral Turken) en veel werkloosheid. De wijk wordt gekenmerkt door een groot aantal probleemhuishoudens met een lage sociaal-economische positie. De bewoners hebben een relatief lage waardering voor hun wijk. De buurt was al een aantal keren gepasseerd bij standvernieuwingsprojecten en toen deze gelegenheid zich voordeed waren de wijkcoördinator en het College vastbesloten deze kans te grijpen. Het was anders niet meer uit te leggen waarom er voor de mensen in deze wijk niets gedaan werd.

10.2 Doelen

Volgens de wijkcoördinator is het project geslaagd als er drie doelen zijn bereikt:

Intern: De gemeente moet leren inzien dat de burger integraal denkt en dat samenwerking tussen sectoren noodzakelijk is om snel en adequaat te reageren op vragen van burgers.

Een voorbeeld is de thematrekkersbijeenkomst die regelmatig onder voorzitterschap van de wijkwethouder bijeenkomt. Daarmee kunnen de plannings van de verschillende wijkverbeteringsprojecten beter op elkaar worden afgestemd. Soms gaat dat zover dat de werkwijze van de uitvoerende dienst ondergeschikt wordt gemaakt aan de dynamiek van het OBAZ-project in de buurt.

Extern: Het doel is dat er in alle straten van de buurt iets gebeurt. Mocht dat niet het geval zijn dan moet de gemeente een goed verhaal naar de burger hebben.

De gemeente moet een betrouwbare en betrokken partner zijn. Als dat zo is, dan kan de gemeente ook eisen stellen aan andere partners én aan de burgers. Een voorbeeld is dat bijna

alle bewoners in plaats van geel licht, wit straatlicht willen. Je kunt dan niet de kleine groep bewoners die dat anders ziet, het gele licht laten behouden.

Wat betreft de wijk: Het doel is dat de bewoners zich weer betrokken voelen bij de wijk.

De betrokkenen van het OBAZ-project zijn zich bewust van het belang om duurzaam in de wijk te investeren. Uiteindelijk hoopt men een duurzame vorm van bewonersbetrokkenheid te bereiken; dat er in de wijk een wijkplatform gaat functioneren van bewoners en werkers waarin overlegd wordt over het behoud van de winst die nu is behaald.

10.3 **Proces en methode**

Met behulp van een caravan als uitvalsbasis en een korte vragenlijst is de uitvoeringsgroep systematisch alle straten in de wijk afgegaan met de vraag: “Wat zou u doen met 2 miljoen?”. Dit leverde veel reacties op. Naar schatting is ruim 50% van de huishoudens in de wijk bij het project betrokken geraakt. Er werden in totaal ongeveer 600 formulieren van bewoners ontvangen. Alle reacties werden verwerkt in een schema aan de hand van zeven thema’s: verkeer, spelen, groen, onderhoud, verlichting, woning & tuin en overig. In november 2001 werd een wijkavond gehouden in een tent midden in de wijk (vanwege de laagdrempeligheid). Er werd een populaire artiest ingehuurd en er werd voor hapjes en drankjes gezorgd. Bewoners konden met behulp van stickers aangeven bij welke thema’s in hun straat de prioriteit ligt. Aan deze avond namen ruim 400 mensen deel. Sommige straten waren massaal aanwezig, van andere straten waren maar enkele bewoners aanwezig.

Ook werden extra creatieve ideeën naar voren gebracht en het meest creatieve idee is beloond met een straatprijs van 2.500 gulden. Besloten is de wijk in drieën te delen en in elk van de drie delen zo snel mogelijk te starten met een project. Met behulp van een loting is voor elk van deze drie delen, te weten Rohof, Goossenmaat en Beeklust II, bepaald in welke straat als eerste een project zal worden gestart. Het nader uitwerken van de aan te pakken zaken gebeurt in overleg tussen de bewoners van de straat en de strategische partners die op dit terrein werkzaam zijn. De bewoners kregen de opdracht steun te organiseren voor een bepaalde aanpak. Met de uitvoering werd begonnen wanneer 75% van de bewoners zich ervoor had uitgesproken. De gemeenteraad heeft, na aanvankelijk wat overrompeld te zijn, ingestemd met het hele OBAZ-plan.

Ondernemers

De ondernemers zijn apart benaderd om hun wensen in kaart te brengen en na te gaan wat zij voor de buurt konden doen. In eerste instantie ging het daarbij vooral om verbeteringen op het terrein van de verkeerssituatie. Met de ondernemers is het traject maatschappelijk verantwoord ondernemen opgezet. In dit kader is met steun van de gemeente een werkervaringsproject opgezet waarbij werklozen in de buurt stage kunnen lopen bij een winkelier om zo werkervaring op te doen. Dit project gaat nu pas van start omdat het ministerie sinds kort toestemming heeft gegeven. In een leegstaand pand aan de Nieuwstraat is een huiskamer voor maatschappelijk verantwoord ondernemen geopend. In de praktijk bleek deze ruimte echter vooral gebruikt te worden door bewoners. Inmiddels is het pand weer gesloten: het huurcontract liep af en het pand diende plaats te maken voor nieuwbouw.

Communicatie met bewoners

Tijdens het project is er veel geïnvesteerd in de communicatie met de buurtbewoners. Er was in het begin nauwelijks enige samenhang in de buurt. Men was op de eigen straat gericht. In het eerste jaar zijn per straat huiskamerbijeenkomsten gehouden om de plannen toe te lichten

en het nodige draagvlak te verwerven. Vooral in het begin zijn bewoners persoonlijk aangesproken, dat is zeer belangrijk geweest. De caravangesprekken hebben hierbij een belangrijke rol gespeeld. De aanstelling van straatambassadeurs heeft ervoor gezorgd dat de bewoners daarna regelmatig geïnformeerd zijn over de voortgang. In de loop van 2002 is de redactie van de wijkkrant nieuw leven in geblazen. Een handicap is dat veel bewoners anderstalig zijn of niet (kunnen) lezen. In het begin was er ook veel ongeduld bij de bewoners. Men had er weinig vertrouwen in dat toezeggingen na verloop van tijd, afhankelijk van de planning van de betreffende dienst, ingewilligd zouden worden. In de loop van de tijd is dat vertrouwen gegroeid, en is er meer begrip gekomen voor de positie van de uitvoerende (gemeente) diensten. In de huiskamer voor maatschappelijk verantwoord ondernemen is later een inloopcentrum gevestigd, gemeubileerd door de kringloopwinkel, waar tweemaal per week een spreekuur werd gehouden door iemand van de gemeente en de wijkagent, samen met een vrijwilliger. Daar werd veel gebruik van gemaakt. De inloop is heel belangrijk geweest voor een goed contact tussen de bewoners en de uitvoerders. Bewoners konden direct hun verhaal kwijt aan de gemeente, actieve vrijwilligers en eventueel de wijkagent. Na sluiting van het pand heeft het wijkhuurdersteam in de wijk drie punten aangewezen waar inloopochtenden georganiseerd worden om bewoners te informeren. Een opvallend gegeven is dat de bewoners bij de vraag naar resultaten van OBAZ altijd als eerste fysieke dingen noemen, maar dat daardoor juist sociale resultaten geboekt worden.

Jongeren

De gemeente heeft in 2002 met behulp van onder meer de OBAZ-gelden een sportbuurtwerker aangesteld. De aanleiding was dat 265 bewoners een opmerking hadden gemaakt over spelen in de buurt. De bewoners vonden dat er te weinig speelmogelijkheden waren voor de kinderen. Er was vanuit de reguliere welzijnsinstellingen volgens de sportbuurtwerker een zekere angst om iets te organiseren in de wijk, omdat de buurt bekend stond als lastig. Dat is doorbroken door in samenwerking met de gemeente en de twee basisscholen concrete activiteiten aan te bieden aan de jongeren. De sportbuurtwerker organiseert in samenwerking met de drie basisscholen een jaarlijks terugkerend straatvoetbaltoernooi waaraan in 2003 3000 jongeren hebben meegedaan. Dit straatvoetbaltoernooi was er al, maar is uitgebreid tot een toernooi, waarbij ook de scholen onderling teams mixen en op de diverse schoolpleinen met elkaar laten voetballen en spelen. Daarnaast zijn er allerlei initiatieven ontstaan zoals een mountainbike clinic in samenwerking met de plaatselijke wielrijdersvereniging. Ook is er een 'buikjestoernooi' georganiseerd voor 25-plussers.

Methodieken

Er is geen gebruik gemaakt van tevoren vastgelegde methodieken. De methodieken zijn werkenderwijs ontstaan vanuit de interactie tussen bewoners en de vertegenwoordigers van de gemeente. Door de snelheid waarmee het project moest worden opgezet, is er veel geïmproviseerd. Er is ook doelbewust geen gebruik gemaakt van de diensten van het NIZW, om daarmee tijd te winnen en een aanpak te ontwikkelen die aansloot bij de situatie in de buurt. Op deze wijze zijn er een aantal vernieuwende methodieken ontwikkeld:

- Met een caravan de buurt ingaan om bewonerswensen te verzamelen.
- Het gebruik van tenten om bewoners te informeren en te raadplegen in combinatie met een buurtfeest.
- Het per straat vormgeven van de betrokkenheid van de buurtbewoners bij de herinrichting van de wijk.
- De aanstelling van straatambassadeurs.
- De betrokkenheid van de lokale ondernemers.
- De inzet van de sportbuurtwerker in aanvulling op de verbetering van de speelinstrumenten.

De professionals zijn enthousiast over de ingezette methodieken. Dat geldt vooral voor het aanstellen van de straatambassadeurs: "Via hen kan je afspraken maken met de rest van de straat. Zij kunnen het enthousiasme overbrengen op de burens". Beamt wordt dat persoonlijke contacten essentieel zijn: "Je moet het overbrengen via mensen die de bewoners kennen en die gemotiveerd zijn". Ook wordt de straataanpak geroemd: "Mensen zijn het best te organiseren op wat er direct in hun straat gebeurt. Wel kost dit veel tijd. Je moet de scepsis overwinnen." "Bij sommige straten komen de bewoners er gewoon niet aan te pas. Vaak wil je vanuit niks iets bereiken en dan moet je de bewoners perspectief bieden." Een actieve bewoner heeft zich al opgeworpen als reizend projectambassadeur om de kennis en ervaringen die zijn opgedaan in de Nieuwstraat bij andere gemeenten over te brengen.

10.4 Resultaten

Het belangrijkste is volgens het wijkhuurdersteam dat mensen weer met elkaar praten. Niet alleen zijn de contacten in de straat intensiever, ook zijn er meer contacten tussen buurtbewoners: "De mensen komen nu naar elkaars straat kijken. Eerst kenden ze elkaar alleen per straat, nu zijn er veel meer verbindingen." Bewoners hebben volgens de professionals hun eigen logica veranderd en tonen meer eigen verantwoordelijkheid. Ze schuiven problemen niet langer automatisch op het bordje van anderen en hebben meer eigenwaarde. Daarnaast is er op het fysieke vlak veel bereikt: tuinhokjes, verlichting. Naast de herinrichting van de buurt is ook de herinrichting van het Goossenmaatspark dankzij OBAZ op de politieke agenda gekomen. Er is naast de 2 miljoen euro voor het opknappen van het Nieuwstraatkwartier, 2 miljoen euro gereserveerd voor de inrichting van het Goossenmaatspark.

Bewoners zijn mondiger geworden: "Ze weten de weg nu. Als er weer plannen zijn kunnen we er zo mee aan de slag." De woningcorporatie prijst de inzet en de betrokkenheid van de bewoners. OBAZ is goed geweest voor de naam van de corporatie: "Als verhuurder wil je graag dat de straatjes er netjes bijliggen, dit vergroot de verhuurbaarheid van de woningen."

De participatie van allochtonen is minder. De betrokkenheid bij de woonomgeving is volgens de wijkcoördinator geringer. Het is belangrijk dat er nu een enthousiaste straatambassadeur, van Turkse afkomst, is die een goed contact heeft met de allochtonen.

De participatie van het welzijnswerk (Stichting Netwerk) laat nog te wensen over. Men was niet in staat om snel te improviseren en flexibel in te spelen op de vragen die er ontstonden. Later is het welzijnswerk meer betrokken geraakt, maar er komt volgens de gemeente nog weinig initiatief van hun kant.

10.5 Monitoring

In de zomer van 2003 is er voor de tweede keer met een caravan door de wijk getrokken. Ditmaal om reacties van de bewoners over het project te horen (evaluatie). Dit zal medio 2004 nogmaals gebeuren. De meeste bewoners hebben bij deze caravanronde aangegeven blij en tevreden te zijn met OBAZ. Het merendeel van de bewoners geeft aan al in meer of mindere mate actief te zijn in de buurt. Sommigen geven aan dat ze wel bereid zijn om actief te worden in de toekomst. Bijna niemand zegt niet actief te zijn en ook geen zin te hebben om actief te worden. Participatie van de bewoners lijkt groot te zijn, maar concrete cijfers/ percentages ten opzichte van het totale aantal bewoners ontbreken. Ook zijn er geen gegevens over bereik en participatie van verschillende bevolkingsgroepen (allochtonen, ondernemers, jongeren) in de wijk.

10.6 Succesfactoren en valkuilen

Faalfactoren

- 1 Van het begin af aan is er een gat geweest tussen wat bewoners wilden en wat er mogelijk was. Er is een spanning tussen de dynamiek en het enthousiasme waar het project mee gestart is en het feit dat achteraf niet alle wensen van de bewoners gerealiseerd blijken te kunnen worden. Dat pleit voor het maken van duidelijke afspraken aan het begin: hoe laat je bewoners meepraten over veranderingen in de straat? De procedurele kant, begrip hebben voor de logica van de instanties is voor de bewoners moeilijk. Je moet elkaar (gemeente, professionals en bewoners) erop durven aanspreken. Toezeggingen die betrekking hadden op de fysieke infrastructuur, met name de verkeerssituatie en de verkeersveiligheid bleken niet te realiseren te zijn. Niet alle ingrepen in de buurt (verkeersmaatregelen en straatverlichting) lenen zich blijkbaar voor bewonersinspraak.
- 2 De andere partijen (welzijnswerk, woningbouwvereniging) lijken er soms moeite mee te hebben zich ten opzichte van de bewoners te profileren. Dat geldt vooral voor het welzijnswerk, dat een weinig opvallende rol heeft. Het buurtnetwerk van professionals dat in het begin de zaak aankaartte, heeft door omstandigheden geen grote rol in het project kunnen spelen. Dat kan een risico inhouden voor de nabije toekomst als de resultaten van OBAZ moeten worden geconsolideerd.
- 3 De aanpak vergt een grote inzet van betrokkenen: ambtenaren, sportbuurtwerker en vrijwilligers. Dat is niet altijd vol te houden. Er ligt veel verantwoordelijkheid op de schouders van enkele vrijwilligers (in Almelo de straatambassadeurs).
- 4 Direct meetbare resultaten (criminaliteitscijfers, gegevens over verhuurbaarheid) kun je niet zo snel verwachten. Deze worden pas na verloop van tijd zichtbaar.

Succesfactoren

De bestuurscultuur

De gemeente moet in de ogen van de wijkcoördinator een betrouwbare en betrokken partner zijn voor de bewoners. Je moet niet te snel iets beloven, maar als je iets belooft moet je die belofte zo snel mogelijk nakomen. Pas dan kan de gemeente ook burgers aanspreken op hun verantwoordelijkheden. Deze benadering kan vergaande consequenties hebben. In de eerste plaats is opvallend dat de wijkcoördinator goed bekend is in de buurt en er ten aanzien van de projectuitvoering een nauwe samenwerking bestaat tussen de actieve wijkbewoners, de wijkcoördinator en enkele in de wijk werkzame ambtenaren (zoals de wijkagent en de groenvoorziening). Dit wordt door de bewoners zeer op prijs gesteld. Daarnaast heeft de participatie van bewoners in de ontwikkeling en de uitvoering én de integrale benadering van wijkproblemen vanuit het perspectief van burgers geleid tot een geheel andere werkwijze van gemeentelijke diensten. Soms leidt dit ertoe dat de dynamiek van het OBAZ-project voorrang heeft op de werkwijze van uitvoerende diensten. Dat heeft echter ook zijn grenzen, zoals blijkt uit de afspraken over de verbetering van de verkeersveiligheid, waarbij de verlangens van de bewoners niet op korte termijn te realiseren waren.

Chemie tussen uitvoerend werkers en de bewoners

Deze is opgebouwd door vanaf het begin de bewoners direct te benaderen (met behulp van de caravan) en bestaande onvrede weg te nemen door direct maatregelen te nemen. Daarnaast heeft de gemeente optimaal kunnen profiteren van de aanwezigheid en creativiteit van enkele actieve wijkbewoners in het wijkhuurdersteam, waar de buurtbewoners voldoende vertrouwen in hadden. Tegelijkertijd zijn echter op allerlei manieren wijkbewoners (tenten, straatbijeekkomsten, straatambassadeurs) ingeschakeld bij de uitvoering van het project.

Daarmee is een groot draagvlak ontstaan in de buurt. De methodiek die in de Nieuwstraatbuurt werkt, is door de woningcorporatie nu ook elders met succes toegepast. "Normaal besteed je het aan via een aannemer en lever je het op, OBAZ is een andere manier van werken."

Chemie tussen uitvoerende werkers

Opvallend is dat de gemeente en de gemeentelijke diensten een zeer actieve rol vervullen in het project. De gemeente heeft haar prominente rol vormgegeven door de betrokken diensten nauw samen te laten werken in zogenaamde thematrekkersbijeenkomsten, waardoor een goede afstemming en coördinatie tot stand kunnen komen. Daar staat tegenover dat andere partijen zich wat meer moeite moeten getroosten om zich te profileren. De woningcorporatie is daarin geslaagd.

Organisatie van uitvoering

Kenmerkend is de dynamiek die vanaf het begin het project heeft gekenmerkt. Er is vooral een improviserende aanpak, waarbij methodieken werkenderwijs worden 'uitgevonden', en er is nauwelijks sprake van een planmatige en gestructureerde aanpak. Dat geeft veel ruimte aan eigen initiatief van bewoners en van uitvoerende werkers. Het vereist een grote inzet van de wijkcoördinator, de wijkwethouder en enkele actieve wijkbewoners om het project op het spoor te houden. Het verklaart voor een deel wel de charme van het project.

Communicatie

Goed communiceren is essentieel. Er is vanaf het begin veel waarde gehecht aan de inzet van verschillende instrumenten om goed te communiceren met de bewoners. Als eerste is de wijkkrant weer op poten gezet, er zijn op grote bewonersvergaderingen plannen en prioriteiten vastgelegd, er is op bijeenkomsten per straat een straataanpak vastgesteld, waar 75% van de bewoners zich achter moest stellen. Daarna heeft het inloopspreekuur een belangrijke rol gespeeld in het wederzijds informeren van buurtgenoten en gemeente. Ondanks dat blijkt het voor bewoners vaak niet duidelijk te zijn waarom bepaalde afspraken (nog) niet uitgevoerd zijn. Deels heeft dat te maken met het feit dat sommige maatregelen gebonden zijn aan procedures die meer tijd kosten. Die boodschap is moeilijk over te brengen. Men doet dan in feite een beroep op het vertrouwen dat het wel goed zal komen. In een ander geval (verkeersmaatregelen) heeft de gemeente de mogelijkheden om veranderingen snel door te voeren overschat.

Rol van burgers

Zoals reeds geconstateerd hebben de bewoners vanaf het allereerste begin een actieve rol gehad, zowel bij de ontwikkeling en vaststelling, als bij de uitvoering van de plannen. Dat maakt het in dit project ook moeilijk om hun rol te evalueren. Immers, de bewoners zijn zowel partners bij de ontwikkeling van beleid en mede-uitvoerders, als object van beleid. Er moet ook vertrouwen ontstaan tussen buurtbewoners, het moet klikken. Ten aanzien van de rol van de bewoners als vrijwilligers zijn de actieve buurtbewoners heel expliciet. Je mag eisen stellen aan vrijwilligers (als je niets aan ze hebt stuur ze dan de laan uit), maar je moet ze ook (immaterieel) belonen. Als je iemand als vrijwilliger gevonden hebt, begeleid hem dan goed. Je moet hem of haar niet laten bungelen, want dan ben je hem kwijt.

Methodieken

Er zijn in het OBAZ-project verschillende vernieuwende methodieken ontwikkeld, waar goede ervaringen mee zijn opgedaan, die ook voor andere buurten mogelijkheden bieden. Zo is het per straat vormgeven van de betrokkenheid van de buurtbewoners bij de herinrichting van de

wijk door de woningcorporatie met succes ook in andere buurten toegepast. Andere vernieuwende en succesvolle methodieken zijn:

- Het benoemen van straatambassadeurs.
- De verantwoordelijkheid van bewoners van een straat om met een gemeenschappelijk (meer dan 75%) oordeel te komen over gewenste verbeteringen.
- Het gebruik van een caravan om de behoeften van bewoners te peilen.
- Het gebruikmaken van grote tenten om in de buurt bewoners te raadplegen en te informeren.

Relatie fysiek-sociaal

In de aanpak in de Nieuwstraatbuurt is de fysieke opknapbeurt van de buurt een goede ingang gebleken om de sociale samenhang te vergroten. Belangrijke voorwaarde daarbij is dat de verbeteringen zodanig worden vormgegeven dat de bewoners zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor het creëren van draagvlak voor de gewenste verbeteringen, een actieve rol hebben bij het aanbrengen van verbeteringen en zich ook medeverantwoordelijk voelen voor het onderhoud van de straat en de buurt. Onder die voorwaarde gaat de fysieke herstructurering samen met het versterken van het sociaal kapitaal in de buurt, omdat het leidt tot versterking van onderlinge banden tussen bewoners in verschillende straten (bonding) en het verkrijgen van inzicht hoe gebruik kan worden gemaakt van het gemeentelijk apparaat en politici om plannen van buurtbewoners te realiseren (bridging).

10.7 Toekomst

Er is grote behoefte aan continuïteit. De opbouwwerker pleit in het Nieuwstraatkwartier voor blijvende aandacht (sommige wijken hebben alleen maar een zetje nodig): "Mensen willen actief betrokken zijn, maar hebben ondersteuning nodig. Je moet aanwezig zijn in de buurten." Veel straten zijn nog nauwelijks aan de beurt geweest en krijgen nu ook te maken met financiële beperkingen. Toch probeert de gemeente in alle straten iets te laten gebeuren. Ook de veiligheid laat nog te wensen over. Dat geldt voor de verkeersveiligheid, maar ook voor de veiligheid in het park. Vanuit de bewoners wordt gepleit voor het bieden van een gelegenheid aan mensen uit de buurt om te solliciteren als parkwachter. Voor veel bewoners duurt het erg lang en zijn gemeentelijke procedures moeilijk inzichtelijk te maken. De gemeente is zich bewust van de behoefte aan continuïteit, maar ziet zich geconfronteerd met bezuinigingen op ID-banen, waardoor naar andere wegen gezocht moet worden om het idee van bewoners te realiseren.

11 **Conclusies: een vergelijking tussen de vijf steden**

11.1 **Inleiding**

In de vorige vijf hoofdstukken heeft u kunnen lezen hoe in vijf geselecteerde steden OBAZ is opgezet en uitgevoerd en welke resultaten dat heeft opgeleverd. Daaruit kwamen al enkele voorzetten naar voren over belangrijke stappen in het proces en valkuilen die gaandeweg kunnen opduiken. In dit hoofdstuk zullen wij dieper op deze punten ingaan door een vergelijking te maken tussen de vijf steden. Door te kijken naar de verschillende doelen die de steden zich stellen (voor wie is OBAZ?) en de wijze waarop deze worden uitgewerkt met verschillende partijen (van wie is OBAZ?) komen we tot een zestal spanningsvelden die spelen in het opzetten en uitvoeren van OBAZ:

- 1 duurzaamheid en projectmatig werken
- 2 bestuurscultuur en bewonerscultuur
- 3 het informeren van bewoners: collectieve en persoonlijke benadering
- 4 het mobiliseren van bewoners: actieve kern en overige bewoners
- 5 allochtonen en autochtonen
- 6 harde problemen en softe aanpakken

11.2 **Voor wie is Onze Buurt aan Zet?**

Maar we beginnen bij het begin: waarom OBAZ? Weinig verassend volgen de vijf steden de doelstellingen die door het ministerie van Binnenlandse Zaken zijn gesteld om in aanmerking te komen voor de OBAZ-gelden: het vergroten van de veiligheid en leefbaarheid en het vergroten van de integratie, participatie en sociale cohesie tussen de verschillende groepen wijkbewoners. Wel worstelen de steden met het verbinden van de participatiedoelstelling aan deze begrippen. Waar het ministerie praat over het vergroten van leefbaarheid en veiligheid via bewonersparticipatie wordt dit in het beleid van steden vaak overgenomen als een aparte doelstelling, zoals het vergroten van de sociale infrastructuur of sociale cohesie. Voor sommige steden vormt deze doelstelling zelfs het centrale uitgangspunt, terwijl andere steden de sociale aanpak ondergeschikt maken aan de fysieke of economische pijler. Toch streeft bijna iedere stad wel op een of andere manier naar een samenspel van de drie pijlers binnen het grotestedenbeleid: fysiek, economisch en sociaal.

van algemeen naar specifiek: causaliteit en meetbaarheid

Meer variatie zit er in de vertaling van abstracte termen als leefbaarheid, veiligheid en sociale infrastructuur naar concrete en meetbare doelstellingen. Het meest uitgewerkt zijn de doelstellingen van Den Bosch. De gemeente onderscheidt drie programmadoelen:

- Versterken van de sociale infrastructuur
- Verbeteren van de fysieke leefomgeving
- Verbeteren van de veiligheid

Deze doelen worden weer uiteengelegd in verschillende operationele subdoelen die vertaald worden in indicatoren en een bijbehorende norm. Bijvoorbeeld bij het programmadoel 'versterken van de sociale infrastructuur' wordt als subdoel gesteld 'meer betrokkenheid bij de eigen buurt'. Een van de indicatoren voor dit subdoel is het percentage bewoners dat aangeeft gehecht te zijn aan de buurt. Als norm wordt gesteld dat dit percentage in 2004 met drie

procent is toegenomen ten opzichte van 2000. Vervolgens worden deze doelen, indicatoren en normeringen per project vastgesteld.

Minder zeker is de stad over de bijdrage van de projecten aan deze doelen. Daarvoor heeft men zelfs een nieuwe term geïntroduceerd: plausibele causaliteit. Uitgangspunt is dat het ondoenlijk is om in maatschappelijke projecten de causaliteit tussen interventie en effect hard te maken. Het hoogst haalbare is daarom het aannemelijk maken van de oorzakelijkheid van bepaalde effecten. Dit aannemelijk maken gebeurt in twee stappen: vooraf door vanuit een gezamenlijke visie programmadoelen op te stellen en per project aan te geven hoe daaraan wordt bijgedragen (projectdoelen). Achteraf (zo snel mogelijk na beëindiging van de projecten) dienen betrokkene aan te geven of zij vinden dat de programmadoelen zijn bereikt en welke projecten daaraan een positieve dan wel een negatieve bijdrage hebben geleverd. Of in de woorden van de gemeente zelf: "Plausibele causaliteit gaat meer over 'kwaliteit' dan over 'kwantiteit': 'vertellen is belangrijker dan 'tellen'."

Voor deze benadering is veel te zeggen. Interventie en bereikt resultaat zijn niet altijd even gemakkelijk met elkaar te verbinden, omdat er vaak een wirwar van verschillende interventies naast elkaar lopen en er ook buiten de interventiecontext veranderingen optreden die het resultaat kunnen beïnvloeden. Het verzamelen van kwantitatieve gegevens via herhaalde monitoronderzoeken is vaak niet toereikend om deze relaties te bewijzen. Ondanks het grote aantal onderwerpen dat doorgaans in deze onderzoeken wordt aangesneden, is het ondoenlijk om alle mogelijk contextfactoren in de vragenlijst op te nemen. En juist vanwege het grote aantal onderwerpen dat aan de orde komt is het niet mogelijk om afzonderlijk op ieder project in te gaan. De vragen hebben dan ook vaak betrekking op de wijk als geheel. Uitspraken op projectniveau zijn doorgaans lastig, ook omdat het aantal respondenten zich vaak niet leent voor uitsplitsingen beneden het wijkniveau, terwijl projecten zich vaak in buurten of straten afspelen.

Naast deze bezwaren zit er nog een andere adder onder het gras: cijfers roepen soms een schijnhardheid op die een veel grotere onzekerheid lijkt te verbergen. Want wat is nu precies veiligheid? Hoe giet je een dergelijke containerbegrip in een beperkt aantal gesloten enquêtevragen? Dit wijst op een nog veel fundamenteeler probleem. Nog afgezien van de schijnhardheid van cijfers, is het ook niet altijd mogelijk om resultaten in cijfers te vatten. Dit speelt met name in het sociale veld, waar sociale processen en interventies niet volgens vaste natuurwetten verlopen en daarom moeilijk zijn te standaardiseren in harde cijfers. Sociale processen zijn niet eenduidig, omdat mensen zelfhandelende wezens zijn die (in reactie op elkaar) voortdurend eigen keuzes maken. Dit maakt de sociale praktijk zo boeiend, maar het vaststellen van resultaten tegelijkertijd zo lastig. Om met Kees Schuyt te spreken: "Wie iets wil doen aan het chaotische leven van cliënten, ontkomt zelf ook niet aan het organiseren van enige chaos." En deze chaos laat zich maar moeilijk vertalen in georganiseerde cijfers en harde doelstellingen.

kwantitatief en kwalitatief

Veel steden kiezen dan ook voor een meer kwalitatieve verantwoording van hun resultaten via evaluatiegesprekken met direct betrokkenen waarin zij gevraagd worden naar de 'ervaren baat'. Daarbij proberen ze de relatie tussen project en resultaat aannemelijk te maken via de ervaring van direct betrokkenen. Verhalen van betrokkenen geven vaak een beter beeld van de context van de interventie. Wel is deze vorm van evaluatie veel tijdrovender en dient er dus noodgedwongen geselecteerd te worden in de verhalen die gehoord worden. Dit kan een vertekend beeld opleveren. Ook bestaat het gevaar dat de beschrijvingen blijven hangen in losse, individuele belevingen. In de gesprekken die wij gevoerd hebben, komen respondenten vaak niet verder dan de constatering dat volgens hun beleving de leefbaarheid verbeterd is of

dat de sociale samenhang tussen bewoners is toegenomen. Of ze noemen concrete voorbeelden van afgenomen overlast, deelname van bewoners bij specifieke activiteiten en/ of samenwerking tussen bewoners bij projecten. Deze voorbeelden zijn illustratief, maar zeggen weinig over de verbetering van de leefbaarheid en veiligheid op het niveau van een hele buurt of wijk. Om voor beperkingen en vertekening te corrigeren kunnen de verhalen van direct betrokkenen gecombineerd worden met cijfermatige gegevens. Kwantitatieve trends op basis van monitorgegevens kunnen de oordelen van betrokkenen ondersteunen en omgekeerd kunnen deze verhalen mogelijke verklaringen en interpretaties opleveren voor de waargenomen trends in de verzamelde kwantitatieve data.

Deze optie wordt ook vaak door de steden gekozen: Schiedam, Nijmegen en Den Bosch combineren gegevens uit bestaande monitorinstrumenten met interviews onder direct betrokkenen. De één gebruikt daarvoor de GSB-monitor (Schiedam), terwijl de ander (Nijmegen) een eigen bevolkingsenquête inzet. Den Bosch combineert verschillende gemeentelijke databestanden, zoals de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête, de Veiligheidsmonitor en het Buurtinformatiesysteem, tot een nieuwe monitor. Met deze monitor wil de stad de bewegingen in de stad in kaart brengen. De kwalitatieve eindevaluatie met direct betrokkenen dient om deze bewegingen nader in te vullen en te specificeren. Om de meer algemene monitorcijfers geschikt te maken voor de evaluatie van OBAZ-projecten hebben verschillende steden de monitor aangevuld. Schiedam heeft in haar GSB-monitor specifieke vragen opgenomen over de bekendheid en beoordeling van verschillende projecten en de daarbij betrokken instellingen. Nijmegen heeft haar stadspeiling verdicht laten enquêteren in de wijken waar OBAZ loopt om te zorgen dat er voldoende bewoners meedoen. Uniek aan Enschede is dat deze stad ervoor gekozen heeft een eigen enquête te ontwikkelen voor de evaluatie van projecten onder bewoners. Centraal in de enquête staan vragen over de houding van bewoners ten aanzien van (O)BAZ, de sterke en zwakke punten die zij ervaren, hun oordeel over de communicatie en tenslotte het beeld dat zij hebben van de gemeente.

eerste resultaten

Een aantal steden heeft hun instrumenten al ingezet voor een tussenevaluatie. In 2002 heeft Enschede aan de hand van interviews met de betrokken partijen teruggeblikt op het procesverloop. Voornaamste conclusie was dat bewonersbetrokkenheid en communicatie achterbleven. Slechts een beperkte groep bewoners bleek bereid de handen uit de mouwen te steken. De resultaten van de enquête in de tussenevaluatie bevestigden dit beeld: slechts 23% van de geënquêteerde bewoners geeft aan dat ze mee willen doen met BAZ, 15% weet het niet. Als oorzaak wordt onder andere gewezen op de gebruikte communicatiemiddelen, die onvoldoende zouden aansluiten bij de beleving van bewoners. Daardoor wisten bewoners niet goed wat ze konden verwachten en heerste er onduidelijkheid over procedures binnen OBAZ. Ook in Schiedam heeft de gemeente met de Novotelgroep teruggeblikt op het proces tot nu toe. Naast tevredenheid over het aandeel in gang gezette projecten (driekwart van de projectplannen die zijn ingediend zijn in uitvoering of zijn al afgerond) werd geconcludeerd dat het thema veiligheid nog te weinig aandacht had gekregen. Almelo is opnieuw met de caravan door de wijk getrokken om bewoners te vragen naar hun ervaringen en nog openstaande wensen. In Den Bosch is de gemeente nog bezig met het uitvoeren van een tussenevaluatie op basis van de gecombineerde monitor. Resultaten zijn nog niet bekend.

Ook in de interviews die wij gehouden hebben werden specifieke resultaten genoemd. In Schiedam wijzen de bewoners op een betere verstandhouding met allochtone buurtbewoners. Wantrouwen heeft plaatsgemaakt voor onderling vertrouwen, waardoor de leefbaarheid in de buurten is toegenomen in de ogen van bewoners. Ook op het gebied van schoon en heel zien de bewoners verbeteringen. In Enschede constateert de wijkagent minder overlast en vernielingen. In Nijmegen concludeert de corporatie dat de beheerskosten zijn verminderd. Ook in de relatiesfeer is het nodige verbeterd: bewoners stappen nu gemakkelijker op de

corporatie af, de corporatie geniet het vertrouwen van bewoners. In onze interviews wordt deze opbrengst het sterkst benadrukt: de relatie tussen overheid, instellingen en burgers is verbeterd, waardoor deze partijen elkaar eerder en gemakkelijker kunnen vinden om problemen op te lossen.

11.3 Van wie is Onze Buurt aan Zet?

rol van bewoners

De vertaling van abstracte doelstellingen naar concrete projectplannen wordt vaak samen met bewoners gedaan. Deze bewonersbetrokkenheid wordt op verschillende manieren vormgegeven, variërend van meer top down tot helemaal bottom-up. In Den Bosch was de gemeente in eerste instantie meer leidend. Dit had enerzijds te maken met tijdsdruk bij het schrijven van een goed programmavoorstel, maar anderzijds kon de gemeente leunen op een al aanwezige organisatiestructuur vanuit de wijkaanpak, die de implementatie van OBAZ vereenvoudigde. Het welzijnswerk vormde samen met de politie de voortrekker die ideeën voorlegd aan bewoners en gezamenlijk uitwerkt. In Enschede liet de gemeente het initiatief vanaf het begin veel meer aan bewoners. Bewoners van de drie aangewezen wijken konden ideeën aanleveren en vervolgens hun stem uitbrengen op deze ideeën. De gekozen ideeën zijn vervolgens in werkgroepen van bewoners verder uitgewerkt. Daartoe stellen de werkgroepen voor elke project een stappenplan op. Ook in Schiedam is de gemeente met bewoners aan de slag gegaan. Via de zogenaamde brandingmethode zijn in gezamenlijke sessies van bewoners en professionals kernwaarden voor de wijk Nieuwland benoemd en uitgewerkt tot verschillende activiteiten. In Nijmegen is met een andere methode gewerkt om bewonersbetrokkenheid vorm te geven: de ABCD-methode. Via enquêtes met huishoudens zijn bewoners zelf op zoek gegaan naar het 'zelforganiserend vermogen' van bewoners. Op basis van de enquêtes wist met drie groepen vrijwilligers te activeren. In de beginfase heeft het welzijnswerk met een aantal actieve bewoners gesprekken gevoerd over hun wensen voor de buurt. Dit leverde tien actiepunten op. In Almelo was het lokale buurtnetwerk de initiatiefnemer. Dit is een samenwerkingsverband van basisscholen, thuiszorg en sociaal-cultureel werk. De wijkcoördinator is samen met de wijkwethouder en acht bewoners naar Den Haag getogen om een aanvraag in te dienen. Op de weg terug in de trein zijn ideeën geformuleerd, die door een enthousiaste uitvoeringsgroep, waaronder bewoners, verder zijn uitgewerkt.

organisatie en uitvoering

In de startfase wordt de basis gelegd voor de gekozen organisatievorm. De groep bewoners en professionals die in Schiedam deelnamen aan de brandingssessies verenigden zich later in de Novotelgroep, die sindsdien fungeert als de stuurgroep binnen Nieuwland Aan Zet. In Den Bosch is gebruik gemaakt van de al bestaande programmagroep waarin verschillende instellingen op wijkniveau samenwerken. Het welzijnswerk dat zich tijdens de wijkaanpak sterk ontwikkeld heeft, is verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma. De gemeente stuurt meer op voorwaarden als levensvatbaarheid van projecten en financiële haalbaarheid. In Nijmegen hebben de uitvoerende partijen (woningbouwvereniging, politie, maatschappelijk werk en welzijnswerk) zich verenigd op wijkniveau in een OBAZ-overleg. Aan dit overleg neemt ook het buurtcomité deel. Dat zijn de bewoners die aan het eerste projectplan hebben meegeschreven, aangevuld met een aantal nieuwe bewoners. Het buurtcomité heeft daarvoor de officiële status van een stichting gekregen. In Enschede zijn de werkgroepen per project blijven bestaan, waarin diverse instellingen samen met bewoners de projecten uitvoeren. De projectleider vervult een brugfunctie tussen de werkgroepen en de gemeente. Uitzondering is Almelo waar het buurtnetwerk in de uitvoering een veel minder prominente rol heeft gespeeld.

In plaats daarvan zijn bewoners benaderd met een caravan en een korte vragenlijst met als belangrijkste vraag: "Wat zou u doen met 2 miljoen?". Dit leverde 600 reacties op, die werden geordend naar verschillende thema's. Deze lijst is op een feestelijke wijkavond (compleet met tent en artiesten) voorgelegd aan de wijkbewoners. Naast prioritering krijgen de bewoners de opdracht mee om steun te werven onder hun medebewoners: met de uitvoering van een project werd pas begonnen als 75% van de bewoners zich ervoor had uitgesproken. Het nader uitwerken van ideeën gebeurt in overleg tussen de bewoners van de betreffende straat en de strategische partners die op dit terrein werkzaam zijn. Via zogenaamde thematrekkers-bijeenkomsten onder voorzitterschap van de wijkwethouder worden de verschillende projecten binnen een thema op elkaar afgestemd. Daarbij wordt de werkwijze van individuele partijen ondergeschikt gemaakt aan de dynamiek van het OBAZ-project in een buurt.

Deze wijze van organiseren is illustratief voor de manier van werken binnen OBAZ. Het samenspel van verschillende instellingen en bewoners vraagt vaak nieuwe creatieve manieren van samenwerken en communiceren. Weinig steden beschikken zoals Den Bosch over een bestaande samenwerkingstructuur. Almelo heeft er juist bewust voor gekozen om niet te werken volgens van tevoren vastgelegde methodieken, maar in plaats daarvan deze werkenderwijs te ontwikkelen in de interactie tussen bewoners, instellingen en de gemeente. Dit leverde een aantal interessante innovaties op, zoals het werken met een caravan als uitvalsbasis in de wijk, het gebruikmaken van tenten om bewoners te informeren en te raadplegen in combinatie met een buurtfeest, de aanstelling van straatambassadeurs om bewoners in een straat te mobiliseren en het betrekken van lokale ondernemers onder de noemer van maatschappelijk ondernemen.

In de onderlinge afstemming en samenwerking is de kernvraag: van wie is OBAZ? Is het van de gemeente, van de professionals of van de bewoners. Wie is de probleemeigenaar en wie is verantwoordelijk voor de oplossing ervan? Daaraan gekoppeld zit de vraag: wie legt aan wie verantwoording af over de ingezette gelden? De naam OBAZ verwijst naar het eigenaarschap van de bewoners, maar in de praktijk komt deze rol niet altijd even goed uit de verf. In Schiedam lijkt het er bijvoorbeeld op dat de bewoners zich moeten verantwoorden naar het college, terwijl in Almelo en Enschede de gemeente meer rekenschap aflegt aan bewoners.

11.4 Spanningsvelden

1: Duurzaamheid en projectmatig werken

Het ontwikkelen van deze nieuwe methoden en het afstemmen van de onderlinge samenwerking, zowel tussen bewoners en instellingen als tussen bewoners onderling, kosten veel energie en tijd. Vaak gaat er een jaar voorbij voordat daadwerkelijk met de uitvoering van een project begonnen kan worden. Bij een looptijd van drie jaar beginnen dan net de eerste resultaten zichtbaar te worden, met als gevaar dat het project wegens gebrekkige resultaten weer wordt opgeheven, waarbij het geld weer besteed wordt aan een ander project. Dit werkt niet alleen demotiverend voor bewoners, maar er gaat ook een hoop opgebouwd sociaal kapitaal mee verloren. Het ontstane netwerk tussen instanties en bewoners kent vaak een veel grotere reikwijdte dan het concrete project. Dankzij de korte lijnen en goede informatie-uitwisseling kan er veel effectiever geïntervenieerd worden in de betreffende wijken, maar ook elders in de stad. De gerichtheid op samenwerken wordt door veel partijen als de kracht van OBAZ benoemt. Deze manier van werken maakt dat 'alle neuzen dezelfde kant op gaan staan'. Dit past niet alleen bij het meer integrale denken van burgers, maar is in de ogen van veel professionals zelfs noodzakelijk om snel en adequaat te kunnen reageren op vragen van burgers.

Veel steden maken zich dan ook zorgen over de continuïteit van het OBAZ-programma, omdat de financiering vanuit het ministerie van BZK in 2004 afloopt. Bewoners hekelen van hun kant de projectencarrousel van gemeenten. Gemeenten wijzen op hun beurt naar de projectfinanciering vanuit Den Haag. Het ministerie wijst er echter op dat OBAZ nadrukkelijk als impulsprogramma bedoeld is, waarin steden verder zelf moeten investeren. Dit raakt aan een algemenere discussie over de wijze waarop subsidie het beste ingezet kan worden. Programma's zoals OBAZ die (deels) vanuit de landelijke overheid gefinancierd worden, kennen vaak een beperkte looptijd van drie à vier jaar. In de praktijk blijkt deze termijn te kort om een programma uit te zetten. Het ontwikkelen van nieuwe (participatie)methoden en het afstemmen van de onderlinge samenwerking, zowel tussen bewoners en instellingen als tussen bewoners onderling, kost veel energie en zet daardoor de uitvoering onder druk. Daardoor blijft er te weinig tijd over om een organisatie-model en -structuur op te zetten om het programma te verankeren.

Een garantie op een langere looptijd (bijvoorbeeld minimaal vijf jaar) zou projecten beter de kans geven zich te bewijzen. Projecten die zich bewezen hebben zouden vervolgens structureel gefinancierd kunnen worden. Niet alleen het ministerie, maar ook gemeenten zelf dienen zich bij aanvang van het project al te bezinnen op de mogelijkheden tot implementatie van het project in gemeentelijk beleid. Als hiermee gewacht wordt tot de subsidie afloopt, is het laat om nog ruimte te creëren binnen het gemeentelijke bestel en de begroting. In de planfase moet dus al actief gezocht worden naar ankerpunten in het bestaand beleid en al lopende initiatieven. Door aan te sluiten bij bestaande ontwikkelingen en structuren zoals Den Bosch gedaan heeft (wijkenaanpak), wordt de kans op duurzaamheid vergroot. Ook zal dit de ontwikkelingfase verkorten doordat een deel van de expertise en contacten die zijn opgebouwd binnen andere kaders ingezet kunnen worden voor de ontwikkeling van OBAZ, waardoor weer meer tijd overblijft om resultaten te consolideren. Wel bestaat daarbij het gevaar dat initiatief in bestaande handen komt te liggen in plaats van bij nieuw aan te trekken talent onder bewoners en professionals. In het aansluiten op bestaande ontwikkelingen zal dus voortdurend gewaakt moeten worden voor voldoende ruimte voor vernieuwing.

Voor de continuïteit van OBAZ is dus een meerjarige programmasubsidie gewenst die inzet op een kleiner aantal projecten die zich of al elders hebben bewezen of aansluiten bij bestaande initiatieven in een stad. Daarvoor dient een stad bij aanvang van het programma een uitgewerkt plan van aanpak te presenteren met uitgewerkte doelstellingen op projectniveau die plausibel dienen bij te dragen aan de meer algemene programmadoelen. In het plan van aanpak dient expliciet aandacht te worden besteed aan de implementatie van succesvolle projecten na het verstrijken van de subsidieperiode in het gemeentelijke bestel.

Aanbeveling

Verken als stad voor de subsidieaanvraag bestaande initiatieven binnen gemeente en onder bewoners waarbij kan worden aangesloten. Daarnaast kangekeken worden naar succesvolle projecten in andere steden. Dit vergroot de kansen op succes. Voor duurzame resultaten dienen de budgettaire en beleidsmatige mogelijkheden verkend te worden om succesvolle projecten te implementeren binnen het gemeentelijk beleid.

2: Bestuurscultuur en bewonerscultuur

In de praktijk hebben bewoners vaak weinig vertrouwen in de overheid. De wijken waar OBAZ-projecten lopen staan vaak te boek als achterstandswijken en kennen een lange geschiedenis van problemen, maar ook van vele interventies van de overheid om iets aan deze problemen te doen. Bij de bewoners ontstaat dan vaak een zekere interventiemoeheid of een gevoel van moedeloosheid: het helpt toch allemaal niet. Bewoners voelen zich in steek gelaten door de overheid en professionele instellingen. De plotseling hernieuwde belangstelling van de gemeente via OBAZ wordt daarom met argusogen bekeken. Maar niet altijd is het de schuld van de gemeente of instellingen dat het vertrouwen geschaad wordt. Een wezenlijk andere manier van omgaan met problemen ligt hieraan ten grondslag. Aan het meedenken over oplossingen koppelen bewoners de verwachting dat op afzienbare termijn resultaten zichtbaar zullen zijn. Wanneer deze resultaten achterwege blijven is dat een bewijs voor bewoners dat de gemeente en de instellingen niet te vertrouwen zijn. Binnen de gemeente is men echter al lang blij als problemen op de politieke agenda terechtkomen. De besluitvorming laat vaak langer op zich wachten omdat verschillende procedures doorlopen dienen te worden die voor bewoners nauwelijks zichtbaar zijn. Bewoners zijn veel meer gericht op kortetermijn-resultaten, terwijl ambtenaren uitgaan van langetermijn-planning.

Belangrijke vraag binnen OBAZ-projecten is wiens manier van denken dominant is, die van de bewoners, de professionals of de bestuurders? Als de zienswijze van bewoners in de praktijk vaak moet wijken voor de werkwijze van de uitvoerende diensten (Nijmegen) of de besluitvorming van bestuurders (Schiedam) zal dat het wederzijds vertrouwen niet ten goede komen. Een actieve betrokkenheid van het bestuur en de bereidheid om deze cultuur aan te passen aan de stijl van bewoners is vaak essentieel om bewoners aan zet te krijgen. Ook professionals dienen bereid te zijn om in de interactie met bewoners hun werkcultuur ondergeschikt te maken aan die van bewoners. Over deze nieuwe rol van professionals zijn verschillende publicaties verschenen, waar wij voor verdere informatie naar verwijzen⁵. Onze Buurt aan Zet is voor bewoners. Door hun participatie te vergroten dient de leefbaarheid en veiligheid in de wijken en buurten waar ze wonen vergroot te worden. Maar bewoners zijn geen bestuurders en moeten ook niet op de stoel van bestuurders gaan zitten.

Veel is gelegen in een goede taakverdeling, die bewoners ruimte laat om op hun manier te participeren en beleidsmakers en professionals voldoende discretionaire ruimte geeft om op basis van hun expertise en verantwoordelijkheid de bewonersparticipatie te laten aansluiten op het bestuurlijke proces. Beide partijen dienen zich bewust te zijn van elkaars verschillen. Dit vraagt inlevingsvermogen en een flexibele opstelling van beide partijen. Bewoners dienen zich bewust te zijn van de positie van professionals, terwijl professionals over hun eigen beleidsgrenzen moeten durven stappen. Er is een zekere chemie gewenst tussen bewoners, professionals en ambtenaren. Waar deze chemie ontbreekt, verzandt de communicatie vaak in touwtrekken.

Wiens logica dominant is hangt ook af van de wijze waarop bewonersparticipatie wordt ingevuld en de projecten die bedacht worden. Bewonersbetrokkenheid kan meer top down of meer bottom-up worden vormgegeven. Eerder in dit hoofdstuk gaven we al aan dat de startfase van het project vaak de basis legt voor de gekozen organisatievorm. In Den Bosch was de gemeente in de startfase van Onze Buurt Aan Zet meer leidend. Dit had enerzijds te maken met tijdsdruk bij het schrijven van een goed programmavoorstel, maar anderzijds kon de gemeente leunen op een al aanwezige organisatiestructuur vanuit de wijkaanpak die de implementatie van OBAZ vereenvoudigde. Het welzijnswerk vormde samen met de politie de voortrekker die ideeën voorlegde aan bewoners en deze gezamenlijk uitwerkte. In Enschede liet de gemeente het initiatief vanaf het begin veel meer aan bewoners. Bewoners van de drie aangewezen wijken konden ideeën aanleveren en hun stem uitbrengen over deze ideeën.

De gekozen ideeën zijn vervolgens in werkgroepen van bewoners verder uitgewerkt. In Almelo heeft men er ook bewust voor gekozen om niet te werken volgens van tevoren vastgelegde methodieken, maar in plaats daarvan deze werkenderwijs te ontwikkelen in de interactie tussen bewoners, instellingen en de gemeente. Dit legt veel meer initiatief bij bewoners en maakt hun logica meer leidend.

Uit de beschrijvingen van de steden komen een aantal belangrijke suggesties voor het zoeken naar evenwicht tussen beide manieren van denken naar voren. Om op korte termijn het vertrouwen van bewoners te winnen, dient vaak eerst een aantal concrete problemen in de buurt opgelost te worden, voordat bewoners bereid zijn hun steun te verlenen aan een OBAZ-project. Dit bleek duidelijk in Enschede en Nijmegen. Op het plein waar later in Enschede de skatebaan gebouwd is, klaagden bewoners bijvoorbeeld over de overlast van oudere jongeren, gebrekkige straatverlichting en achterstallig onderhoud van snoeiwerk. De gemeente heeft deze problemen eerst aangepakt en vervolgens een informatieavond georganiseerd over het skatepark. Met het gewonnen vertrouwen gaven de bewoners groen licht voor dit project. Ook in Nijmegen heeft de gemeente bewust gekozen voor de strategie van 'eerst zien, dan geloven' om het vertrouwen van bewoners te winnen. Van de tien met bewoners opgestelde actiepunten is alles wat op korte termijn mogelijk was in een half jaar tijd uitgevoerd. Er zijn twee keer grote schoonmaakacties gehouden en een aantal plekken in de openbare ruimte is in overleg met de omwonenden opgeknapt. Bij al deze activiteiten nodigde de gemeente mensen uit om mee te doen. Toch is men er in Nijmegen niet in geslaagd de kloof te overbruggen. Heet hangijzer in Nijmegen is de ontmoetingsplek. Aan deze plek zijn verschillende projecten gekoppeld; bewoners voelen zich door de uitgestelde realisering niet meer serieus genomen en haken af. Dit is het gevaar dat schuilt in de bijzondere aanpak van OBAZ: pril opgebouwd vertrouwen wordt teniet gedaan als beloften en afspraken niet worden nagekomen. Resultaat is dan een nog veel groter wantrouwen. Deze les hebben ze ook geleerd in Schiedam. Aanvankelijk enthousiasme voor diverse projecten is bij de actieve kern van bewoners omgeslagen in teleurstelling en onvrede over het tempo waarin projecten worden gerealiseerd. De collegewisseling in Schiedam na de verkiezing in mei 2001 is hier debet aan. Daardoor liet de goed- of zelfs afkeuring van projectvoorstellen die de stuurgroep van bewoners en professionals indiende bij het college maanden op zich wachten. Dit leidde tot veel onbegrip bij de actieve bewoners. Die vragen zich inmiddels af wie er nu eigenlijk aan zet zijn binnen Onze Buurt aan Zet.

De financiën zijn vaak een gevoelig onderwerp in het opbouwen van wederzijds vertrouwen: bewoners willen vaak weten welk deel van het gereserveerde geld daadwerkelijk bij bewoners terechtkomt. In Schiedam vragen bewoners zich bijvoorbeeld af wat er met het overblijvend geld van de afgeblazen wijksoap is gebeurd. In Den Bosch vragen de bewoners de gemeente om inzicht in de bestede campagnegelden, omdat de indruk bestaat dat niet alle bewoners het geld even eerlijk besteden. In Nijmegen hebben de bewoners de indruk dat het geld vooral bij de reguliere gemeentelijke infrastructuur en voorzieningen terechtkomt. Gemeente en instellingen zijn uiteraard eindverantwoordelijk voor de financiën binnen OBAZ. Maar bewoners kunnen hun vertrouwen in de gemeente en instellingen verliezen als niet duidelijk wordt aangegeven hoe de OBAZ-gelden besteed zijn. Verantwoording van uitgaven en transparantie ten opzichte van bewoners hierover, is belangrijk.

Aanbeveling

Wiens logica leidend is hangt af van de wijze waarop bewonersparticipatie wordt ingevuld, de fase waarin het project zich bevindt (programmaontwikkeling, uiteenleggen van programma in deelprojecten, uitvoer en beheer, evaluatie en terugkoppeling) en de aard van de projecten (fysiek of sociaal).

Bij de planvorming en het uiteenleggen van het programma in deelprojecten lijkt een belangrijke inbreng van bewoners een eerste vereiste. Wanneer bewoners zich kunnen vinden in de plannen, zijn ze meer betrokken en eerder bereid zich in te zetten voor de uitvoering. In de uitvoering van projecten kan wat betreft de fysieke ingrepen meer verantwoordelijkheid bij de overheid terechtkomen.

Fysieke ingrepen vragen namelijk om planning en afstemming op een hoger schaalniveau. Sociale interventies leggen juist weer meer initiatief bij de bewoners en gebruikers van een ruimte, omdat deze zich vaak afspelen in de nabije ruimte die ze gezamenlijk gebruiken, zoals de woonomgeving of de publieke ruimte in de buurt. Wat de evaluatie en terugkoppeling van resultaten betreft is het allereerst belangrijk bewoners inzage te geven in de verantwoording van de uitgaven binnen Onze Buurt Aan Zet. Transparantie is belangrijk om het vertrouwen van bewoners te waarborgen.

Welke logica ook dominant is, beide partijen zijn van elkaar afhankelijk.

Professionals zijn afhankelijk van de inbreng en inzet van bewoners, terwijl bewoners voor de opzet en uitvoering van projecten afhankelijk zijn van de geboden kaders en middelen door professionals.

3: Het informeren van bewoners: collectieve en individuele benadering

In het afstemmen van de logica van bewoner enerzijds en de logica van professionals en bestuurders anderzijds is communicatie een belangrijk middel. Veel is gelegen in een heldere en doorlopende communicatie. Niet alleen over rollen en taakverdelingen, maar ook over de voortgang van projecten en genomen beslissingen. Waarom gaan bepaalde projecten niet door? Wat gebeurt er met het vrijgekomen geld? Ook als er geen nieuwe ontwikkelingen zijn willen bewoners dat vaak weten. Toen OBAZ een aantal maanden stil lag in Enschede waren bewoners teleurgesteld, niet omdat er niets gebeurd was, maar omdat hierover niet gecommuniceerd was, waardoor bewoners ervan uitgingen dat er wel het nodige in gang was gezet. Hetzelfde geldt voor projecten die niet doorgaan of door allerlei omstandigheden vertraging oplopen. Bewoners hebben meer begrip voor projecten die niet doorgaan als de gemeente daarvoor argumenten geeft, dan voor projecten die stil komen te liggen zonder dat daarover gecommuniceerd wordt.

In onderstaande tabel staan verschillende voorbeelden van communicatiestrategieën die in de onderzochte steden werden gehanteerd, opgesomd.

Strategie/ via	Voorbeelden (toegepast in)
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Reclame op lokale radio, tv en in kranten (Enschede) • Bouwen van websites (Den Bosch, Enschede, Nijmegen) • Uitgeven van (digitale) nieuwsbrieven (Almelo, Enschede)
Professionals informeren bewoners groepsgewijs	<ul style="list-style-type: none"> • Feestelijke openingen van projecten m.b.v. tent (Almelo, Enschede) • Voorlichting op scholen en sportverenigingen (Almelo, Den Bosch) • Informatie-/ inlooppunt in de wijk voor bewoners (Almelo, Enschede)
Professionals informeren bewoners individueel	<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners via een caravan in de wijk benaderen (Almelo) • Aanspreken van sleutelfiguren in de buurt of binnen (allochtone) zelforganisaties (Enschede, Schiedam)
Bewoners informeren bewoners groepsgewijs	<ul style="list-style-type: none"> • Ontmoetingsplek in de buurt (gepland in Nijmegen)
Bewoners Informeren bewoners individueel	<ul style="list-style-type: none"> • Het aanstellen van straatambassadeurs (Almelo)

Via lokale media als radio, tv en kranten kan informatie verstrekt worden aan grote groepen bewoners. Maar met deze vorm van 'collectieve' communicatie bereik je niet alle bewoners; niet alle bewoners lezen nieuwsbrieven of kranten. Ook laat deze vorm van 'collectieve' communicatie geen ruimte voor uitwisseling en interactie. En juist de uitwisseling en interactie lijkt van belang om de betrokkenheid van bewoners bij OBAZ te behouden en te stimuleren. Het individueel aanspreken van bewoners geeft de meeste mogelijkheid tot interactie maar kost veel tijd en energie. Het groepsgewijs benaderen van bewoners biedt dan alternatief. Via laagdrempelige bijeenkomsten kan voorlichting worden gegeven en informatie worden uitgewisseld met groepen bewoners. Ook het opsporen van sleutelfiguren onder bewoners is een belangrijke ingang voor professionals. Deze sleutelfiguren in de wijk zijn in eerste instantie belangrijk voor het informeren van medebewoners, en daarnaast voor de uitvoering van projecten.

In Enschede is men dan ook bewust op zoek gegaan naar deze personen. In Almelo heeft de gemeente het belang van een persoonlijke benadering onderkend door gebruik te maken van straatambassadeurs. Daarnaast heeft de gemeente een inloopcentrum voor bewoners ingericht, waar tweemaal in de week een spreekuur wordt gehouden door iemand van de gemeente, samen met de wijkagent en een vrijwilliger. Daar werd veel gebruik van gemaakt. Na sluiting van dit pand heeft het wijkhuurdersteam in de wijk drie punten aangewezen waar inloopochtenden georganiseerd worden om bewoners te informeren. Deze inloop is achteraf gezien erg belangrijk geweest voor een goed contact tussen de bewoners en de uitvoerders. Bewoners konden direct hun verhaal kwijt aan de gemeente, politie of de actieve vrijwilligers. Ook een persoonlijke benadering van bestuurders wordt door bewoners gewaardeerd. Het bezoek van de burgemeester in Almelo aan verschillende projecten en de zichtbare inzet van de projectleider maken veel indruk op bewoners.

Het aanspreken van bewoners via andere bewoners kan ook in groepsverband door bewoners te organiseren in een comité of wijkraad, zoals in Nijmegen en Enschede. Het bereik is hierdoor groter en binnen dergelijke organisatieverbanden kan meer uitwisseling en interactie plaatsvinden. Maar de professional is dan nog steeds afhankelijk van de deelnemende bewoners voor het overbrengen van deze informatie naar andere wijkbewoners. De representativiteit van deze groepen is vaak problematisch, waardoor de ingebrachte informatie vanuit bewoners vertekend kan zijn. Daarbij bestaat het gevaar dat de wijkraad namens de bewoners gaat praten en bewoners vervolgens vertelt hoe het moet. De wijkraad dient daarom meer een makelaarsfunctie te vervullen, waarbij hij bemiddelt in de contacten tussen bewoners en gemeente.

Aanbeveling

Het blijvend met elkaar in gesprek zijn is een belangrijke voorwaarde om OBAAZ duurzaam te laten slagen. Communicatie is essentieel om de beide logica's van enerzijds gemeente en instellingen en anderzijds bewoners op elkaar af te stemmen. Wat bewoners betreft kan er niet genoeg gecommuniceerd worden, waar je als professional wel eens wanhopig van kan worden. Efficiënte en effectieve communicatie is gebaat bij verschillende strategieën gebaseerd op de verschillende informatiebehoeften van bewoners. Waar sommige bewoners aan nieuwsbrieven en kranten voldoende hebben, zullen anderen meer geneigd zijn een inlooppunt in de wijk te bezoeken, waar ze medebewoners treffen en met hen informatie kunnen uitwisselen. Het communiceren via bewonersavonden, nieuwsbrieven en websites spreekt bewoners meer als groep aan. Voor het uitwisselen van informatie zijn deze methoden meer dan voldoende, maar voor het mobiliseren van bewoners lijkt een persoonlijke, meer individueel gerichte benadering effectiever.

4: Het mobiliseren van bewoners: actieve kern en overige bewoners

Bij het mobiliseren van bewoners ten behoeve van de plan- of uitvoeringsfase van projecten kiezen gemeenten in de praktijk vaak voor het benaderen van een beperkt aantal sleutelfiguren in de wijk. Dit zijn vaak al actieve bewoners die zich op verschillende manieren inzetten voor hun buurt of wijk. Zij vormen een belangrijke ingang voor professionals niet alleen vanwege hun zichtbaarheid, maar ook vanwege hun toegang tot bewonersnetwerken. Met deze sleutelfiguren wordt niet alleen informatie uitgewisseld, maar zij worden ook ingezet voor het (mede)vormgeven van de plannen en spelen vaak een grote rol in de uitvoering van projecten. Voor het van de grond krijgen van een project zijn kartrekkers nodig, die de kar ook in beweging houden. Deze kartrekkers zijn meestal niet representatief voor de hele bewonerspopulatie, maar verdienen vanwege hun grote belang alle ondersteuning en waardering voor hun inzet. Deze benadering past ook in een strategie waarbij minder actieve bewoners worden aangesproken door voorbeeldige medebewoners. Maar het gevaar bestaat dat de gemeente haar kaarten teveel inzet op deze actieve kern, waardoor niet alleen andere bewoners minder zichtbaar worden, maar deze groep ook overvraagd kan raken. Professionals dienen ervoor te waken dat ze teveel leunen op de actieve kerngroep van bewoners. De overvraging van actieve bewoners is ook mogelijk vanuit medebewoners die met al hun vragen en zorgen bij de actieve voortrekkers aankloppen. Dit effect wordt des te zichtbaarder als zo'n voortrekker wegvalt, waardoor projecten stil kunnen vallen.

Voorbeelden van overvraging van een actieve kern van bewoners zijn in de beschrijvingen van de steden terug te vinden. In Nijmegen bijvoorbeeld verloopt alle communicatie via het bewonerscomité. Dat legt een (te) grote hypotheek op dit comité. Deze discussie speelt ook in Schiedam waar bewoners uit Novotelgroep zich beklagen over de zware last op hun schouders en het gebrek aan inzet van hun medebewoners. De professionals daarentegen verwijten deze bewoners een gebrekkig zicht op andere bewoners die wel degelijk, maar op hun eigen manier, bij de NAZ-projecten betrokken zijn. Wel erkennen de professionals dat de organisatie van activiteiten meestal bij dezelfde personen terecht komt. Toch ervaren de professionals dit niet als een groot probleem: de kracht van NAZ ligt volgens hen juist in het aanbieden van verschillende vormen van bewonersbetrokkenheid. De actieve bewoners in Den Bosch hebben geen bezwaar tegen hun grote inzet, maar geven wel aan daarbij professionele ondersteuning te missen. De gemeente stelt zich echter op het standpunt dat de wijkvoorzieningen in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de bewoners zijn.

Als er een te groot beroep op de bewonersvertegenwoordigers wordt gedaan, is de kans groot dat zij afhaken. Daarnaast biedt deze smalle benadering geen garantie dat alle informatie bij de overige bewoners terechtkomt, of dat overige bewoners ook betrokken zijn. De aandacht voor sleutelfiguren mag niet ten koste te gaan van de mogelijkheden van mindere actieve buurtbewoners om op hun manier deel te kunnen nemen. Naast een actieve kern van bewoners die deelneemt aan overleggen, ontstaat meestal een schil van bewoners die op andere wijze participeren door het deelnemen aan concrete activiteiten. Daaromheen is er een derde schil van geïnteresseerde bewoners die incidenteel participeren, maar de buurtprojecten wel uitdragen. Via minder intensieve maar breder gerichte participatiemethodieken dient deze groep eveneens de kans te krijgen om zijn bijdrage te leveren. Actieve bewoners zijn zich niet altijd even bewust van deze verschillende lagen van bewonersbetrokkenheid.

Aanbeveling

In het organiseren van bewonersbetrokkenheid speelt de vraag met wie je op welke manier communiceert en hoe je hen laat participeren. Niet alle bewoners willen even actief betrokken zijn en ze laten zich ook niet op dezelfde manier aanspreken. De keuze voor een bepaalde strategie zal mede afhangen van de al aanwezige structuren en initiatieven in een gemeente. Vast staat dat nooit alleen van het een of ander sprake kan zijn; het is veel meer een zaak van het vinden van de juiste balans tussen het gericht aanspreken van actieve bewoners om andere bewoners te mobiliseren en tegelijkertijd de communicatie open te houden met alle bewoners.

Dit is geen eenvoudige zaak, niet in de laatste plaats omdat deze balans verschuift tijdens het proces. Aan het begin van het traject lijkt een uitgebreide informatievoorziening richting alle bewoners van belang. Bewoners moeten duidelijk op hun netvlies hebben wat de bedoeling is, wat er van hen verwacht wordt en welke inzet de gemeente en instellingen zullen plegen. Voor het mobiliseren van bewoners voor concrete projecten speelt de actieve kern een grote rol. Bewoners laten zich eerder door hun buurman of -vrouw overtuigen dan door een ambtenaar van het gemeentehuis. Om deze mobilisatie gaande te houden is van tijd tot tijd ook weer een breed gerichte communicatie nodig om de voortgang van projecten terug te kunnen koppelen aan bewoners. Misschien kan de aanwezigheid van een ontmoetingsplek in de buurt voor de bewoners ook een rol in spelen. In verschillende steden geven bewoners aan hieraan behoefte te hebben. Mogelijk kan een dergelijke plek een brugfunctie vervullen tussen de actieve kern en de overige bewoners. OBAZ vraagt dus een brede inzet van communicatiemiddelen en participatiestrategieën, afgestemd op verschillende groepen bewoners en de fase van het proces.

5: Alloctonen en autoctonen

Het belang van verschillende communicatie- en participatiestrategieën wordt extra zichtbaar als gekeken wordt naar de deelname van allochtone en autochtone bewoners. De deelname van allochtone buurtbewoners blijft vaak achter bij die van de autochtone burens. In Schiedam bijvoorbeeld moest men na twee jaar constateren dat alloctonen de grote afwezigen waren binnen Nieuwland Aan Zet, terwijl vijftig procent van de wijk van allochtone afkomst is. Daarom werd voor een andere manier van benaderen gekozen. Via zelforganisaties van alloctonen en sleutelfiguren binnen deze organisaties werden allochtone buurtbewoners apart uitgenodigd voor een speciaal georganiseerde avond. Dit wierp resultaten af met een hoge opkomst van allochtone buurtbewoners. De avond resulteerde in een eigen kerngroep die als naam ATAZ meekreeg: 'Alle Tonen Aan Zet'. Ook in Enschede is een apart traject opgezet voor

allochtonen onder de naam 'Kleur in het Centrum', waarbij werd samengewerkt met Bureau Migrantenwerk, Stichting Vluchtelingenwerk en diverse zelforganisaties. Via sleutelfiguren en enkele bij het project betrokken allochtone beroepskrachten werden allochtonen geïnformeerd over OBAZ. Twee speciaal georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten leverden veel respons op. Probleem blijft echter het naast elkaar bestaan van twee gescheiden circuits die maar moeilijk bij elkaar te brengen zijn. Autochtone bewoners verwijten hun allochtone buurtgenoten een gebrek aan belangstelling, terwijl de allochtonen op hun beurt soms vraagtekens zetten bij de bereidheid tot samenwerken van hun autochtone buurtgenoten. Het moeizame contact zal misschien deels te maken hebben met taalproblemen, maar ligt waarschijnlijk meer in de onbekendheid met elkaar en elkaars culturen. Het overbruggen van deze kloof is een lastige opgave. Dat gezamenlijk optrekken niet onmogelijk is, bewijst Schiedam waar de Novotel en ATAZ-groep sinds kort gezamenlijk aan tafel zitten. Ook in Almelo zijn de vrijwilligers er recentelijk in geslaagd om allochtone bewoners bij het project te betrekken. Een Turkse straatambassadeur vervult een intermediaire rol tussen deze bevolkingsgroep en de autochtone vrijwilligers en professionals. Het gezamenlijk organiseren van activiteiten zoals het Nieuwland-festival in Schiedam, of het gemengde buurtvaderproject in Den Bosch kan verschillende culturele visies bij elkaar brengen.

Aanbeveling

Een tweesporenstrategie waarbij autochtone en allochtone bewoners binnen de eigen groep worden aangesproken om deel te nemen aan OBAZ, lijkt gerechtvaardigd. Het activeren binnen de eigen etnische groep maakt de stap kleiner om in een later stadium allochtone en autochtone bewoners gezamenlijk actief te laten worden. Het uiteindelijk doel dient het bij elkaar brengen van beide groepen te zijn. Gezamenlijke activiteiten spelen een belangrijke rol in deze uitwisseling.

6: Harde problemen en softte aanpakken

Uit bovenstaande uitwerkingen van de spanningsvelden blijkt dat OBAZ geen eenheidsworst is, maar zeer vele verschijningsvormen kent, afhankelijk van de lokale context in iedere gemeente. Elke gemeente en de verschillende wijken daarbinnen kennen hun eigen problemen, maar hebben ook elk hun eigen ervaringen met bestaande initiatieven en structuren die medebepalend zijn voor de vormgeving van OBAZ. Afhankelijk van de gekozen benadering en bijbehorende communicatie- en participatiestrategieën (die wisselen tijdens het proces) kent OBAZ vele gezichten. Toch zijn de mogelijkheden van OBAZ niet onbegrensd. OBAZ is niet het wondermiddel om de veiligheid en leefbaarheid van buurten te verbeteren. Deze manier van werken is niet voor iedere buurt geschikt. Er dient in de praktijk aan een aantal voorwaarden voldaan te worden, die het bewoners mogelijk maken om te kunnen participeren en die professionals de ruimte geven om projecten uit te voeren.

Zo vragen bewoners in Den Bosch zich openlijk af of je in een buurt waar diverse problemen als werkloosheid, criminaliteit, onveiligheid en overlast spelen wel iets kunt veranderen met OBAZ-projecten. Heeft het niet veel meer zin eerst wat te veranderen aan de leefsituatie van de buurtbewoners? Het vergroten van de werkgelegenheid of het verkleinen van de concentratie mensen met weinig perspectief heeft volgens hen in dergelijke situaties meer effect. Wel kan deze meer economische of fysieke strategie, eenmaal in gang gezet, gecombineerd worden met OBAZ-projecten. In Schiedam gebeurt dit bijvoorbeeld via het ontwikkelen van economische visies voor bedrijventerreinen, waarbij onder andere wordt nagedacht over een wijkproductiehuis.

In Den Bosch speelt het aanwezige intimidatiebeleid de bereidheid om deel te nemen aan OBAZ de bewoners parten. Criminelen bedreigen actieve bewoners in de buurt en die durven daardoor hun goede wil niet te laten zien. In deze situatie lijkt een repressievere aanpak meer geëigend; bewoners durven pas in actie te komen, als ze zich veilig voelen. De gemeente dient daarom eerst een veilig klimaat te scheppen voor de bewoners om te kunnen deelnemen. Ook in Nijmegen hebben betrokkenen te maken met drugsoverlast en criminaliteit. Daarnaast kunnen andere ingrepen in de buurt de mogelijkheden van OBAZ beperken. Op stapel staande herstructureringsplannen stellen bijvoorbeeld grenzen aan wat er fysiek mogelijk is in buurten. Ook bij bewoners kan dit apathie oproepen om nog te investeren in hun woonomgeving. Deze voorbeelden geven aan dat niet iedere buurt geschikt is voor OBAZ-projecten. OBAZ richt zich meer op de sociale en relationele kant van problemen en is daarmee een waardevolle aanvulling op veelal fysieke initiatieven binnen het grotestedenbeleid (ook al krijgen projecten vaak een fysieke invulling). Een fysieke opknopbeurt van de buurt is vaak een goede ingang om de sociale samenhang te vergroten. Belangrijke voorwaarde daarbij is dat de verbeteringen zodanig worden vormgegeven dat de bewoners zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor het creëren van draagvlak voor de gewenste verbeteringen, een actieve rol hebben bij het aanbrengen van verbeteringen en zich medeverantwoordelijk voelen voor het onderhoud van de straat en de buurt. Minder geschikt is het programma voor criminaliteitsbestrijding, hetgeen vaak hoog op het lijstje van bestuurders staat, die graag een probleemwijk zien veranderen in een normale gemiddelde buurt.

Aanbeveling

Bij de selectie van wijken voor OBAZ dient een aantal randvoorwaarden geïnventariseerd te worden, die het bewoners mogelijk maken om te kunnen participeren en die professionals de ruimte geven om projecten uit te voeren. Betrokkenen moeten vertrouwen hebben in mogelijkheden van het programma om de wijk te verbeteren. Bewoners in het bijzonder moeten erop kunnen vertrouwen dat ze veilig kunnen participeren.

De mogelijkheden van OBAZ worden vergroot indien het programma gecombineerd wordt met interventies op andere beleidsterreinen. OBAZ richt zich meer op de sociale en relationele kant van problemen en is daarmee een waardevolle aanvulling op veelal fysieke initiatieven binnen het grotestedenbeleid. Veel projecten binnen OBAZ krijgen in de praktijk ook een fysieke invulling, maar dit blijkt vaak een goede ingang te zijn om de sociale samenhang in de buurt te vergroten en de relaties tussen overheid en burgers te verbeteren. Het middel mag dan fysiek zijn, het uiteindelijke doel en de resultaten liggen meer in de sociale sfeer. Belangrijke voorwaarde daarbij is dat de verbeteringen zodanig worden vormgegeven dat de bewoners zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor het creëren van draagvlak voor de gewenste verbeteringen, een actieve rol hebben bij het aanbrengen van verbeteringen en zich ook medeverantwoordelijk voelen voor het onderhoud van de straat en de buurt.

12 Een instrument voor zelfevaluatie

12.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken is verslag gedaan van het procesverloop en de eerste resultaten van de OBAZ-programma's in vijf steden (Enschede, 's Hertogenbosch, Schiedam, Nijmegen, Almelo). Het is uiteindelijk de bedoeling om, voor zover mogelijk, een eindevaluatie uit te voeren voor alle dertig OBAZ-steden in Nederland. Het vorige hoofdstuk vormt daartoe een aanzet. Daarin werden de resultaten van de vijf steden uit de tussenevaluatie met elkaar vergeleken. Uit deze vergelijking werden een zevental spanningsvelden gedistilleerd die cruciaal zijn in de uitvoering en evaluatie van de programma's. Elk spanningsveld vraagt een keuze van iedere stad om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van het OBAZ-programma. Om deze keuze te ondersteunen werken wij in dit hoofdstuk een instrument uit dat de spanningsvelden voor iedere stad in kaart brengt.

Dit instrument vormt de basis voor een methodiek van zelfevaluatie die wij de OBAZ-steden in Nederland willen aanbieden ten behoeve van de eindevaluatie in 2005. De zelfevaluatie is bedoeld als handreiking naar de steden en dient tevens een vergelijking tussen de dertig steden mogelijk te maken. De zelfevaluatie richt zich nadrukkelijk op het faciliteren van het verdere proces in de steden: hoe kunnen de verschillende programma's gecontinueerd worden? Hoe ga je dat als stad vormgeven na beëindiging van de OBAZ-subsidie in 2004? Met het instrument kunnen gemeenten de waarde van burgerparticipatie inzichtelijk maken en reflecteren op hun praktijk. Wat levert het op? En wat kan je doen als gemeente om burgerparticipatie te verbeteren? Hoe kan burgerparticipatie zo efficiënt en effectief mogelijk georganiseerd worden? Deze informatie is ook van belang voor de volgende convenantperiode binnen het grotestedenbeleid.

Steden kunnen daarbij van elkaar leren, niet alleen van de vijf voorbeeld steden die in deze evaluatie centraal staan, maar uiteindelijk van alle 30 steden in Nederland die een OBAZ-programma ontwikkeld hebben. Op basis van de resultaten die de steden verzamelen met het instrument dat wij hier presenteren, willen wij in 2005, als alle OBAZ programma's zijn afgerond, een eindvergelijking maken tussen alle 30 OBAZ-steden. De lessen die hieruit te leren vallen en de opbrengsten die daarmee zichtbaar worden, zullen ter beschikking worden gesteld aan alle steden. Daarmee heeft het instrument niet alleen waarde voor iedere stad op zich, maar kan juist door uitwisseling van de verzamelde informatie van elkaar geleerd worden.

12.2 Invulling instrument

De zelfevaluatie is gebaseerd op de onderzoeksopzet die het Verwey-Jonker Instituut ontwikkeld heeft voor de tussenevaluatie in vijf steden. Op basis van panelgesprekken met direct betrokkenen (gemeente, corporaties, politie, welzijnswerk, bewonersorganisaties, ondernemers) wordt teruggeblikt op het proces en de resultaten van het OBAZ-programma in een stad. Centraal in deze gesprekken staan de spanningsvelden uit het vorige hoofdstuk. Hoe zwaar spelen de verschillende spanningsvelden in een stad en aan welke kant van een spanningsveld beweegt een stad zich? Wat is nodig om uit de belangrijkste spanningsvelden te komen? Om de discussie in de panels voor te bereiden wordt een discussiestuk opgesteld door de programmacoördinator van OBAZ (fase 1). In dit discussiestuk worden de zichtbare resultaten (effecten van de eerste orde) in beeld gebracht door relevante schriftelijke en kwantitatieve gegevens te verzamelen. In de panelgesprekken worden de resultaten die in het discussiestuk genoemd zijn aangevuld met proceseffecten die de deelnemers aan de panels waarnemen (fase 2). Welke effecten of veranderingen zijn in het programma lopende de rit

ontstaan? Hoe hebben bijvoorbeeld de relaties tussen de gemeente, instellingen en bewoners zich ontwikkeld? Komen alle partijen voldoende aan bod? Op basis van de ingevulde spanningsvelden discussiëren bewoners en professionals onderling en met elkaar over het proces en de resultaten van OBAZ. Als uitkomst van deze discussie worden leerpunten geformuleerd (effecten van de derde orde), die OBAZ verder moeten helpen in de betreffende stad. Hoe kan de opzet en uitvoering van het programma verbeterd worden op basis van de opgedane ervaringen? Welke mogelijkheden zijn er om het programma binnen de gemeente te implementeren en om succesvolle projecten door te zetten? Hieronder zullen we de verschillende fasen van het instrument stapsgewijs bespreken.

12.3 Fase 1: gegevens en indrukken verzamelen

De eerste fase van het instrument bestaat uit het opstellen van een discussiestuk voor de panelgesprekken. Voor dit discussiestuk dienen gegevens verzameld te worden uit beschikbare documenten en monitordata. Stapsgewijs ziet deze fase er als volgt uit:

Checklist:

- stap 1.* De programmacoördinator stelt een voorbereidingsgroep samen.
- stap 2.* Deze groep verzamelt documenten die in de opzet en uitvoering van OBAZ geschreven zijn.
- stap 3.* De groep neemt de verzamelde documenten door op uitspraken over bereikte en nog niet bereikte resultaten en de manieren waarop deze resultaten bereikt zijn (zie ook het format in de bijlage).
- stap 4.* De voorbereidingsgroep vat de resultaten samen in een kort verslag gebaseerd op het format hoofdstukindeling en vult openstaande vragen aan met eigen indrukken.
- stap 5.* Door gebruik te maken van eigen monitor- en onderzoeksgegevens kunnen de samengevatte indrukken onderbouwd worden. Deze informatie kan aan het verslag worden toegevoegd.

Suggestie

- stap 6.* In veel bestaande monitoren en onderzoeken ontbreken gegevens over de participatie van bewoners in hun buurt in het algemeen en specifiek binnen OBAZ. Om hierover informatie te verzamelen, kunnen twee nieuwe vragen aan bestaande gemeentelijke monitoren en/of onderzoeken worden toegevoegd.

stap 1. Stel een voorbereidingsgroep samen

Het discussiestuk kan het beste worden opgesteld door de programmacoördinator, omdat die het meeste overzicht heeft en over veel stukken beschikt. De programmacoördinator kan de hulp inschakelen van andere professionals, bij voorkeur mensen die veel met uitvoering van projecten te maken hebben. Dit kan iemand van het welzijnswerk zijn, maar ook een actieve bewoner. Voor het verzamelen van cijfermateriaal kan iemand van de afdeling Onderzoek worden ingeschakeld. Omdat het gaat om een eerste, snelle inventarisatie is dient de groep voorbereiders niet groter te zijn dan 3 à 5 personen.

stap 2 t/m 4. Verzamel en orden gegevens uit documenten

Voor het opstellen van het discussiestuk dienen zoals gezegd een aantal gegevens verzameld te worden om de discussies in de panels voor te bereiden. Het gaat hierbij om informatie uit projectverslagen, notulen van belangrijke vergaderingen of gesprekken, nieuwsbrieven. De informatie heeft betrekking op de resultaten die worden waargenomen bij de verschillende OBAZ-projecten en de manier waarop deze resultaten bereikt zijn. Voor het verzamelen en

ordenen van deze informatie hebben wij een format ontwikkeld (zie bijlage) dat het discussiestuk indeelt in verschillende hoofdstukken. In elk hoofdstuk komen specifieke onderwerpen aan bod. Elk hoofdstuk kan worden ingevuld op basis van de leidende vragen die in het format bij ieder hoofdstuk gesteld worden. Deze vragen helpen de voorbereidingsgroep bij het zoeken naar relevante gegevens en het sorteren ervan.

In het eerste hoofdstuk staan de vooraf gestelde doelen centraal. Om de waargenomen resultaten te kunnen wegen is informatie nodig over de oorspronkelijke doelen en beoogde resultaten. Deze informatie kan uit het programmavoorstel gehaald worden. Dit hoofdstuk wordt gevolgd door een beschrijving van het procesverloop en de eerste resultaten die zichtbaar zijn. Informatie over het proces is belangrijk om na te kunnen gaan hoe bepaalde resultaten bereikt zijn en andere niet. Deze informatie is vaak al vastgelegd in tussentijdse verslagen of projectbeschrijvingen en is dus gemakkelijk te beschrijven. Bij het inventariseren van de zichtbare resultaten zijn ook eigen indrukken belangrijk van de voorbereidingsgroep: als actief betrokkenen bij OBAZ beschikken zij over waardevolle ervaringen en kennis die nuttige aanvullingen leveren op de indrukken uit de documenten.

De verzamelde indrukken en ervaringen worden verdiept in hoofdstuk 4 van het discussiestuk. Dit hoofdstuk is veruit het belangrijkste hoofdstuk, omdat daarin de zes spanningsvelden uit de tussenevaluatie geïnventariseerd worden. Deze inventarisatie levert belangrijke discussiepunten voor de panelgesprekken op. Niet alle vragen hoeven daarbij perse beantwoord te worden: uitgangspunt is het helder benoemen van de spanningsvelden die voorkomen in een stad. Als twee vragen voldoende zijn om het spanningsveld in beeld te brengen (hoe zwaar speelt een spanningsveld in deze stad en aan welke kant van het spanningsveld zitten we?) dan kunnen de andere vragen worden overgeslagen. Het kan ook zijn dat bepaalde vragen niet te beantwoorden zijn met de beschikbare informatie en indrukken. In dat geval zijn dit meteen belangrijke vragen voor de panelgesprekken. Niet alle spanningsvelden zullen even zwaar spelen in elke stad en de voorbereidingsgroep kan er daarom voor kiezen om de nadruk te leggen op een selectie van spanningsvelden die het meest tot de verbeelding spreken en die van belang zijn voor het vervolg van OBAZ. Toch zullen alle zes de spanningsvelden op een of andere manier spelen in de verschillende steden. Daarom is voor een volledig overzicht van het proces en van de bereikte resultaten, en dus voor een gedegen discussie in de panels, informatie gewenst over alle zes de spanningsvelden. Indien echter de tijd of de middelen ontbreken om al deze informatie te verzamelen kan het discussiestuk beperkt worden tot minimaal drie spanningsvelden die het meest relevant zijn voor een stad.

stap 5. Verzamel cijfermateriaal

Naast informatie uit documenten en stukken die tijdens de uitvoering van het programma geschreven zijn, is statistische informatie belangrijk. Cijfermatige gegevens uit stedelijke monitoren, zoals de GSB-monitor (Schiedam) of een stadsenquête (Nijmegen), kunnen de indrukken uit de documenten en die van de voorbereiders in een context plaatsen. Voor een meer gedetailleerd beeld kunnen zelfs verschillende gemeentelijke databestanden gecombineerd worden (Den Bosch). Trends die uit deze cijfers naar voren komen (bijvoorbeeld een toegenomen vertrouwen van bewoners in de wijk) verbreden en versterken de persoonlijke waarnemingen. Omgekeerd kunnen de beschreven indrukken mogelijke verklaringen en interpretaties opleveren voor de trends in de verzamelde kwantitatieve data. Cijfermatige gegevens kunnen bovendien als nutmeting gebruikt worden om interventiepunten voor de betrokken buurten te bepalen (zie Den Bosch).

Indien een stad ervoor kiest om deze bestaande gegevens toe te voegen aan het discussiestuk zijn vooral de volgende onderwerpen van belang:

voorzieningengebruik

- kwaliteit van de woonomgeving
- overlast
- veiligheid
- buurtbeleving en gehechtheid versus verhuisgeneigdheid
- het sociale klimaat
- vertrouwen in de buurt en in de toekomst

stap 6. Voeg twee vragen toe aan monitor (eventueel)

De bestaande monitoren bevatten geen informatie over de participatie van bewoners in hun buurt en in het bijzonder hun deelname aan OBAZ, terwijl het vergroten van bewonersparticipatie een van de belangrijkste doelen binnen OBAZ is. Om informatie voor deze doelstelling op tafel te krijgen kunnen extra vragen aan de stedelijke monitoren te worden toegevoegd (zie kader). Model hiervoor staan twee indicatoren die Lelieveldt⁶ ontwikkeld heeft in Enschede. Eén indicator geeft op basis van meerdere stellingen inzicht in de buurtparticipatie van bewoners en een tweede indicator gaat specifiek over de betrokkenheid bij OBAZ. Deze tweede indicator hebben wij uitgebreid met extra antwoordcategorieën om meer manieren van participatie binnen OBAZ zichtbaar te maken.

Aanvullend instrument monitoring OBAZ			
<i>indicator 1.</i>			
Aanwezig sociaal kapitaal onder bewoners	Vaak	Soms	Nooit
Hoe vaak houdt u een oogje in het zeil op kinderen die buitenspelen?			
Hoe vaak let u op het huis van de burens?			
Hoe vaak spreekt u mensen in buurt aan op overlastgevend gedrag?			
Hoe vaak hangt u daarover een briefje op (of schrijf u een brief met uw klachten)?			
Hoe vaak ruimt u afval op van de straat?			
Hoe vaak onderhoudt u openbaar groen in uw buurt of straat?			
Hoe vaak maakt u een praatje met u burens?			
Hoe vaak praat u over problemen in de buurt met buurtgenoten?			
Hoe vaak leent u gereedschap van buurtgenoten?			
Hoe vaak praat u over persoonlijke problemen met buurtgenoten?			
<i>indicator 2.</i>			
2. Op welke manieren bent u betrokken bij Onze Buurt aan Zet?			
(meerdere antwoorden mogelijk)			
<input type="checkbox"/> geen participatie			
<input type="checkbox"/> praat en leest er wel eens over			
<input type="checkbox"/> heeft gestemd op ideeën en/ of ideeën aangedragen			
<input type="checkbox"/> deelnemen aan projecten			
<input type="checkbox"/> betrokken in de uitvoering van projecten			
<input type="checkbox"/> betrokken bij de opzet van projecten			
<input type="checkbox"/> deelnemen deel aan de programmaorganisatie van OBAZ			

12.4 Fase 2: panelgesprekken

Het discussiestuk dient zoals gezegd om de panelgesprekken te structureren. Op basis van de ingevulde spanningsvelden kan een gerichte discussie worden gevoerd over de proceseffecten (derde orde) van OBAZ die in de panelgesprekken centraal staan. Welke effecten of veranderingen zijn in het programma tijdens de uitvoering van OBAZ ontstaan? Hoe hebben de relaties tussen de gemeente, instellingen en bewoners zich ontwikkeld? Komen alle partijen voldoende aan bod? Zijn de verhoudingen en taakverdelingen helder? Deze tweede fase in de zelfevaluatie vormt de kern van het instrument. Vertegenwoordigers van alle betrokken partijen wegen in onderlinge panelgesprekken de uitkomsten die in de het discussiestuk vermeld staan en vullen die waar nodig aan. Vervolgens wordt de discussie op basis van de ingevulde spanningsvelden verdiept: waar zitten de voornaamste knelpunten in het proces en wat is nodig om uit deze spanningsvelden te komen? Maar ook: wat heeft goed gewerkt en moet vooral worden voortgezet? Als uitkomst van deze discussie worden leerpunten geformuleerd (de effecten van de derde orde), die OBAZ verder moet helpen in de betreffende stad. Hoe kan de opzet en uitvoering van het programma verbeterd worden op basis van de opgedane ervaringen? Welke mogelijkheden zijn er om het programma binnen de gemeente te implementeren en om succesvolle projecten door te zetten? En wat wordt ieders bijdrage daaraan?

Instrument panelgesprekken

Om al deze vragen aan bod te laten komen en de discussie in goede banen te leiden hebben wij op basis van onze ervaringen in de panelgesprekken van de tussenevaluatie een instrument ontwikkeld voor de discussie tussen bewoners en professionals. Het instrument werkt volgens een trechtermethode, waarbij prioriteiten worden aangebracht in de spanningsvelden uit het discussiestuk en gerichte oplossingen worden bedacht die het OBAZ-programma in de betreffende stad verder moeten helpen. Bewoners en professionals hebben daarin ieder hun eigen rollen die eerst apart worden vormgegeven in afzonderlijke panelgesprekken. Vervolgens worden de ideeën van bewoners en professionals bij elkaar gebracht in een gezamenlijke discussie.

De panelgesprekken verlopen dus in twee rondes: in de eerste ronde discussiëren bewoners en professionals apart. Bewoners kijken met een andere blik naar het proces en de resultaten (zie spanningsveld bestuurs- en bewonerscultuur) en letten vaak op andere dingen dan de professionals die betrokken zijn. Als belangrijke doelgroep van het programma dienen ze afzonderlijk de mogelijkheid te hebben om hun visie te geven op de verschillende effecten van OBAZ. Ook moeten ze hun mening kunnen geven over wat er in hun ogen nodig is om het programma te verbeteren en voort te zetten. Zeker voor de proceseffecten, waarbij de verhouding tussen gemeente, instelling en bewoners ter sprake komt, is eigen discussieruimte voor bewoners gewenst. De professionals hebben op hun beurt ook eigen opvattingen en ideeën over de verschillende effecten van OBAZ. Vanuit hun professionele expertise leveren ze verschillende bijdragen aan het programma. Ze werken op een hoger schaalniveau en hebben dus een bredere blik, maar weer minder zicht op de details. Als betaalde krachten hebben ze daarnaast te maken met achterliggende organisaties waarnaar ze zich moeten verantwoorden.

Samenstelling bewonerspanel en professionalspanel

Het bewonerspanel dient te bestaan uit actief bij OBAZ betrokken bewoners, het liefst zo veel mogelijk verspreid over de verschillende projecten. In het professionele panel zijn alle betrokken organisaties en afdelingen vertegenwoordigd (welzijnswerkers, politie, corporaties, gemeentelijke diensten, beleidsmakers). Een panel mag niet groter zijn dan tien personen om een open discussie mogelijk te maken waarbij iedereen aan het woord komt.

Aanwijzen van een voorzitter

Zeer belangrijk voor de panelgesprekken is het aanwijzen van een voorzitter. De panelgesprekken vallen of staan met goede voorzitters, die in staat zijn om alle partijen voldoende aan bod te laten komen en de discussie te leiden binnen de kaders van het instrument. De aparte panels in de ochtend kennen ieder een eigen voorzitter die de resultaten uit dat panel presenteert in het middagdeel. Ook kunnen zij als spreekbuis worden aangewezen in respectievelijk de verdedigingronde van professionals en bewoners. Voor het bewonerspanel kan gedacht worden aan de voorzitter van een bewoners- of wijkvereniging, bij de professionals lijkt de programmacoördinator de aangewezen persoon. Deze laatste persoon kan ook het gecombineerde panel in de middag voorzitten. Een andere optie is om een externe deskundige te vragen als objectieve buitenstaander. Vooral wanneer de relatie tussen bewoners en professionals gevoelig ligt, kan een externe deskundige bemiddelend optreden.

Eerste ronde

De eerste ronde panelgesprekken, die apart voor bewoners en apart voor professionals gehouden worden, vindt idealiter in de ochtend plaats, zodat in de middag aansluitend de tweede ronde, waarin beide groepen deelnemen, kan worden gehouden. De eerste ronde-panelgesprekken verlopen voor zowel bewoners als professionals volgens hetzelfde stramien:

Stap 1. Introductie

Uitleg over de opzet van de zelfevaluatie. De deelnemers aan het panel stellen zich aan elkaar voor. De deelnemers wordt gevraagd hun reactie te geven op de invulling die aan de spanningsvelden is gegeven in het discussiestuk. Dit stuk dienen de panelleden van tevoren te hebben gelezen. Op flap-overs kunnen de uitgewerkte spanningsvelden in steekwoorden worden gepresenteerd.

Stap 2. Discussie over spanningsvelden

De panelleden kunnen in een korte groepsdiscussie hun reactie(s) geven op de beschreven spanningsvelden en indien nodig op de flap-overs laten aanvullen door de voorbereider die het panel voorziet.

Stap 3. Stemmen over de drie meest relevante spanningsvelden

Vervolgens dienen de panelleden ieder hun stem uit te brengen op de drie spanningsvelden die zij het meest relevant en belangrijk vinden. Voor de verduidelijking kan met gekleurde stickers of stiften gewerkt worden.

Stap 4. Brainstormronde

Voor de drie spanningsvelden met de meeste stemmen dienen vervolgens in een brainstormronde oplossingen te worden bedacht. Er dienen zoveel mogelijk suggesties op een nieuwe flap-over geschreven te worden. Er zijn daarbij geen foute suggesties mogelijk, elk idee telt en bezwaren doen even niet mee.

Stap 5. Discussie over oplossingen

Na de brainstormronde mogen de panelleden op elkaars ideeën reageren en elkaar vragen stellen.

Stap 6. Stemronde over de drie beste oplossingen

De discussie mondt uit in een nieuwe stemronde waarbij gestemd wordt over de drie beste oplossingen. De oplossingen hoeven daarbij niet netjes verdeeld te zijn over de drie geselecteerde spanningsvelden; de gekozen oplossingen mogen ook allemaal onder een

spanningsveld vallen. De drie gekozen spanningsvelden en oplossingen in het bewonerspanel en het professionals-panel gaan door naar de tweede panelronde.

Tweede ronde

De eerste ronde vindt idealiter in de ochtend plaats, zodat in de middag aansluitend de tweede rond kan worden gehouden. In de twee ronde zitten bewoners en professionals bij elkaar aan tafel en worden de gekozen spanningsvelden en oplossingen in beide groepen naast elkaar gezet. De volgende stappen komen aan bod:

Stap 1. Introductie

Uitleg over de tweede ronde van de zelfevaluatie en een voorstelrondje.

Stap 2. Presentatie van de door bewoners gekozen spanningsvelden en oplossingen

De voorzitter van het bewonerspanel presenteert in hooguit tien minuten de uitkomsten van het ochtenddeel: welke drie spanningsvelden kregen de meeste stemmen en welke oplossingen zijn daarbij bedacht?

Stap 3. Presentatie van de door professionals gekozen spanningsvelden en oplossingen

Vervolgens presenteert de voorzitter van het professionalspanel de uitkomsten van de discussie in de ochtend.

Stap 4. Professionals verdedigen de door hen gekozen spanningsvelden

Dit gaat als volgt: de spanningsvelden die professionals gekozen hebben, maar die niet voorkomen bij de bewonersgroep, worden genomineerd voor verwerping. De professionals moeten hun keuze verdedigen om deze spanningsvelden veilig te stellen. Bewoners mogen daarbij vragen stellen en commentaar geven. De bewoners zijn in de selectie van spanningsvelden dus leidend: als belangrijke doelgroep en partij in OBAZ bepalen zij welke spanningsvelden aangepakt moeten en worden de professionals in een verdedigende rol neergezet.

Stap 5. Stemronde over de drie belangrijkste spanningsvelden

Na afloop van de verdediging door de professionals wordt opnieuw een stemronde gehouden, maar nu gezamenlijk. Resultaat van deze stemronde zijn de drie belangrijkste spanningsvelden.

Stap 6. Bewoners verdedigen de door hen gekozen oplossingen voor de drie geselecteerde spanningsvelden

Van de drie spanningsvelden met de meeste stemmen worden vervolgens de door bewoners en professionals in de eerste panelronde bedachte oplossingen bij elkaar gezet. De bewoners krijgen nu de kans om de oplossingen die zij in het panelgesprek van de ochtend aangedragen hebben te verdedigen. De oplossingen die bewoners bedacht hebben, maar die niet voorkomen bij de professionals⁸ komen op de nominatielijst voor verwerping en dienen door bewoners verdedigd te worden: waarom is het toch een goede oplossing? De professionals mogen op hun beurt vragen stellen en commentaar leveren. Hier zijn de professionals dus leidend in de selectie van oplossingen. Als professionele krachten zijn hun expertise en kennis leidend in het selecteren en vormgeven van de oplossingen. Bewoners zitten daarbij in de verdedigende rol.

Stap 7. Stemronde over de drie beste oplossingen

Na de verdediging door bewoners volgt een laatste stemronde waarin gezamenlijk door bewoners en professionals gestemd wordt op de beste drie ideeën. Er kan gestemd worden op zowel oplossingen die professionals hebben aangedragen als oplossingen die van de bewoners komen. Dit levert een rangorde van aanbevelingen: de oplossing met de meeste stemmen wordt de eerste aanbeveling, etc.

Stap 8. vervolg?

Na de stemronde bestaat de mogelijkheid om na te denken over het vervolg van Onze Buurt aan Zet. Indien een stad ervoor kiest om zelfstandig door te gaan met (delen van) OBAZ kan het laatste deel van de tweede ronde gebruikt worden voor het maken van afspraken over uitvoering van de aanbevelingen: welke bijdrage leveren bewoners en professionals aan de verschillende aanbevelingen? Wie neemt de eindverantwoordelijkheid voor elke aanbeveling op zich? Wanneer dienen de oplossingen gerealiseerd te zijn en met welke middelen? Indien een stad er niet voor kiest om verder te gaan met OBAZ kan deze tijd gebruikt worden om na te gaan op welke wijze de gekozen oplossingen bruikbaar zijn voor andere projecten rondom burgerparticipatie in de stad.

De voorbereidingsgroep maakt na afloop korte verslagen van de drie panelbijeenkomsten en kan de aanbevelingen uitwerken tot een plan van aanpak.

Instrument panelbijeenkomsten	
<i>Opzet bewonerspanel en professionalspanel</i>	
9.30 - 9.50	1. Introductie - Uitleg over de zelfevaluatie - Introductierondje - Presentatie van de spanningsvelden in steekwoorden op flap-overs
9.50 – 10.15	2. Discussie over de spanningsvelden - Aanvullingen op flap-overs schrijven
10.15 -10.30	3. Stemmen over de drie meest relevante spanningsvelden
10.30 –10.50	4. Brainstormen over oplossingen om uit de drie spanningsvelden met de meeste stemmen te komen - Alle geopperde ideeën noteren op een flap-over
10.50 –11.00	Koffiepauze
11.00 –11.25	5. Discussie over oplossingen - Aanvullingen op flap-overs schrijven
11.25 –11.40	6. Stemmen over de drie beste oplossingen
11.40 –11.50	7. Afsluiting (samenvatten discussie, uitleg vervolg, uitnodiging lunch)

Opzet gecombineerd panel	
13.00 -13.15	1. Introductie - Uitleg over de tweede ronde van de zelfevaluatie - Introductierondje
13.15 -13.25	2. Presentatie van de door bewoners gekozen spanningsvelden en oplossingen
13.25 -13.35	3. Presentatie van de door professionals gekozen spanningsvelden en oplossingen
13.35 -14.00	4. Professionals verdedigen de door hen gekozen spanningsvelden (die niet voorkomen bij bewoners) - Bewoners kunnen vragen stellen en commentaar leveren
14.00 -14.15	5. Stemronde over de drie belangrijkste spanningsvelden
14.15 -14.30	Theepauze
14.30 -14.55	6. Bewoners verdedigen de oplossingen voor de drie geselecteerde spanningsvelden - Ze verdedigen de oplossingen die ze in het eerste panelgesprek zelf bedacht hebben en die niet voorkomen bij professionals - Professionals kunnen vragen stellen en commentaar leveren
14.55 -15.10	7. Stemronde over de drie beste oplossingen
15.10 -15.25	8. Afspraken maken - Hoe gaan de oplossingen gerealiseerd worden (wie doet wat, wie eindverantwoordelijk, tijdsplan en benodigde middelen)?
15.25 -15.30	9. Afsluiting (samenvatten discussie, uitleg vervolg, uitnodiging borrel)

12.5 Wat komt er na de panelgesprekken?

De resultaten van de panelgesprekken zijn in eerste instantie bedoeld om de steden verder te helpen in het nadenken over en vormgeven van burgerparticipatie in hun stad. Wat is de waarde van het betrekken van bewoners? Hoe kan deze waarde het beste benut worden? En op welke wijze(n) kan dit het beste worden vormgegeven? Welke toekomst heeft de werkwijze van OBAZ en de projecten die daarbinnen ontwikkeld zijn voor een stad? Maar zoals gezegd in de inleiding kunnen steden niet alleen van zichzelf leren maar ook van elkaar. Door de resultaten van de panelgesprekken beschikbaar te stellen aan het Verwey-Jonker Instituut zijn wij in staat om begin 2005, als alle OBAZ-programma's zijn afgelopen, een eindevaluatie te maken waarin de werkwijzen en resultaten van zoveel mogelijk steden met elkaar vergeleken worden. Deze vergelijking maakt nieuwe lessen mogelijk over burgerparticipatie: Wat zijn succesvolle projecten die andere steden ook kunnen gebruiken? Waarom werkt een project in de ene context wel en in de andere niet? Wat zijn belangrijke randvoorwaarden? Deze lessen zullen worden teruggerapporteerd naar alle steden.

Om deze vergelijking mogelijk te maken hebben wij de resultaten nodig van de eindevaluatie in iedere stad. Door gebruik te maken van het in dit hoofdstuk beschreven evaluatie-instrument beschikt iedere stad over een uitgewerkt discussiestuk aangevuld met de verslagen van de panelbijeenkomsten. Omdat deze stukken volgens dezelfde methode zijn opgesteld en vergelijkbare thema's behandelen (de spanningsvelden die wij in hoofdstuk 11 benoemd hebben), is een goede vergelijking tussen de steden mogelijk. Op basis van de hoofdstukindeling in het discussiestuk zullen de doelstellingen, het proces, de resultaten en de succes- en faalfactoren van de OBAZ-programma's tussen de steden geanalyseerd worden. De lessen, tips en trucs en aanbevelingen die hieruit volgens zullen bondig beschreven worden in een rapport. Dit rapport zal volgens de planning in juli 2005 naar alle steden worden gestuurd.

Voor het halen van deze planning, zodat de steden het vergelijkende rapport tijdig in hun bezit hebben, is het van groot belang dat wij de stukken van de steden (het discussiestuk van de voorbereidingsgroep en de drie verslagen van de panelbijeenkomsten) uiterlijk 1 mei 2005 ontvangen hebben. Om deze deadline te kunnen halen adviseren wij de steden om uiterlijk in januari 2005 met de eindevaluatie van hun OBAAZ-programma te beginnen. In onderstaand tijdschema staan de verschillende stappen opgesomd.

Tijdschema eindevaluatie en vergelijking tussen de dertig OBAAZ-steden	
Wanneer?	Wat?
2004 januari - april 2005	De OBAAZ programma's worden afgerond. Het Verwey-Jonker Instituut verzorgt de eindevaluatie voor de vijf steden die hebben deelgenomen aan de tussenevaluatie.
januari - april 2005	Steden evalueren hun eigen OBAAZ-programma en kunnen daarvoor gebruik maken van het instrument dat het Verwey-Jonker Instituut ontwikkeld heeft. In dat geval zijn de volgende stappen van belang:
januari 2005	Samenstellen van een voorbereidingsgroep en verzamelen van informatie (fase 1 van het instrument, stap 1t/m 3)
februari 2005	Opstellen discussiestuk door voorbereidingsgroep (fase 1 van het instrument, stap 4t/m 5)
maart 2005	Organiseren van 3 panelgesprekken (fase 2 van het instrument, stap 1 t/m 8)
april 2005	Verslaglegging en doorsturen stukken naar het Verwey-Jonker Instituut. deadline: 1 mei 2005.
mei - juni 2005	Het Verwey-Jonker Instituut vergelijkt en analyseert de resultaten van zoveel mogelijk OBAAZ-steden.
juli 2005	De resultaten worden teruggekoppeld naar de steden in een eindrapportage

Bijlagen

Format hoofdstukindeling voor discussiestuk panels

Hoofdstuk	Leidende vragen
1. Doelen	<ul style="list-style-type: none"> • Waarom OBAZ? Wat hopen de deelnemende partijen met OBAZ te bereiken? • Wat is anders aan OBAZ in vergelijking met andere projecten? • Wie hebben het initiatief genomen tot OBAZ in de gemeente?
2. Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Wie zijn betrokken geweest bij het bedenken en uitwerken van het programma? • Welke OBAZ-projecten zijn opgezet? • Hoe dragen deze projecten bij aan de vooraf gestelde doelen?
3. Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe ver staat het met de projecten? • Wat is er van de doelen die vooraf geformuleerd zijn bereikt? • Heeft OBAZ substantieel bijgedragen aan de leefbaarheid en veiligheid van de betrokken buurten? • Is de betrokkenheid van bewoners in de buurten toegenomen? • Zijn bewoners voldoende aan bod gekomen? • Zijn er ook andere resultaten bereikt die niet met de doelen van OBAZ te maken hebben? • Wat is er nog niet bereikt van de vooraf gestelde doelen?
4. Succes- en faalfactoren	
4.1 duurzaamheid en van de projectmatig werken (spanningsveld 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe sluiten de OBAZ-projecten aan bij bestaande initiatieven gemeente en bewoners? • Welke projecten moeten doorgaan volgens gemeente, instellingen en bewoners? • Hoe kunnen succesvolle projecten binnen de gemeente verankerd worden?
4.2 bestuurs en bewoners-cultuur (spanningsveld 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt bij de opzet en uitvoering van projecten rekening gehouden met de wensen van bewoners? Zijn bewoners voldoende aan bod gekomen? • Hoe worden de taken tussen bewoners, instellingen en de gemeente verdeeld? Zijn professionals binnen OBAZ anders gaan werken? • Wiens prioriteiten tellen bij de uitvoering van projecten het meest mee?
4.3 collectieve en individuele benadering (spanningsveld 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke manieren worden bewoners geïnformeerd over de verschillende activiteiten binnen OBAZ en de mogelijkheden om mee te doen? • Hoe beoordelen bewoners, instellingen en de gemeente de communicatie? (Wordt er op tijd informatie gegeven? Is de informatie duidelijk?) • Kunnen bewoners voldoende reageren en hun eigen informatie/ ideeën inbrengen?)
4.4 actieve kern en overige bewoners (spanningsveld 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe worden bewoners betrokken bij OBAZ en de verschillende projecten daarbinnen? • Werken de manieren om bewoners te betrekken? (Hoeveel bewoners zijn actief, op welke manieren? Zijn het steeds dezelfde mensen die meedoen of is de betrokkenheid van bewoners werkelijk verbreed?) • Veranderen de gebruikte manieren om bewoners te betrekken tijdens het proces?

<p>4.5 allochtonen en autochtonen (<i>spanningsveld 5</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Blijft de deelname van allochtonen achter bij die van autochtone bewoners? • Zijn allochtonen op een andere manier betrokken dan autochtonen? • Zijn er ook verschillen in deelname tussen groepen allochtonen? Zijn er ook activiteiten, waar zowel allochtone als autochtone buurtbewoners aan meedoen?
<p>4.6 harde problemen en softe aanpakken (<i>spanningsveld 6</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Worden met de OBAZ-projecten de belangrijkste problemen in de wijk aangepakt? • Wat maakt het aanpakken van deze problemen lastig? (intimidatie-cultuur, samenhang van langdurige problemen als werkloosheid, criminaliteit en onveiligheid) • Welke mogelijkheden zijn er om de aanpak te versterken? (Wat is de sociale binding in en met de wijken/ buurten? Voor welke problemen is een gecombineerde aanpak mogelijk?)

Projectenoverzicht per stad

(stand van zaken oktober 2003; voor zover bekend of nog niet vermeld in de hoofdstukken)

Enschede

gerealiseerde of lopende projecten per doelstelling:

- 1 *Verminderen van de overlast door de jeugd door meer activiteiten voor de jeugd te organiseren en meer speelgelegenheid te bieden;*
 - Speelplek aan de Kneedweg
 - Skatebaan in Velve-Lindenhof
 - 2 speelplekken in Laares
 - Speelplek aan de Pluimstraat
 - Aanschaf van hengels en visvergunningen
 - Whoznext project Laares
 - Internetpunt/ontmoetingspunt in Bothoven
 - Digitaal inlooppunt Laares
 - Speel-o-theekbus
- 2 *Verminderen van de overlast van de coffeeshops;*
 - een werkgroep inventariseert welk beleid de gemeente, politie en andere partijen op dit punt hebben
- 3 *Verminderen van de overlast van braakliggende terreinen en dichtgetimmerde slooppanden;*
 - afspraken gemaakt over het afsluiten van woningen, sloop en het opruimen van troep die achtergelaten wordt
 - aanstelling van een buurtconciërge in de Velve-Lindenhof met een financiële bijdrage van Buurt aan Zet
- 4 *Verbeteren van sociale samenhang (wordt afgemeten aan het aantal actieve bewoners) en de omgang met elkaar (contacten tussen bewoners uit verschillende wijken via wijkoverstijgende activiteiten). In het bijzonder de contacten tussen allochtonen en autochtonen (via voorlichtingsbijeenkomsten in theehuizen, samenwerking met migrantenorganisaties);*
 - geld voor alle projecten
 - Kleur in het Centrum
- 5 *Vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel van bewoners voor hun wijk;*
 - bewoners bedenken zelf ideeën om de leefbaarheid en veiligheid in hun wijk te verbeteren en adopteren gemeenteplantsoenen
 - hangt ook samen met eerdere doelstellingen en projecten
6. *Vergroten van de verkeersveiligheid;*
 - Kruising Oliemolensingel/Lage Bothofstraat
 - Verkeersaanpassing Hoge Bothofstraat
 - Verbeterpunten Lipperkerkstraat
 - Kruising Kneedweg/Espootstraat

De dertien geselecteerde projecten zijn:

1 *Thuis op straat*

Meer straatactiviteiten op het gebied van sport, spel en muziek en meer betrokkenheid van vrijwilligers uit de buurt. De norm is gesteld op een jaarlijkse toename van 10% van het aantal jongeren dat deelneemt aan deze activiteiten en een toename van 10% van het aantal vrijwilligers dat organiseert.

2 *Buurtbemiddeling*

Buurtgenoten leren onderlinge conflicten zelf oplossen. De norm is gesteld op een jaarlijkse toename van 10% van het aantal keer dat de buurtmediator wordt ingeschakeld.

3 *Campagne*

Het opzetten van plezierige en culturele activiteiten met de buurt (bijvoorbeeld straattheater, interculturele muziek, musicals).

4 *Koppelproject politie-opbouwwerk*

Koppels van wijkagenten en opbouwwerkers die de sociale zelfredzaamheid van bewoners stimuleren en onderlinge conflictbemiddeling bevorderen.

5 *Plein actief!*

Het aantrekkelijk maken van de openbare ruimte voor met name spelende kinderen van 4 t/m 12 jaar. Dit door structurele (40 weken per jaar) uitleen van spelmateriaal, begeleide en onbegeleide spel- en bewegingsactiviteiten en inzet van vrijwilligers uit de directe omgeving van betreffende pleinen. De norm is gesteld op 60 kinderen die een buurtsportpas hebben in 2002, 72 kinderen in 2003, gemiddeld 12 kinderen die deelnemen aan activiteiten.

6 *OOG-project*

OOG = observatie onveilig of ongewenst gedrag en situaties. Het organiseren van uitdagende activiteiten voor kinderen en waarden en normen van kinderen verbeteren. De norm is gesteld op vier uitdagende activiteiten per jaar en een jaarlijkse toename van 10% van het aantal kinderen dat hieraan deelneemt.

7 *BOS-project*

Bevorderen van sport- en bewegingsactiviteiten uitgaande van samenwerking en afstemming in de driehoek: Buurt, Onderwijs en Sport. Het project richt zich op kinderen in de leeftijd van 6 tot 16 jaar en ontwikkelt daartoe projecten op school, in de buurt en met de sportverenigingen. Onderdeel van het project is het schrijven van een sportprojectplan dat gebaseerd is op de wensen en behoeften van jongeren in de leeftijd van 13 t/m 16 jaar op het gebied van sport en bewegen.

8 *Buurtvaders*

Een (gemengde) groep van buurtvaders die door de buurt loopt en jongeren met opvallend gedrag aanspreekt. De norm is gesteld op zes tot acht (ook autochtone) buurtvaders per jaar. Stichting Divers houdt jaarlijks bij hoeveel buurtvaders actief zijn.

9 *Website*

Aanname is dat het hebben van een website voor de buurt de interactie tussen bewoners versterkt.

10 *Wijkcoördinatiepunt*

Het Wijkcoördinatiepunt (WCP) de Kiek is in 2001 geopend en dient als ontmoetings- en informatiepunt voor bewoners, vrijwilligers en beroepskrachten. Ook worden er tentoonstellingen en vergaderingen gehouden. Het versterkt de sociale infrastructuur. Divers houdt jaarlijks bij hoeveel vrijwilligers in en buiten WCP betrokken zijn en ook hoeveel klanten WCP heeft.

11 *Computerproject*

Het voorkómen van een digitale tweedeling in de buurt middels laagdrempelige voorzieningen voor en door bewoners, op het gebied van ICT. De norm is gesteld op acht vrijwilligers die cursussen verzorgen, 40 cursisten en minstens acht computers die te leen zijn per jaar. Divers houdt de jaarlijkse cijfers bij.

12 *Scholing bewonerskader*

Versterken van het bewonerskader om actieve inbreng van bewoners bij herstructureringsprocessen en veiligheidsacties te waarborgen.

13 *Afbreken criminele gelegenheidsstructuren*

Het aanpakken van het intimidatieklimaat (criminele infrastructuur) in de wijk.

In het programma NAZ werken instellingen, bewoners en gemeente nauw samen aan projecten om de bijzondere kernwaarden van de wijk te versterken en te benutten om het imago van Nieuwland te verbeteren. Deze kernwaarden zijn Culturele Diversiteit, Mobiliteit, Levensruimte, Samen zijn, In orde en Durf. Binnen elke kernwaarde zijn een aantal voorstellen voor projecten ontwikkeld. In het onderstaande overzicht hebben de professionals binnen NAZ geprobeerd om op schematische wijze het bereik van NAZ te kwantificeren. Deels is dit gebaseerd op projectrapportages en deels op informatie uit het professionele netwerk. Met directe deelnemers worden bedoeld vrijwilligers en actieve deelnemers, met indirecte deelnemers worden vooral kijkers en belangstellende omschreven. In de kolom participatie wordt beschreven op welke manieren bewoners deelnemen aan het project. Onder het kolomhoofd Vervolg wordt geïndiceerd welke resultaten zichtbaar zijn en/of welke vervolgstappen zijn gezet.

Projecten(kernwaarde)	Directe deelnemers	Indirecte deelnemers	Participatie	Zichtbare resultaten
Zomercarnaval 2002/-2003 (Culturele diversiteit)	400 (diverse nationaliteiten)	Duizenden	Vrijwilligers nemen deel in andere projecten van NAZ.	1e keer onder leiding jongerenwerk, 2e keer door Antilliaanse werkgroep.
Kunstpuntcom (Samen zijn)	2200 bezoekers (kinderen naschoolse activiteiten, kunstprojecten) 3 projecten met ouders : 35 bezoeken	Ouders	Participeren in wijkgerichte activiteiten: TOS/ buitenschoolse activiteiten.	Tijdens sloopmanifestaties heeft kunstpuntcom met de kinderen kunstborden gemaakt en meegewerkt aan een video voor het Nieuwlandfestival. Ook zijn Leefregels op kunstzinnige vorm uitgewerkt voor een buurt.
Duimdrop /speeleiland (Samen zijn)	200 -300 kinderen per week	Ouders	Participeren in wijkgerichte activiteiten o.a. TOS.	
Skatebaan (Levensruimte)	Tientallen jongeren bezoeken dagelijks de skatebaan.		Inloopavonden buurtcentra; jongerenactiviteiten	
MCM de Groot - trapveld (Culturele diversiteit)	Tientallen jongeren sporten dagelijks op het trapveldje.	Initiatief van de bewoners uit de omgeving.	Past binnen de projecten van ATAZ en wordt gebruikt als 1 van de plekken om te sporten.	
Holle bolle gijs (Durf)	Honderden kinderen van de basisscholen hebben deelgenomen aan de kerstactie	Bewoners nieuwland		Holle bolle gijs was het winnend ontwerp , wordt in mei 2004 onthuld
Ouderkamer (Durf)	Tientallen ouders	Wordt doorverteld onder ouders.	Nemen deel aan opvoedings- ondersteunende activiteiten, taalcursussen.	
Moeders voor een veilige buurt (Nieuwland in orde)	10 moeders per buurt	buurtbewoners	Participeren met projecten opscholen, activiteiten voor moeders etc.	Zijn beter op de hoogte van taken wijkinstellingen, politie en gemeente
Buurtprofielen	4 gesprekken met bewoners over leefbaarheid in de buurt, 20 personen per gesprek	Wordt doorverteld aan andere buurtbewoners	Enkele bewoners nemen actief deel aan wijkoverleggen en participeren in wijkprojecten.	Met werkgroep van professionalisatie een activiteitenprogramma opgesteld n.a.v. de gesprekken bewoners
Centrale satelliet schotel (Nieuwland Mobiel)		300 bewoners van het gebied schuttersveld		Concreet ; 1 centrale schotel, de rest van de schotels is verdwenen. Project wordt overgenomen in andere buurten, c.q. belangstelling in andere wijken

Projecten(kernwaarde)	Directe deelnemers	Indirecte deelnemers	Participatie	Zichtbare resultaten
Oud helpt jong vice versa (Samen zijn)	5-10 vrijwilligers	50 personen (schatting)	Deelnemers participeren in projecten als ouderennetwerk	3 projecten in ontwikkeling
Ouderenetwerk (Nieuwland Mobiel)	28 deelnemers	100 belangstellenden op eerste kennismakingsdag.	Samen activiteiten ondernemen zoals boodschappen doen, ontmoetingsdagen organiseren.	Gezamenlijk 3 x per jaar een krant uitgeven.
Lets (Samen zijn)	14 personen	Project is nog niet gestart	Mogelijke koppeling met project Ouderenetwerk en Oud helpt jong.	
Sporten in de wijk (Samen zijn)	100 personen per week. 3 grote toernooien per jaar met 200-300 deelnemers	Honderden toeschouwers	Deelnemers nemen deel aan andere ATAZ projecten en overleggen, werkgroepen	
Buurtpreventie	5 personen	30 personen		Voorlichtingsavonden in 2 buurten. Weinig respons van bewoners om als vrijwilligers groep de buurt te inspecteren.
Ouderenadviseur in sloopgebieden (Nieuwland Mobiel)	103 ouderen	Honderden		Project is overgenomen in andere herstructuringswijk in Schiedam
Schoon heel en veilig (Nieuwland in orde)	actieve bewonersgroepen in 15 buurten van 10 -20 vrijwilligers die meewerkten aan het programma	Duizenden	Honderden mensen deden mee met vuil ophalen, prikken en schoolprojecten + veel instellingen die meeklusten in de buurt.	Verlengd tot een actiejaar in 2004.
Nieuwland festival (Culturele diversiteit)	100 personen	5.000 bezoekers		
Beheerder buurtcentra	200 - 300 bezoekers per week.			4 avondopenstellingen en 2 openstellingen per week voor jongereninloop.
Nieuwe burens (Culturele diversiteit)	10 vrijwilligers	100 nieuwe bewoners		
Wijksoap	30 personen	Project is niet doorgegaan		
Wijkwandelingen	bewoners, gemeenteraadsleden			
Toezichthouders (Nieuwland in orde)	5 personen	Bewoners Nieuwland		

Maatregelen/ deelprojecten:

1 *Buurtontwikkelingsplek (BOP)*

Een plek voor het organiseren van activiteiten gericht op maatschappelijke participatie en sociale activering. De plek vormt de uitvalsbasis voor de activiteiten die via de ABCD-methode ontwikkeld worden. Hiernaast vinden er buurthuisactiviteiten plaats: een ouder-kindcentrum, een jongerenhome en een open inloop in BOP. Het zal ook dienst doen als kinderopvang.

2 *Buurtkantoor*

De centrale plek van waaruit de activiteiten georganiseerd en gecoördineerd worden.

3 *Buurtbeheer*

Dit is het totaal aan activiteiten gericht op onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

Het beheer gebeurt door de buurtconciërge en zijn assistent, samen met de bewoners.

Subprojecten zijn: 'de onderhoudsdienst', het Z-team', 'Kolping fraai' en 'Kolping Veilig'.

Doelen zijn niet alleen het realiseren van een schone en veilige buurt, maar ook het stimuleren van de betrokkenheid door de bewoners te activeren en hen letterlijk aan de verbetering van hun buurt te laten werken.

Leden voor de onderhoudsdienst worden geworven onder de bewoners. Dit team onderhoudt en beheert voorzieningen in de openbare ruimte in nauwe samenwerking met buurtbewoners.

Het 'Z-team', dat belast is met het schoonhouden van de buurt (zwerfvuil e.d.), bestaat uit kinderen van 8 tot 12 jaar. Hiervoor ontvangen ze een bescheiden onkostenvergoeding.

'Kolping fraai' betreft periodieke schoonmaakacties door de buurtbewoners in samenwerking met gemeentelijke diensten en het betreft gedragsbeïnvloedende activiteiten zoals voorlichting.

Bij 'Kolping veilig' gaat het om maatregelen van materiële aard (buurtpreventie, hang- en sluitwerk) en om voorlichting en drugspreventie gericht op jongeren.

4 *Kolping digitaal*

Voor diverse bevolkingscategorieën worden cursussen op maat aangeboden (algemene ICT-vaardigheden, Word, chatten, digitale buurtkrant) Hiernaast heeft dit project een dienstverlenend karakter voor diverse groeperingen en activiteiten (website, buurtkrant, internetten enz.) Hiervoor worden diverse functies gecreëerd, zoals lesassistenten, docenten, systeembeheer, twee wijkmedewerkers voor toezicht, beheer en administratie.

5 *Veiligheid*

Eerste doelstelling is het herstellen van het vertrouwen in elkaar. Door het team van de politie is gekozen voor een buurtaanpak en niet voor één buurtagent zoals de buurtbewoners wilden.

Uitgangspunten voor de politie zijn herstel van vertrouwen, teamgebonden aanpak en optreden tegen geweld, dealen op straat of vanuit de woning, heling en vernieling van straatmeubilair.

Hiernaast bestaan de werkzaamheden uit: participatie in de jeugdraad en tijdens grote schoonmaakacties, deelname aan bewonersavonden en diverse overleggen over OBAZ, inzet bij buurtpreventieprojecten en mede-organiseren van drugsvoorlichting aan de jeugd (op verzoek van de buurtbewoners). Werkgelegenheid. Er wordt een zevental arbeidsplaatsen gecreëerd (o.a. ontmoetingsplek, Kolping digitaal) die bedoeld zijn om werkervaring op te doen. Het gaat om (sociale) activering en trajectbegeleiding om bewoners aan te sporen mee te doen aan activiteiten in de buurt, als deelnemer of als vrijwilliger.

Ten aanzien van trajectbegeleiding wordt onderscheid gemaakt in drie doelgroepen: volwassenen algemeen, ouders/vrouwen in relatie met het ouder-kindcentrum en jongeren vanaf 16 jaar (zie ook BOP in punt 1). Ook worden voor verschillende doelgroepen mogelijkheden geschapen om zich te oriënteren op scholing en arbeid.

6 Individuele aanpak sociale problematiek

In de Kolpingbuurt wonen relatief veel gezinnen met 'meervoudige problematiek achter de voordeur'. Het NIM (maatschappelijk werk) werkt zo laagdrempelig mogelijk (spreekuur, bereikbaarheidsdiensten) en outreachend (actief benaderen van mensen met een hulpvraag). Er wordt gebruikgemaakt van diverse kanalen, waaronder informatie van werkers, buurtbewoners en huisartsen. Het NIM coördineert ook een zorgnetwerk in de buurt, analoog aan de bestaande jeugdnetwerken.

7 Talis Woondiensten wil om de betrokkenheid van buurtbewoners te vergroten een 'Trouwe huurder systeem' introduceren.

Dit is erop gericht om gedrag te beïnvloeden door huurders voordelen aan te bieden. Voorwaarde is dat de huur op de eerste van de maand betaald wordt en dat huurders geen overlast mogen veroorzaken aan omwonenden. De vorm van de voordelen staat nog niet vast en kan in de loop van de tijd, afhankelijk van de mening van buurtbewoners, variëren. Als voorbeeld dient de plaatsing (door buurtbewoners) van tuinschuttingen bij bewoners die aan de voorwaarden voldoen.

8 ABCD-methode

Bij de toepassing van deze methodiek worden individuele wensen en mogelijkheden van buurtbewoners in relatie gebracht met activiteiten die de buurt/wijk als geheel graag wil realiseren. De kwaliteiten van bewoners worden door een inventarisatie (enquête), uitgevoerd door buurtbewoners zelf, in beeld gebracht. Activiteiten worden gekozen door matching van vraag (wat wil de buurt) en aanbod (actieve bijdrage van individuele buurtbewoners). Ook belangrijk is dat in de methodiek de bewoners de leiding hebben over hun proces van buurtopbouw en zelf ook uitvoering geven aan de plannen en initiatieven die ze ontwikkelen. Doel van deze methodiek is de buurtbetrokkenheid en de (maatschappelijke) participatie van bewoners te bevorderen, c.q. te vergroten. Voor OBAZ wordt deze methodiek gebruikt om ouders (veelal vrouwen), jongeren en volwassenen te activeren om zich in te zetten als deelnemer/vrijwilliger, dan wel deel te nemen aan een arbeidstraject.

Literatuur

'Aan de slag' *Onze Buurt aan Zet* (2002). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Buurt aan zet - Enschede. Het project voor en door bewoners in De Bothoven, Laares en Velve-Lindenhof. (2003) Enschede: gemeente Enschede.

De vele gezichten van het grotestedenbeleid. Visitatierapport G21-Grotestedenbeleid 2001 (2002). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

'*De Kolpingbuurt blijft aan zet*'. Wijkaanpakprogramma Kolpingbuurt 2003 - 2007 (2003) Nijmegen: Directie Wijk & Stad.

Dijk, van R. en S. Brand (2003) *Tussenevaluatie project NAZ. Ouderenadviseurs in de sloopgebieden Nieuwland. Periode juli 2002 t/m januari 2003*. Schiedam: St. Ouderenwerk NWN.

Dijk, J. van (1991). *Onderzoeken en veranderen. Methoden van praktijkonderzoek*. Stenfert Kroese.

Evaluatie Buurt aan Zet (met vallen en opstaan moet je het leren!) (2002) Enschede: gemeente Enschede.

Hooiveld, W. en J. Schuitema (2003) Velve-Lindenhof. *Een wijk waarvoor je wilt werken!* Een onderzoek naar de vormgeving van veiligheidsactiviteiten in de wijk Velve-Lindenhof. Enschede: Universiteit Twente.

Kamp, M. van der (2002) Dr. strangelove of inspecteur clouseau. Over de rol van evaluatieonderzoek bij sociale interventies. In: *Sociale interventie*, 4 (2002), p.41-51.

Monitor 'Onze buurt aan zet' Bartjes, Hofstad en Eikendonk (2002) 's Hertogenbosch: gemeente 's Hertogenbosch.

'*Onze Buurt Aan Zet*' *Kwaliteitsverbetering door inzet van bewoners* (2002). Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.

Onze Buurt aan zet. Projectplan Kolpingbuurt (2001) Nijmegen.

Onze Buurt Aan Zet. verdiepingsatelier 12 juni 2002. Organisatie, effectmeting en continuïteit van 'Onze buurt aan zet' (2002). Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.

Participatie in het publiek domein. Eindverslag onderzoek grotestedenbeleid (2002). Amsterdam: Instituut voor Publiek en politiek.

Swanborn, P. (1999). *Evalueren. Het ontwerpen, begeleiden en evalueren van interventies: een methodische basis voor evaluatie-onderzoek*. Amsterdam: BOOM.

Tops, P. en R. Weterings (2001). *Beelden bij 'Samenwerken aan leefbaarheid'. Over coproducties in Breda Noordoost*. Tilburg: Katholieke Universiteit Brabant.

"*Wat zou u doen met 2 miljoen?*" Projectplan OBAZ Nieuwstraatkwartier. Almelo: gemeente Almelo.

Weekers, R. (2002) *Zomer Carnaval 2002 Eindverslag*. Schiedam: Stichting Welzijn Schiedam.

Eindnoten

¹Onze Buurt aan Zet, kwaliteitsverbetering door inzet van bewoners, januari 2002; 'Aan de slag' 'Onze Buurt aan Zet', 'Voortgang in de grote steden, meedenken, meepraten en meedoen', november 2002

²Alle steden zijn minimaal drie keer telefonisch benaderd bij geen gehoor of geen reactie per e-mail aangeschreven met een verzoek tot medewerking. Vijf steden hebben ook op deze e-mail niet gereageerd.

³Increasing social capital through direct democracy? A case study of the 'It's our neighbourhood's turn' project. Paper for ECPR-Joint Sessions Edinburgh, march 28 - april 2, 2003, Herman Lelieveldt, University of Twente, Faculty of Business, Public Administration & Technology, Department of Political Science.

⁴Het onderzoek vormt 'slechts' een momentopname. De bevindingen en conclusies hebben dan ook betrekking op de situatie van eind 2003. Dit geldt nog sterker voor bevindingen die zijn aangehaald uit eerdere evaluaties van de stad zelf. Dit doet volgens ons niets af aan de relevantie van onze bevindingen en conclusies.

⁵Graaf, van der, P. & F. Spierings (2002) Toekomst welzijnswerk Rotterdam. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Plempers, E., Vliet, van K. & G. van der Laan (2003) Passie voor professionaliteit. Onderzoek naar professionele handelingsruimte en vraaggerichtheid. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

⁶Lelieveldt, H. (2004) Helping Citizens Help Themselves. Neighbourhood Improvement Programs and the Impact of Social Networks, Trust, and Norms on Neighbourhood-Oriented Forms of Participation. In: Urban Affairs Review, Vol. 38, No. X, Month 2004 1-21.

⁷dit instrument is te gebruiken als checklist door de voorbereidingsgroep. Zie kaders op blz. 69-70.

⁸Dit kunnen ook oplossingen zijn bij een spanningsveld dat alleen door bewoners is gekozen in de eerste ronde panelgesprekken. De professionals hebben er dan geen oplossingen voor bedacht en deze oplossingen moeten dus verdedigd worden door bewoners.