

Onderzoek en kennisontwikkeling in de wijk

*Evaluatie van WOK-teams
in Utrecht, Leusden en
Amersfoort*

Katja van Vliet en Astrid Huygen

Juni 2009

Inhoud

1.	Inleiding, doel- en vraagstelling en opzet	5
2.	WOK-team Halve Maan Utrecht	7
2.1.	Inleiding	7
2.2.	Aanleiding en voorgeschiedenis	7
2.3.	Beoogde resultaten	8
2.4.	Functioneren WOK-team	8
2.5.	Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling	11
2.6.	Behaalde resultaten	12
2.7.	Conclusies	15
3.	WOK-team het Ruige Veld/'t Vliet Leusden	17
3.1.	Inleiding	17
3.2.	Aanleiding en voorgeschiedenis	17
3.3.	Beoogde resultaten	17
3.4.	Functioneren van het WOK-team	19
3.5.	Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling	20
3.6.	Behaalde resultaten	21
3.7.	Conclusies	23
4.	WOK-team Vathorst Amersfoort	25
4.1.	Inleiding	25
4.2.	Aanleiding en voorgeschiedenis	25
4.3.	Beoogde resultaten	25
4.4.	Functioneren WOK-teams	27
4.5.	Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling	29
4.6.	Behaalde resultaten	31
4.7.	Conclusies	35
5.	Conclusies en aanbevelingen	37
5.1.	Inleiding	37
5.2.	Uitkomsten	37
5.3.	Proces	39
5.4.	Kennisontwikkeling	40
5.5.	Toekomst WOK-teams	41
6.	Geraadpleegde bronnen	41

Bijlage 1	Vragen ter voorbereiding op het groepsgesprek met het WOK-team	43
Bijlage 2	Topiclijst groepsgesprekken WOK-teams	45
Bijlage 3	Vragenlijst zelfevaluatie	47
Bijlage 4	Gesprekspartners WOK-teams	57

1. Inleiding, doel- en vraagstelling en opzet

Het Lectoraat Sociaal Beleid, Innovatie en Beroepsontwikkeling van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht voert in samenwerking met het Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde het innovatieprogramma Onderzoek en kennisontwikkeling op wijkniveau uit. Dit programma wil met behulp van een WOK-team een permanente kennisinfrastructuur op wijkniveau realiseren. De kennisinfrastructuur draagt bij aan een beter leef- en woonklimaat, waarbij veiligheid en maatschappelijke inzet speerpunten vormen. De doelstelling van het project is het ontwikkelen van een methode om kennis te ontsluiten en te verzamelen waaraan behoefte is in een wijk of buurt. De kennis dient terecht te komen bij de juiste actoren, die de kennis in handelen kunnen omzetten. De wijk zet na afloop van het project de ontwikkelde aanpak voort.

Het Verwey-Jonker Instituut voerde de evaluatie van het project uit. De evaluatie richtte zich op de doelstelling: het ontwikkelen van een methode om kennis te ontsluiten en te verzamelen waaraan behoefte is in een wijk of buurt. De doelstelling dat de WOK-teams een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur op wijkniveau realiseren die bijdraagt aan een beter leef- en woonklimaat, is ambitieus. In deze evaluatie besteden we aandacht aan de manier waarop de WOK-teams aan deze doelstelling gewerkt hebben, maar kunnen we gezien de korte looptijd van het project de effecten niet evalueren. Om een meer duurzame verandering in het sociale weefsel van de wijk te kunnen vaststellen is een evaluatie met herhaalde metingen over een periode van minstens 3-4 jaar nodig.

De evaluatie bestond uit twee onderdelen: een uitkomstevaluatie en een procesevaluatie. Het doel van de uitkomstevaluatie was om na te gaan of bovenstaande doelstelling van het project is gerealiseerd. De evaluatie laat zien wat de WOK-teams hebben bijgedragen aan kennisontwikkeling op wijkniveau en welke mogelijkheden bestaan voor de overdraagbaarheid van deze methodiek. Omdat de WOK-teams opgevat kunnen worden als een lerend systeem, is het belangrijk ook inzicht te krijgen in het ontwikkelingsproces. Ontwikkelingen in de manier van werken en de rol die verschillende partijen daarbij spelen was onderwerp van de procesevaluatie. Voor de evaluatie zijn de volgende vragen geformuleerd.

Uitkomstevaluatie:

1. Welke doelstellingen stellen de WOK-teams zichzelf?
2. Welke van de doelstellingen en beoogde resultaten, die ze zich zelf bij de start stelden, bereiken de WOK-teams? Zijn de doelstellingen haalbaar gebleken?
3. Welk type kennis produceren de WOK-teams?
4. Welke inhoudelijke kennis produceren de WOK-teams?
5. Welke plannen en producten voor het behoud en de versterking van zelforganiserend vermogen van burgers op wijk- en buurtniveau ontwikkelen de WOK-teams?
6. Tot welke actie leidt de geproduceerde kennis?
7. Op welke manier borgen de WOK-teams de ontwikkelde kennis?
8. In hoeverre vormen de WOK-teams een adequaat antwoord op de behoefte aan kennisontwikkeling over de buurt, haar bewoners en het (professionele) aanbod?
9. In hoeverre dragen de WOK-teams bij aan het versterken van het samenspel (sociaal weefsel) tussen verschillende actoren (bewoners, professionals, gemeente, private partijen, corporaties, etc.) in de wijk?

10. Welke bijdrage leveren de WOK-teams aan de competentieontwikkeling van professionals?
11. Welke bijdrage leveren de WOK-teams aan het onderwijs aan de Hogescholen?
12. Welke factoren hebben een positief of negatief effect op de resultaten?

Procesevaluatie:

1. Welke partijen zijn betrokken bij de lokale kennisontwikkeling door de WOK-teams en hoe heeft de samenwerking zich ontwikkeld? Wat is de rol van bewoners, professionals, ambtenaren, externe deskundigen (onderzoekers HU, Politieacademie) en studenten?
2. Welke methoden van werken hanteren de WOK-teams bij het werken aan kennisontwikkeling en sluiten deze aan bij de motivatie en bestaande formele en informele netwerken van bewoners?
3. In hoeverre leidt (nieuwe) kennis tot handelen van diverse partijen in de wijk (professionals, gemeente, private partijen, bewoners, etc.)?
4. Hoe is de organisatie van het project en de uitvoering van de aanpak verlopen? Welke ontwikkeling is waarneembaar in de manier van werken?
5. Hoe heeft de communicatie rondom het project gestalte gekregen?
6. Op welke manier krijgt het onderling leren (tussen de drie lokale WOK-teams) gestalte?
7. Welke succes- en faalfactoren zijn aan te wijzen? Welke factoren zijn wijkspecifiek en welke zijn algemeen?
8. In hoeverre is de ontwikkelde werkwijze overdraagbaar?

De evaluatie kende drie meetmomenten. Aan het begin van het project is per locatie de uitgangssituatie vastgesteld en zijn de beoogde lokale resultaten geformuleerd (nulmeting, T0: maart/april 2008), na zes maanden vond een tussentijdse evaluatie plaats, gericht op tussentijdse resultaten en het proces (T1: september/oktober 2008) en aan het eind van het project (T2: februari 2008). Overigens kon de evaluatie pas starten nadat de WOK teams waren gestart en hun eerste plannen hadden ontwikkeld. Dit betekent dat de evaluatieperiode liep van maart/april 2008 tot februari 2009. In een dergelijk kort tijdsbestek is gebleken dat er resultaten zijn bereikt, maar de uitkomsten zijn beperkt wat betreft de effecten.

De gegevens voor de nulmeting zijn verzameld met behulp van een korte vragenlijst die is ingevuld door de projectleider per locatie (bijlage 1) en een groepsinterview met leden van het WOK-team (4-6 leden per team) aan de hand van een topiclijst (bijlage 2). De gegevens voor de tussenmeting zijn verzameld met behulp van een zelfevaluatielijst (bijlage 3), die is ingevuld door de projectleider en twee WOK-teamleden per locatie. Voor de eindmeting heeft de projectleider de zelfevaluatie geactualiseerd en heeft een groepsinterview plaatsgevonden met de projectleider en leden van het WOK-team (in totaal 3-6 leden per team). Bovendien hebben aanvullende telefonische interviews plaats gevonden met een bewoner en een professional in de wijk.

In deze rapportage doen we verslag van de nulmeting en de proces- en effectevaluatie van de drie WOK-teams afzonderlijk. De conclusies vatten de resultaten samen en vergelijken de resultaten onderling. Het laatste hoofdstuk bevatten ook aanbevelingen over de methodiek en de randvoorwaarden om het WOK te doen slagen.

2. WOK-team Halve Maan Utrecht

2.1. *Inleiding*

Halve Maan is een buurt in het westen van de stad Utrecht en is een 'echte arbeiderswijk, een volksbuurt'. Halve Maan wordt niet beschouwd als een probleemwijk, maar 'zit er wel dicht tegen aan'¹. Deze buurt is het westelijk deel van de subwijk Oog in AI, met 2.870 inwoners. Er staat veel sociale woningbouw (laagbouwflats) uit de jaren vijftig en het woningbestand is verouderd. De woonlasten zijn hier laag in vergelijking met de rest van Oog in AI, waar veel koopwoningen staan. Vanaf de jaren tachtig nam in Halve Maan het aantal allochtonen met lage inkomens toe. Begin 2008 is 58,7% van de inwoners autochtoon. De Marokkaanse gemeenschap vormt de grootste groep allochtonen (11,8%)².

Aan de noordpunt van de buurt bevindt zich een sportpark genoemd naar oud-wijkgenoot en voetballer Marco van Basten. Aan het Herderplein bevindt zich een winkelplint, waar een beperkt aantal winkels is gevestigd³.

2.2. *Aanleiding en voorgeschiedenis*

De eerste interesse om een WOK-team te starten in Halve Maan kwam van diverse instellingen en het wijkbureau (gemeente Utrecht). De professionals hebben in voorbereidende gesprekken aangegeven graag mee te willen werken. Het initiatief kwam uiteindelijk van welzijnsorganisatie Portes en ook de thuiszorgorganisatie zou mee gaan doen. Halve Maan is een buurt waar thema's zouden spelen die zowel de bewoners als diverse organisaties in de wijk bezighouden. Thema's als de leefbaarheid, de luchtkwaliteit, groenvoorzieningen en het verkeer zijn voor alle partijen van belang. De zorginstelling, de welzijninstelling en het wijkbureau vragen aandacht voor de onderlinge verbanden in de buurt, die zij als zwak betitelen. De gemeente, politie en de genoemde instellingen willen buurtgericht innovatieve aanpakken ontwikkelen, waar welzijn, zorg en veiligheid in elkaar overlopen (HU/politieacademie, 2007). De projectleider vertelt dat in deze wijk met activiteiten nog weinig bereikt is om de buurt te verbeteren. Daarom verwacht hij dat het WOK-team mogelijkheden heeft om in Halve Maan iets op te bouwen. Hoe precies de selectie van de wijk tot stand is gekomen, daarop hebben de WOK-teamleden geen zicht.

Een belangrijk gegeven dat de voorgeschiedenis kenmerkt, is de onduidelijkheid over al dan niet ondernomen activiteiten voor, maar ook door bewoners. Uit een inventarisatie⁴ van bestuursinformatie (gemeente Utrecht) zou blijken dat er een behoorlijk aantal projecten en activiteiten in de wijk te zijn. Bij de start van het WOK-team was dat bij de leden niet bekend. Zij veronderstelden zelfs dat er heel weinig in deze wijk ondernomen was. Dit bleek een verkeerde voorstelling van zaken.

¹ Bron: projectleider WOK-team.

² www.buurtmonitor.nl, WistUdata, GBA, 27 mei 2008 geraadpleegd.

³ Bron: Wikipedia.

⁴ Bij navraag bij bestuursinformatie (september 2008) werd gemeld dat deze inventarisatie gepland stond, maar niet is uitgevoerd.

Gebleken is dat de bewonersgroep waarmee het WOK-team vlak na de start contact heeft, gemêleerd is samengesteld (hoog en laag opgeleid, mensen met een Nederlandse en mensen met een Marokkaanse achtergrond, mannen en vrouwen) en zij zijn erg gemotiveerd om iets te betekenen voor de wijk.

2.3. Beoogde resultaten

Doelstellingen (wat wil het WOK-team zelf bereiken)

De opgave die het WOK-team zichzelf gesteld heeft, is om de kennis die al aanwezig is in de wijk bij elkaar te brengen. 'Het is de uitdaging om erachter te komen wat er aan maatschappelijke inzet bestaat, hoe de inzet voor de buurt beter verbonden kan worden, wie niet bereikt worden en hoe professionals daarmee om gaan' (HU/Politieacademie, 2007). De projectleider voegt eraan toe dat het doel ook is om de bewoners te activeren. Het gaat erom versnipperde kennis bijeen te brengen. Dit levert behalve kennis ook punten op waarop het WOK-team bewoners wil uitnodigen activiteiten uit te voeren die weer nieuwe kennis oplevert. Een vraag die de projectleider zich daarbij wel stelt is: 'Hoe krijg je het voor elkaar dat bewoners samen met professionals actief worden? Deze doelstelling valt uiteen in twee delen. Enerzijds heb je de doelstelling van activering: we moeten proberen om bewoners actief te krijgen om iets te betekenen voor hun buurt. Anderzijds is de doelstelling het ontwikkelen van een methodiek die kan blijven bestaan, ook nadat het project is afgelopen, om de bewoners actief te laten blijven. De ontwikkeling van deze methodiek is minstens zo belangrijk als de eerste doelstelling. Je kunt mensen immers wel een jaar lang activeren, maar als het daarna voorbij is, heb je er nog niet zoveel aan. Belangrijker is het om iets voor langere duur te ontwikkelen'.

Volgens de projectleider is er al veel kennis verzameld in de buurt, maar het streven is om deze kennis te bundelen en voor iedereen toegankelijk te maken. Bewoners weten niet veel van elkaar, maar ook organisaties lijken niet goed op de hoogte van elkaars activiteiten in de wijk. 'Iedereen leeft hier in de wijk langs elkaar heen. Overal, bij iedere bewoner, liggen kleine deeltjes kennis. Een bewoner is een wandelende encyclopedie. Deze kennis kan van alles zijn. Met het WOK-team willen we deze kennis bundelen. Er moet een soort kenniscentrum komen, waar al deze kennis opgeslagen ligt. Dit moet waarschijnlijk iets digitaals worden. Een nieuwe bewoner of professional hoeft alleen maar dit kenniscentrum te 'openen', om alle mogelijke kennis uit de buurt te kunnen vinden', aldus de projectleider.

De vertegenwoordigers van het WOK-team hebben moeite met het formuleren van criteria voor succes. Ze vinden het moeilijk om in deze fase al te benoemen waar ze uit willen komen. Maar toch doen ze een poging: ze willen een aanzet tot een methodiek om betrokkenheid van bewoners ook vast te houden. Deze methodiek zou moeten leiden tot meer sociale cohesie.

Actieonderzoek is voor het WOK-team aanvankelijk de rode lijn in het ontwikkelen van een methodiek om de bewoners te ondersteunen en om kennis bijeen te brengen. Het WOK-team vindt dat het niet zo mag zijn dat professionals alles bedenken: de onderzoekers dragen ideeën en kennis aan, maar de bewoners moeten het zelf doen.

2.4. Functioneren WOK-team

Samenstelling WOK-team, samenwerking en verdeling verantwoordelijkheden

Het WOK-team Halve Maan bestaat uit vertegenwoordigers van de Hogeschool Utrecht (onderzoeker/docent), de politieacademie (onderzoeksprojectleider) en Portes (opbouwwerk). De bewonersgroep Halve Maan en de wijkagent zijn betrokken bij het werk van het WOK-team, maar hebben er

formeel geen deel van uit gemaakt. Tot de zomer van 2008 waren er twee opbouwwerkers betrokken. Eén van deze opbouwwerkers was de wijkprojectleider van het WOK-team. Deze is in de zomer van 2008 vertrokken en heeft geen opvolger gekregen. In 2008 heeft het WOK-team vrijwillige WOK-teamleden (bewoners) willen werven en was het de bedoeling dat de betrokkenheid van de bewoners zou toenemen. Dit is niet gerealiseerd. De leden beschouwen zichzelf ook niet als het WOK-team, maar als het team dat de voorbereidingen treft voor het uiteindelijk in te stellen WOK-team: het kernteam. Het kernteam⁵ zou uitgebreid moeten worden met bewoners en wijkprofessionals.

Het WOK-team Halve maan kwam in de beginperiode driewekelijks bij elkaar. Deze frequentie is in de loop van de tijd afgenomen. Er is geen plan van communicatie tussen de verschillende actoren op verschillende niveaus opgesteld, maar de lokale projectleider is overal bij betrokken en kan voor de nodige afstemming zorgen. In de wijk zelf zou overleg en afstemming eveneens vorm moeten krijgen. Hiervan is uiteindelijk onvoldoende sprake geweest.

Projectplan, tijdsplanning en knelpunten tijdens de uitvoering

Uitvoeringscapaciteit

De geïnterviewden hebben hun twijfels geuit of er voldoende capaciteit en middelen zijn om de activiteiten van het WOK-team te kunnen uitvoeren. Vanuit de Hogeschool en de Politieacademie zijn mensen vrij gemaakt (achtereenvolgens 100 en 150 uur). Ook de opbouwwerkers, hebben er (te) weinig tijd voor (zij hebben eveneens 100 uur beschikbaar). De bewoners die sinds de beginfase betrokken zijn, zijn enthousiast en willen zich graag verder inzetten. Hun aantal is echter beperkt. Het is de bedoeling meer bewoners / vrijwilligers te werven. Hier is echter weinig aandacht aan geschonken.

Uitvoering

De eerste activiteit die het WOK-team ondernomen heeft, is het uitvoeren van een quickscan. Deze scan had als doel om een breed beeld te krijgen van wat er gebeurd in de wijk, hoe de mensen met elkaar om gaan en welke activiteiten er plaats vinden. Ook zijn aspecten van zorg, vrijetijdsbesteding en veiligheid in kaart gebracht. Het idee was om het krachtenveld in de wijk te leren kennen. De leden van het WOK-team hebben hiervoor gesproken met verschillende bewoners in de wijk. Studenten van de Hogeschool Utrecht zijn ingezet om bewoners te interviewen. Twee Marokkaanse studentes hebben een Marokkaanse vrouwengroep bezocht. De bewoners hebben ook professionals geïnterviewd, ze kregen een lijst met vragen mee. Het was geen wetenschappelijke analyse, maar het WOK-team heeft ernaar gestreefd een zo gedifferentieerd en representatief mogelijk beeld van de wijk te schetsen. Deze resultaten zouden de basis vormen voor de verdere activiteiten van het WOK-team.

De WOK-teamleden vinden in maart 2008 dat het project tot dusver voorspoedig verloopt. 'Wij kunnen concluderen dat we een ontzettend interessante bewonersgroep hebben. Het is een leuke mix van mensen; we hebben zowel allochtonen als autochtonen, zowel hoger- als lageropgeleiden. Bovendien merken we dat mensen absoluut willen meewerken. Ze zijn erg gemotiveerd'. Het WOK-team heeft in die periode aandacht besteed aan de vraag hoe ze het beste kunnen zorg dragen voor het ontwikkelen van een methodiek om mensen te activeren. De projectleider vertelt: 'We moeten op zoek naar iets dat voor alle mensen interessant is, waar je zoveel mogelijk mensen mee kunt mobiliseren. Zo'n onderwerp moet vanzelf ontstaan; je kunt slechts impulsen geven, het is iets wat mensen zelf moeten ontdekken. Wij denken dit onderwerp nu gevonden te hebben. Het winkelcentrum, de scholen en het plein waren altijd ontmoetingsplekken voor mensen. Vooral bij het

⁵ We spreken in deze rapportage in het vervolg van WOK-team.

winkelcentrum is dit nu verleden tijd door onder andere problemen met hangjongeren. Ondernemers zijn weggetrokken. De mensen vinden het geen fijne plek meer, mensen zijn angstig. Dit onderwerp leeft bij veel mensen in de wijk. Het is voor iedereen goed dat het winkelcentrum weer wordt zoals het ooit was. Alle partijen hebben hier ook baat bij; de woningcorporatie, de welzijnsorganisatie, de bewoners en de politie. Er moeten nieuwe ondernemers worden aangetrokken, maar dan waarschijnlijk meer alternatieve ondernemingen dan die er voorheen zaten. Een winkel van een grote keten kan hier niet bestaan, omdat de markt en de wijk nu eenmaal klein zijn. Maar het zou bijvoorbeeld mooi zijn als een bakker zich er vestigt en ook als een leerwinkel gaat functioneren. Of een kapper. Ondernemerschap en werkgelegenheid kunnen zo gekoppeld worden. Het is fijn om iets gevonden te hebben dat bij iedereen leeft. Er kwamen mensen naar de voorlichtingsavond, de groenteboer was geïnteresseerd in het verhaal en bewoners lijken enthousiast om zich ervoor in te zetten. We kunnen nu de kracht van verschillende mensen samenbrengen.'

Getuige bovenstaand citaat zou de volgende stap die de projectleider had willen zetten zijn om na het afronden van de quickscan één thema te kiezen en de buurt daarin mee te krijgen. Volgens de quickscan kan het ontwikkelen van een aanpak rondom het winkelcentrum (Herderplein) op veel enthousiasme rekenen. De projectleider heeft een externe deskundige gevraagd het WOK-team hierin te ondersteunen. Na afronding van de quickscan zou het WOK-team een lokaal projectplan opstellen. Zover is het echter niet gekomen, omdat onderlinge discussies tussen de WOK-teamleden een concreet vervolg in de weg hebben gestaan.

Het WOK-team had de ambitie zich met de resultaten van de quickscan meer bekend te maken in de buurt. Een mogelijkheid die destijds geopperd is, is om de communicatiemedewerker die door de Hogeschool Utrecht is ingehuurd hier een rol in te laten spelen. Omdat de quickscan nooit een concreet gevolg heeft gekregen, is de communicatie met de buurt niet tot stand gekomen.

Aspecten die volgens het WOK-team medio maart 2008 in het vervolg aandacht vragen zijn de voortgang en de samenwerking van het project. Een jaar wordt erg kort gevonden om een methodiek te ontwikkelen en om mensen te activeren. De samenwerking tussen verschillende partijen is een punt van aandacht. Enerzijds tussen groepen bewoners zoals de Marokkanen en autochtonen. Het WOK-team vindt het belangrijk dat zij samen aan de slag gaan. Anderzijds moet de samenwerking tussen het project en de betrokken instanties verbeterd worden. Met dit laatste verwacht het WOK-team meer moeilijkheden te krijgen dan met de (samenwerking tussen) bewoners.

Na het uitvoeren van de quickscan is het WOK-team in een impasse beland. In juni 2008 was het verslag af. De wijkprojectleider (een opbouwwerker van Portes) is in de zomer 2008 uit het WOK-team gegaan vanwege verandering van werkgebied. Na de zomer van 2008 bestond het WOK-team uit drie leden (een onderzoeksprojectleider Politieacademie, een docent/onderzoeker Hogeschool Utrecht en een opbouwwerker), die zichzelf zoals gezegd niet als het WOK-team zagen, maar als voorbereiders (kernteam) van het uiteindelijke WOK-team. Dit wekte verwarring bij bewoners. Na het presenteren van de rapportage van de quickscan in de zomer van 2008 bleef het tot december 2008 stil. De leden van het kernteam kwamen naar een bijeenkomst van de bewonersgroep en daar bleek de quickscan een 'bureauding' te zijn gebleven. Dit leidde tot teleurstelling bij de bewoners. Tot het instellen van het beoogde 'echte' WOK-team is het tot op heden (maart 2009) niet gekomen. In de tweede helft van 2008 is er sprake geweest van vertraging wegens onderlinge discussie en tijdgebrek. Een tijdsplanning was er niet, de werkwijze typeren de WOK-teamleden als explorerend. De leden kwamen op ad hoc basis bij elkaar.

Samenwerking extern

De aard en mate van de samenwerking met de woningcorporatie en de gemeente is niet duidelijk geworden. Het WOK-team hecht enerzijds aan het kleinschalige karakter van het WOK-team. Anderzijds zeggen ze de betrokkenheid van instellingen en instanties nodig te hebben. Het WOK-

team heeft nauwelijks aandacht besteed aan het concreet gestalte geven aan de samenwerking met wijkprofessionals. Over de samenwerking met externe partijen zegt het WOK-team dan ook ontevreden te zijn.

Volgens de projectleider is de gemeente (DMO) wel geïnteresseerd in de WOK-methodiek en willen zij graag betrokken zijn bij de verdere ontwikkeling.

Onderling overleg tussen WOK-teams

In de structuur rondom de WOK-teams zijn veel partijen betrokken die op verschillende niveaus met elkaar praten. De stuurgroep komt om de twee á drie maanden bij elkaar. De expertgroep komt in totaal twee keer per jaar bij elkaar. De WOK-projectleiders van de drie locaties komen maandelijks bij elkaar en ad hoc als daar aanleiding toe is. Het WOK-team Halve Maan geeft te kennen dat de afstemming tussen het overleg in de stuurgroep, de expertgroep en de WOK-teams nauwelijks heeft plaats gevonden en zegt dit gemist te hebben. Vooral het feit dat er geen uitwisseling over het WOK-concept heeft plaatsgevonden. Het projectleideroverleg is wel als nuttig ervaren, maar was tegelijkertijd weinig concreet. De projectleider heeft de indruk dat er niet geanticipeerd is op wat dat door hen is ingebracht in de stuurgroepbijeenkomsten. Voorbeelden daarvan zijn de bedenkingen bij de duur van het project ('een jaar is erg kort') en de behoefte aan verdere verheldering van wat het WOK-concept zou inhouden. Daarnaast bestaat de indruk dat een aantal partijen niet altijd aanwezig was bij de overleggen, waardoor niet er niet de gelegenheid was om iets gemeenschappelijks met elkaar te ontwikkelen.

2.5. Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling

Methoden van onderzoek

In totaal hebben vier onderzoeken plaatsgevonden. Een quickscan door het WOK-team, waaraan ook enkele bewoners en studenten hebben meegewerkt en drie deelonderzoeken door studenten over (1) de zorgbehoefte van senioren, (2) de winkelpanden aan het Herderplein en (3) de jeugd van de Halve Maan.

Het uitvoeren van de quickscan heeft plaatsgevonden tussen oktober 2007 en juni 2008. De quickscan is een kwalitatief onderzoek naar de beleving van de leefbaarheid door de bewoners en wijkprofessionals. Twee methoden zijn gebruikt: zoeken naar en bestudering van schriftelijk materiaal zoals demografische gegevens, het wijkdossier 2007 en informatie over het activiteiten aanbod. Daarnaast hebben de WOK-teamleden, bewoners en studenten (groeps)interviews afgenomen. Voor de interviews is een uitgebreide vragen-/topiclijst ontwikkeld. In totaal zijn 38 personen geïnterviewd: 33 bewoners en 5 professionals.

In de periode van oktober 2008 tot en met januari 2009 hebben negen studenten, in groepen van drie, de drie deelonderzoeken uitgevoerd. Dit is gebeurd aan de hand van interviews, schriftelijke enquêtes, participerende observatie en literatuuronderzoek. De studenten zijn begeleid door een docent van de Hogeschool Utrecht (een andere dan degene die deel uitmaakt van het WOK-team) en de onderzoeksprojectleider van de politieacademie.

Kennisontwikkeling

Na het afronden van de quickscan is tussen de drie leden van het WOK-team discussie geweest over welk vervolg de quickscan moest krijgen. In de loop van 2008 zijn de WOK-teamleden het er niet over eens geworden welke vervolgstapen passend zouden zijn. Het ontwikkelen van een methodiek is niet van de grond gekomen, omdat de standpunten uiteen liepen. Een van de leden wil inzetten op de eigen kracht van bewoners en een (digitale) plek creëren waar bewoners zelf kennis kunnen toevoegen en ophalen. 'Kennis zou herkenbaar moeten zijn en niet wetenschappelijk. Dit in combinatie met een ontmoetingspunt'. Dit wordt ook in het belang gezien van de 'nieuwe

professional'. Een ander wil juist voortbouwen op de resultaten van de quickscan en acties ondernemen naar aanleiding van opvallende zaken die uit de quickscan naar voren komen, zoals werk maken van de winkelplint.

De projectaanvraag (HU 2007) was voor de leden van het WOK-team te vaag om veel houvast aan te hebben. Onderzoek en kennis zouden leidend moeten zijn voor het proces. 'Maar we hadden alle drie een andere invulling van wat kennis is. De opdracht aan het WOK-team is niet besproken met ons en ook niet met de buurt. Op hoog niveau is een concept bedacht, maar de buurt heeft er niet om gevraagd', aldus de projectleider.

Een ander WOK-teamlid vertelt: 'Het WOK-team heeft de bewoners een interviewtraining aangeboden, maar zij wilden dit niet. Dit beïnvloedt de kwaliteit van de resultaten. Het betrekken van bewoners gaat traag. Vrijwilligers kun je niet vragen om het volgende week klaar te hebben. Je zou eigenlijk moeten beginnen bij de bewoners, wij zouden ondersteunend moeten zijn.' Een ander dilemma dat aan het licht is gekomen wat betreft de visie op kennis is enerzijds het standpunt dat je vertrekt vanuit de ervaren problemen van de buurt (bewoners, ondernemers) en anderzijds dat je vertrekt vanuit de kennisvragen bij instellingen, bijvoorbeeld hoe staat het met de (informele) zorgbehoefte en verlening.

2.6 Behaalde resultaten

In deze paragraaf beschrijven we de resultaten van het werk van het WOK-team Halve Maan in twee delen: 1) de acties en/of producten die gedurende de projectperiode zijn opgeleverd (output) en 2) in hoeverre het WOK-team heeft bijgedragen aan het behalen van de beoogde resultaten zoals in het oorspronkelijke projectplan verwoord is (outcome).

Acties en producten

Het verslag van de quickscan die het WOK-team heeft uitgevoerd, is het eerste concrete product dat het WOK-team heeft opgeleverd. Daarnaast hebben de studenten drie rapportages vervaardigd over de deelonderzoeken naar jeugd, zorg en winkelpanden. Ook heeft de onderzoeksprojectleider een omvangrijke eindrapportage geschreven.

Concrete acties in de buurt naar aanleiding van de verzamelde kennis zijn niet gevolgd. Wel zijn ontwikkelingen in gang gezet die in de loop van 2009 concreet kunnen worden. Een voorbeeld daarvan is het initiatief van een wijkbewoner/ondernemer om een (digitaal) informatiepunt op te zetten. Het idee erachter is dat bewoners en professionals toegang tot elkaars kennis zouden moeten hebben. 'Deze kennisdeling zou een enorme winst betekenen', volgens de initiatiefnemer. Het doel is om een digitale buurt te creëren waar het draait om de verhalen die in een wijk spelen. De bewoners zijn daarbij de eerste vertellers, de berichtenbrengers. Hierop kunnen professionals reageren of 'inbreken' op een onderwerp. Een soort digitale dialoog kan hiermee op gang gebracht worden. Dit moet gecombineerd worden met een fysieke plek voor ontmoeting. Dat is wat Portes ook graag wil. Portes heeft de initiatiefnemer gevraagd om een offerte uit te brengen. Uiteindelijk heeft dit er toe geleid dat een aanvraag bij de provincie wordt ingediend, ondersteund door het wijkbureau. Of en op welke manier het (digitale) informatiepunt gerealiseerd wordt, zal de komende tijd duidelijk worden.

Een ander voorbeeld is de inzet die het WOK-team heeft geleverd rondom de invulling van de winkelplint aan het Herderplein. De plannen krijgen langzaam vorm, hoewel onduidelijk is wie de trekker van dit proces is.

Beoogde resultaten door WOK-team zelf benoemd

De WOK-teamleden zeggen een aantal onderwerpen op het spoor te zijn, maar het ontwikkelen van een WOK-methodiek is niet gerealiseerd (Quint, 2009). De quickscan heeft een beeld van de wijk

opgeleverd, maar het proces dat je ermee op gang brengt zou minstens zo belangrijk moeten zijn. De onderzoeksprojectleider vindt zelfs dat het WOK-team eigenlijk hetzelfde is gebleken als wat het juist niet had willen zijn: onderdeel van de projectencarrousel. Het is een project waarbij na afloop onduidelijk is wat het vervolg zal zijn. De vooraf geformuleerde doelstellingen bleken niet haalbaar. De WOK-teamleden vinden ze achteraf niet reëel en ook niet meetbaar. Ook de boogde activering van bewoners is nauwelijks van de grond gekomen.

Beoogde resultaten RAAK-programma

De WOK-teams zijn gestart met het bijdragen aan zes aspecten van wijkontwikkeling en de professionalisering daarvan. We hebben geïnventariseerd in hoeverre de WOK-teams daarin (zeggen te) zijn geslaagd.

Bijdragen aan versterking sociaal weefsel

De onderzoeksprojectleider vindt dat hieraan is bijgedragen door het uitwisselen van informatie.

Bijdragen aan vergroten sociale veiligheid

Hieraan zegt het WOK-team Halve Maan geen bijdrage te hebben geleverd.

Bijdragen aan kwaliteit van voorzieningen en interventies in de buurt

Hieraan zegt het WOK-team Halve Maan geen bijdrage te hebben geleverd.

Bijdragen aan het functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk

Het feit dat bewoners actief hebben deelgenomen aan het onderzoek, als interviewer, ziet de onderzoeksprojectleider als bijdrage aan het functioneren van vrijwilligers in de wijk. Daarnaast werkt de Hogeschool Utrecht met welzijnsorganisatie Portes aan de professionalisering van het opbouwwerk. Dit krijgt onder invloed van het WOK-team een impuls.

Bijdragen aan meer en betere kennis bij professionals, bewoners, ambtenaren en andere organisaties over het woon- en leefklimaat in de buurt.

Het WOK-team heeft bijgedragen aan het verzamelen van kennis over de buurt. Dit heeft vooral professionals bewust gemaakt van wat er in de buurt speelt, ambtenaren tonen zich geïnteresseerd. Het WOK-team Halve Maan heeft na het voltooien van de quickscan vanwege de continue discussie over te volgen koers, geen acties ondernomen om kennis te verspreiden of om het organiseren van activiteiten te stimuleren.

Een aantal bewoners is bereid om zich in te zetten voor de buurt. Tegelijkertijd is het deze bewoners niet duidelijk wat het WOK-team is of wil. Het verschil met het tweejaarlijkse overleg tussen bewoners en professionals in de wijk is hen niet duidelijk. Dit overleg functioneert volgens een bewoner redelijk. Het contact met de woningbouwvereniging is weliswaar niet heel toeganke-lijk, maar het functioneert. De bewoners zijn wat het WOK-team betreft achtergebleven met vraagtekens omdat niets zichtbaars is gerealiseerd.

Bijdragen aan het onderwijs aan de Hogeschool Utrecht

Studenten van de Hogeschool Utrecht hebben notulen van de vergaderingen van het WOK-team gemaakt en hebben interviews gedaan in het kader van de quickscan. Negen studenten hebben in groepen van drie, drie deelonderzoeken uitgevoerd als verdieping op de quickscan. Deze studenten zijn begeleid door de onderzoeksprojectleider van de Politieacademie. Zowel de studenten als de onderzoeksprojectleider hadden weinig tijd beschikbaar. De resultaten werken de studenten momenteel (maart 2009) uit en worden daarna besproken met welzijnsorganisatie Portes. Daarna kunnen medewerkers van Portes of eventuele anderen ermee aan de slag.

De politieacademie is, naast de onderzoeksprojectleider, nauwelijks betrokken geweest bij het project. De politieacademie heeft niet duidelijk gemaakt welke rol ze wilde spelen. Het had voor hen geen prioriteit.

Bijdragen aan het ontwikkelen van een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur, die past bij de wijk en een aanpak om blijvend nieuwe kennis te ontwikkelen en om te zetten in adequate acties.

Zo luidde het algemene doel van de WOK-teams. Het WOK-team Halve Maan heeft deze doelstelling in de projectperiode niet kunnen realiseren. Er is geen kennisinfrastructuur ontwikkeld en concrete acties op basis van de verzamelde kennis hebben nauwelijks plaats gevonden.

Succes en faalfactoren

Factoren die van invloed zijn op de beoogde resultaten kunnen zowel bevorderend als belemmerend zijn. Een bevorderende factor die de WOK-teamleden bij de start van het WOK-team hebben genoemd is de kracht van de Marokkanen en Nederlanders samen. 'Wanneer ze merken dat ze in hetzelfde schuitje zitten, zouden ze moeten samenkomen en van hun gezamenlijke kracht gebruikmaken. Daarnaast zit de kracht van de wijk 'm erin dat er al dingen georganiseerd worden door bewoners, maar dat zij het nog niet van elkaar weten. Het zou prachtig zijn dat het WOK-team kan fungeren als een middel om deze kennis wél openbaar te maken', aldus de geïnterviewden.

Er zijn diverse punten waarvan mogelijk een negatief effect zou uitgaan. Ten eerste is er de privacy van buurtbewoners. 'We moeten ons ervan bewust zijn dat we de privacy van de mensen op geen enkele manier beschadigen. Als zij met ons meewerken, bijvoorbeeld tijdens de quickscan, dan mag dit geen verdere gevolgen hebben voor hun privacy.' Ten tweede is er de tegenzin van instellingen om mee te werken: 'De vraag hierbij is hoe ver we mogen gaan om hen te 'dwingen' wél mee te werken' De expertgroep vond dat we vrij ver mochten gaan. Als het nodig blijkt te zijn, is publiciteit zoeken zeker geoorloofd'. Dit is een opmerkelijke tegenstelling met wat in het algemene projectvoorstel staat over de betrokkenheid van instellingen (zie hiervoor onder aanleiding, voorgeschiedenis). Op papier en in woord zijn ze kennelijk enthousiast. Vertegenwoordigers van het WOK-team hebben tijdens de uitvoering minder vertrouwen in hun medewerking en inzet.

Factoren die uiteindelijk een positief effect hebben gehad op de uitvoering zijn de interne samenwerking, de rolverdeling en ieders inbreng vanuit specifieke deskundigheid. Factoren die een negatief effect hebben gehad zijn het gebrek aan tijd, de quickscan kostte te veel tijd en het wegvallen van de wijkprojectleider. Ook de latere interne discussies hebben de concrete ontwikkeling vanuit het WOK-team in de weg gestaan.

Vervolg WOK-team Halve Maan

De onderzoeksprojectleider doet in de eindrapportage enkele aanbevelingen voor een doorstart van WOK-team Halve maan.

- 'Bezint eer ge begint'. Ga na of in een wijk behoefte is aan een WOK-project, zowel bij bewoners als professionals.
- Houdt er rekening mee dat onderzoek doen tijd kost, zeker als je daarbij bewoners als onderzoeker wilt inschakelen.
- Investeer enkel in zaken waar resultaten kunnen worden geboekt.
- Heb aandacht voor de samenstelling van het WOK-team: breid uit met bewoners en wijkprofessionals. Zorg ervoor dat ook allochtonen en jongeren deel uitmaken van het WOK-team.
- De wijkprojectleider (opbouwwerker Portes) dient ondersteuning te krijgen van een deskundige op het gebied van 'multiculturele methoden voor opbouwwerk en actieonderzoek'.
- Zorg voor commitment bij de professionele organisaties die werkzaam zijn in de wijk (Mitros, Portes, Aveant en DMO).

Activiteiten die in het vervolg geïnitieerd kunnen worden door het WOK-team zijn:

- Het realiseren van een multicultureel WOK infopunt en wijksite.
- Het stimuleren van contacten tussen bewoners op en rond het Herderplein.
- Onderzoeken van de mogelijkheden samen met Mitros om passende woningen voor senioren te realiseren, zodat zij in de buurt kunnen blijven wonen.
- Inzetten en versterken van kinderwerk, en een in de buurt woonachtige jongerenwerker in spé (heeft opleiding bijna afgerond) inzetten als junior jongerenwerker en activiteiten laten organiseren. Jongeren ook zelf verantwoordelijk maken voor activiteiten. (Quint 2009).

Welzijnsorganisatie Portes wil het concept van het WOK-team voortzetten. Daarbij baseert Portes zich volgens het WOK-team Halve Maan vooral op de resultaten van het WOK-team Zwanenvechtplein⁶. Volgens een bewoner is de situatie onvergelykbaar, omdat het twee heel verschillende wijken zijn. Zwanenvechtplein typeert hij als een probleemgebied, terwijl in Halve Maan de problematiek veel gematigder is.

De onderzoeksprojectleider spreekt twijfels uit of het WOK-team wel aansluit bij de manier waarop er door de huidige professionals gewerkt wordt. Een ander WOK-teamlid vindt dat het WOK-team iets kan betekenen in de veranderende rollen van burgers en professionals. Het past bij de ambitie van Portes om de functie van sociaal makelaar (een nieuw type professional) verder te ontwikkelen en het opbouwwerk te professionaliseren. Tot de zomer is de Hogeschool Utrecht nog betrokken. De Politieacademie trekt zich volgens de projectperiode (maart 2009) terug.

2.7 *Conclusies*

Resultaten

Het resultaat dat het WOK-team Halve Maan Noord zich stelde bestond in hoofdlijnen uit twee onderdelen. Ten eerste het ontwikkelen van een methodiek om aanwezige kennis in de wijk te ontsluiten en ten tweede om bewoners te activeren een bijdrage te leveren aan hun buurt. Dit samen zou moeten leiden tot meer sociale cohesie. Hierin is het WOK-team Halve Maan Noord niet geslaagd. De resultaten tot nog toe zijn gelegen in het inventariseren van wat er leeft in de buurt door middel van een quickscan. Studenten hebben naar aanleiding van de quickscan drie verdiepende onderzoeken uitgevoerd. Naar aanleiding van de quickscan zijn verschillende partijen (woningcorporatie en bewoners) met elkaar in gesprek geraakt over een hernieuwde invulling van de winkelplint. Ook zijn er ontwikkelingen gaande die betrekking hebben op het creëren van een (digitaal) ontmoetingspunt in de wijk.

Proces

Het WOK-team Halve Maan heeft om te beginnen een quickscan uitgevoerd om een breed beeld van de wijk te krijgen. Vooral bewoners, maar ook enkele professionals zijn bevroegd op diverse deelterreinen zoals leefbaarheid, zorg en vrijetijdsbesteding. De uitvoering van deze quickscan heeft veel meer tijd in beslag genomen dan aanvankelijk de bedoeling was. Nadat het verslag van quickscan is verschenen, is het werk van het WOK-team in een impasse beland. Discussies tussen leden van de WOK-team over de te volgen koers hebben een verdere ontwikkeling van de activiteiten van het WOK-team in de weg gestaan. Wel heeft er een verdieping van de quickscan door studenten op drie thema's plaats gevonden. De samenwerking met bewoners en professionals die in de wijk werkzaam zijn, staat nog in de kinderschoenen. Indien duidelijkheid ontstaat over

⁶ Dit WOK-team is opgezet onafhankelijk van de drie WOK-teams die binnen het RAAK-programma vallen. Dit WOK-team zou een succesvolle ontwikkeling hebben doorgemaakt.

doelstelling van het WOK-team in Halve Maan, zijn er kansen om een WOK-team bestaande uit bewoners en buurtprofessionals van de grond te laten komen.

Kennisontwikkeling

De kennisontwikkeling heeft zich beperkt tot een inventarisatie via de quickscan. De WOK-team leden hebben interviews gehouden, maar ook bewoners hebben professionals geïnterviewd. Eveneens zijn studenten betrokken bij het uitvoeren van de quickscan en drie deelonderzoeken naar jeugd, zorg en de winkelplint. In het WOK-team Halve Maan heeft veel interne discussie plaats gevonden over hoe de kennisontwikkeling er uit moest gaan zien. Dilemma's die aan de orde waren: moet je vertrekken vanuit de problemen die bewoners ervaren, of vanuit de kennisvragen die leven bij instellingen. De projectformulering vanuit de HU bood hier het WOK-team Halve Maan niet veel houvast in. Tot het ontwikkelen van een kennisinfrastructuur is het dan ook niet gekomen.

3. WOK-team het Ruige Veld/'t Vliet Leusden

3.1. *Inleiding*

De wijk het Ruige Veld in Leusden is een nieuwbouwwijk die ongeveer twintig jaar geleden is gebouwd. 't Vliet is 10 jaar jonger. Er bevinden zich in beide wijken ruim 1500 woningen. In de wijken wonen naar verhouding veel tieners en jongeren. Het tunneltje tussen de wijken wordt benut als locatie om te hangen en te verzamelen. Er zijn geen scholen en er is één peuterspeelzaal. De wijken zien er verzorgd uit. Er is een actief wijkplatform dat zich niet alleen voor de fysieke ruimte inzet maar ook voor de sociale binding. De wijk heeft een eigen website die gelinkt is aan de gemeentesite en het wijkplatform geeft regelmatig een eigen wijkkrant uit (HU, mei 2007). Volgens het projectvoorstel (HU, 2007) hebben de vragen waar de wijk voor staat betrekking op: contact tussen verschillende generaties, sociaal isolement, huiselijk geweld, sociale veiligheid en overlast-gevende jongeren (samenscholing bij het tunneltje).

3.2. *Aanleiding en voorgeschiedenis*

De HU, wijknetwerk Leusden Actief en de gemeente hadden al contact met elkaar en waren samen betrokken bij het proces dat geleid heeft tot de beslissing om van het Ruige Veld en 't Vliet een WOK-wijk te maken. Er zijn meerdere redenen geweest om daar een WOK-team te starten. In veel andere wijken zijn ontwikkelingen gaande rondom de Brede school en dergelijke, maar in het Ruige Veld en 't Vliet gebeurde er bijna niets. De sociale cohesie is in deze wijk minder dan in andere wijken; er is geen school en er bestond weinig kennis over de wijk.

Bij de nulmeting geeft het WOK-team aan dat het vergroten van de sociale cohesie binnen de wijk een belangrijk aandachtspunt van het WOK-team zou kunnen zijn. Het WOK-team wil echter eerst achterhalen of dat ook onder de bewoners leeft. Niet de professionals, maar bewoners moeten zaken aandragen. Er is in deze wijk geen winkelcentrum en geen jongerentrefpunt. Het zou dus goed kunnen dat daar behoefte aan is. Het WOK-team vindt het verder belangrijk om zich niet alleen op de wijkbewoners richten, maar ook op de bedrijvigheid. Het WOK-team is ook benieuwd in hoeverre bedrijven betrokken willen worden bij activiteiten in de wijk. Zij kunnen ook weer hun kennis ter beschikking stellen. Het gebeurt al dat bedrijven vrijwilligers een plek (faciliteiten) aanbieden. Een voorbeeld is dat een bedrijf een voetbalveldje ter beschikking heeft gesteld op de groenvoorziening (een weiland) die bij het bedrijf hoort maar die geen deel uitmaakt van het eigen terrein. Dit zijn goede initiatieven die de cohesie in de wijk alleen maar kunnen versterken. Wat betreft de jongeren zal er hoogstwaarschijnlijk uit de inventarisatie komen dat er behoefte is aan jongerenhuisvesting. Dit is in heel Leusden namelijk het geval.

3.3. *Beoogde resultaten*

Doelstellingen (wat wil het WOK-team zelf bereiken?)

Bij de nulmeting heeft het WOK-team nog geen concrete doelstellingen op papier geformuleerd. Het eerste doel is het inventariseren van de behoeften van bewoners. Om deze inventarisatie te kunnen maken wil het WOK-team contact te leggen met bedrijven, jongeren elkaar te laten ondervragen via

een jongerenenquête en bewoners elkaar te laten interviewen. In de interviews ligt de nadruk op 'gevoelsmatige zaken', aangezien de feitelijke informatie over de wijk, haar bewoners en de bedrijven al beschikbaar is. Het is de bedoeling dat de interviews een positieve insteek hebben; het moet niet meteen over problemen gaan. Het WOK-team wil weten hoe mensen zich voelen in de wijk, aan welke activiteiten ze deelnemen, enzovoorts. Het WOK-team vindt zichzelf succesvol als ze in de loop van dit jaar te weten komen wat er echt speelt in de wijk en wat de bewoners willen. 'Het kan dus eveneens zo zijn dat we over een jaar tot de conclusie komen dat we de wijk beter kunnen laten voor wat ze is en dat bewoners geen behoefte hebben aan interventie vanuit ons. Wanneer er echter wel behoeften bestaan, dan zal het WOK-team daar op inspringen.'

Bij de nulmeting geeft het WOK-team aan dat het vooral veel kennis wil verzamelen. 'Welke activiteiten zijn er? En wat voor bedrijvigheid? Welke instellingen werken er?' Het WOK-team ziet de wijk (wie is dat?) niet alleen als de doelgroep, maar ook als de opdrachtgever van het project. De wijk is sturend. 'We moeten behoeften in kaart brengen en daarop inspringen, door te faciliteren en te ondersteunen. Wanneer bewoners iets willen organiseren, moeten ze weten waar ze moeten zijn. We moeten bewoners zelfredzaam maken door hen de kennis van het WOK-team aan te bieden.' Volgens de projectleider geldt dit ook voor professionals die informatie vanuit het WOK-team kunnen krijgen.

De doelstellingen zijn uiteindelijk in juni 2008 op schrift gesteld. De geformuleerde doelstellingen zijn:

- Breed draagvlak in de wijk, duurzame samenwerking van de verschillende groepen in de wijk, partijen aan elkaar koppelen, methodiekontwikkeling, vakontwikkeling.
- Onderzoeken wat er leeft in de wijk, wat bewoners zelf willen doen en in de praktijk kunnen doen.
- In de wijk bewoners bewust maken van de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid, bewoners stimuleren om zelf actief te worden, solidariteit, samenhang verbeteren;
- 'Beweging' stimuleren in de wijk, samenwerken, samenkomen met organisaties en instellingen - > wijkbewustwording, methodiekontwikkeling.
- Onderzoeker HU: op wijkniveau inventariseren wat er speelt, door de bewoners zelf; bewoners en professionals bij elkaar brengen; methode ontwikkelen dat bewoners zelf in staat stelt kennis bij de juiste organisaties en instellingen neer te leggen; inventariseren welke methoden werken, welke niet; kennisinfrastructuur waarborgen (hoe?).
- Onderzoeker Politieacademie: stimuleren en activeren veilige en leefbare buurt, inventariseren is belangrijk, verborgen problemen naar boven halen. Welke methoden helpen om dat voor elkaar te krijgen?

Wat betreft de verhouding van de doelstellingen en beoogde resultaten van het WOK-team tot het algemene projectplan geeft het WOK-team bij de nulmeting aan dat ze steeds proberen de vertaling te maken van het projectplan naar het Ruige Veld en 't Vliet. Verder vonden de WOK-teamleden terugkoppeling via de projectleidersbijeenkomsten belangrijk.

Bij de nulmeting noemt het WOK-team als voorwaarden voor succes dat de instellingen die werkzaam zijn in de wijk ook actief meedoen in het WOK-team, dat twee bewoners deel uitmaken van het WOK-team en dat het WOK-team een gemêleerde samenstelling heeft. Een negatieve factor is volgens het WOK-team de abstractie van het project. Dit kan ertoe leiden dat mensen snel afhaken en het aan een ander overlaten. 'Dit is natuurlijk niet de bedoeling; we moeten juist de verschillende kwaliteiten van verschillende bewoners samen nemen om te bereiken wat we willen.' Het blijkt lastig is om het concrete doel van het WOK-team aan bewoners uit te leggen en aan te geven waarom het belangrijk is om mee te doen, ook omdat er nauwelijks problemen zijn in de wijk.

3.4. Functioneren van het WOK-team

Samenstelling WOK-team, samenwerking intern en verdeling verantwoordelijkheden

De gemeente en Leusden Actief zijn de initiatiefnemers en hebben het WOK-team samengesteld. Leusden Actief is per 1 januari 2009 met Welzijn Ouderen Leusden gefuseerd tot Welzijn Leusden. De volgende partijen maken deel uit van het WOK-team: twee bewoners vanuit het wijkplatform, een ouderenconsulent (Welzijn Leusden), een jongerenwerker (jeugd- en jongerenwerk Leusden), een onderzoeker van de politieacademie, een onderzoeker van de Hogeschool Utrecht (projectleider tot juni 2008), een opbouwwerker (projectleider vanaf juni 2008, Welzijn Leusden) en de coördinator wijkbeheer van de gemeente Leusden.

Bij de tussenevaluatie wordt de onderlinge samenwerking beoordeeld met een 7 (op een 10-puntsschaal). Twee sterke punten in de samenwerking die genoemd worden, zijn 1. 'het meedoen van twee betrokken bewoners' en 2. 'een open sfeer, bereidheid om te luisteren en te leren'. Twee zwakke punten in de samenwerking zijn 1. 'de motivatie en slagkracht van professionals is niet altijd overtuigend' en 2. 'de samenwerking centraal/decentraal (stuurgroep/WOK-team) is niet altijd eenduidig'

Wat betreft de verdeling van verantwoordelijkheden zijn de projectleider en de onderzoeksleider verantwoordelijk voor het functioneren van het WOK-team. De eindverantwoordelijkheid voor de voortgang ligt bij de projectleider. Voor het onderzoek is de onderzoeksleider eindverantwoordelijk.

Het volledige WOK-team komt eenmaal per maand bij elkaar. Verder zijn er ook subteams die zelf bijeenkomen. Deze subteams worden samengesteld op basis van interesse en tijd van WOK-leden en houden zich bezig met uiteenlopende onderwerpen, zoals de nieuwsbrief en de jongeren in de wijk. Het WOK-team krijgt ondersteuning van een externe communicatiedeskundige. Die helpt hen ook met de brief voor bedrijven en de nieuwsbrief.

WOK-teamleden zijn niet getraind. 'We hebben allemaal veel expertise uit verschillende vakgebieden in huis en kunnen zodoende veel van elkaar leren. Dit is juist de kracht van het WOK-team, maar we moeten wel oppassen dat we niet teveel afdwalen naar ons eigen gebied.'

Projectplan, tijdsplanning, knelpunten in uitvoering

Er is geen projectplan opgesteld, maar wel een actiepuntenlijst en een tijdsplanning. Deze zijn opgesteld tijdens de WOK-team vergadering en worden herhaaldelijk bijgesteld. Bij de tussenevaluatie zijn er concrete plannen om buurtbewoners en jongeren elkaar te laten interviewen en om contact te zoeken met bedrijven in de wijk. Het WOK-team heeft voor de inventarisatie een topiclijst en een jongerenenquête opgesteld. Verder is er een brief gemaakt om in contact te komen met de bedrijven in de wijk. Ook is er een publicatie in de lokale pers geplaatst. De planning is dat voor de zomervakantie 2008 de nieuwsbrief de deur uit gaat, de gesprekken met en door jongeren hebben plaatsgevonden en dat de brief naar de bedrijven is verstuurd. Ook moet er naderhand telefonisch contact opgenomen zijn met de bedrijven.

Bij de tussenevaluatie blijkt dat het WOK-team Leusden problemen heeft met de voortgang door uitval van de projectleider wegens ziekte. In juni 2008 is de projectleiding gewisseld en is een projectleider aangesteld vanuit Welzijn Leusden. In de zelfevaluatie wordt de ziekte van de projectleider en in het verlengde daarvan onduidelijkheid over het projectleiderschap vanuit de HU of lokaal het belangrijkste knelpunt genoemd. Door de uitval van de projectleider hebben de activiteiten van het WOK-team vertraging opgelopen. Hierdoor zijn ook pas na verloop van tijd de taken en verantwoordelijkheid duidelijk verdeeld en de tijdsplanning gemaakt.

In het eindgesprek met het WOK-team komt als belangrijkste punt naar voren dat de voortgang en continuïteit beter gewaarborgd had moeten worden. Het WOK-team is van mening dat de project-

leiding al eerder door iemand anders overgenomen had moeten worden in het belang van de continuïteit en de voortgang van het WOK-team. De huidige interim projectleider is er pas vanaf september 2008. Daarnaast was het wellicht beter geweest om van het begin af aan een lokale projectleider (vanuit Leusden Actief) aan te stellen. De projectleider van de HU keek toch voornamelijk vanuit een perspectief van onderzoek en kennisontwikkeling en niet met het doel om signalen op te pakken en concrete verbeteracties in gang te zetten. Verder was er mede door uitval van de projectleider sprake van een relatief lange aanloop. Het heeft bijna een jaar geduurd voordat de eerste activiteit plaatsvond. Het WOK-team vindt dat in de projectleiding van het algehele project de HU de voortgang en continuïteit ook beter had moeten waarborgen en eerder had moeten besluiten om de projectleider van het WOK-team te vervangen. In het verlengde hiervan kwam naar voren dat er behoefte was aan meer uitwisseling tussen de WOK-teams. Ook noemt het WOK-team het gebrek aan uren voor het project en onvoldoende organisatorisch vermogen bij de HU (partijen bij elkaar brengen op alle niveaus) als redenen dat de verwachtingen niet zijn uitgekomen.

Samenwerking extern

Bij de nulmeting geeft het WOK-team aan dat het samenwerking zoekt met andere bewoners, jongeren en ondernemers. Door de opgelopen vertraging is de samenwerking vooralsnog beperkt gebleven tot gesprekken en een netwerkbijeenkomst met bewoners en professionals.

3.5. Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling

Het WOK-team Leusden heeft ervoor gekozen kennis te verzamelen met behulp van een bewoners-enquête, een jongerenenquête, een enquête onder bedrijven en 1 op 1-gesprekken met professionals voor een knelpunten/kansenanalyse. Ten tijde van de eindmeting waren de definitieve resultaten nog niet beschikbaar. De kennis is verzameld door bewoners, studenten en het WOK-team zelf. Feitelijke informatie was al beschikbaar. De kennis had vooral betrekking op wat bewoners 'missen' in de wijk en op betrokkenheid van bedrijven bij 'hun' wijk. In de bewoners-enquête is kwantitatieve en kwalitatieve informatie verzameld over meningen en behoeften van bewoners over contact met de burens, voorzieningen in de wijk, leefbaarheid en veiligheidsbeleving en een algemeen oordeel over de wijk.

Bij de nulmeting heeft het WOK-team het plan om jongeren elkaar te laten interviewen zodat ze op die manier ook meer met elkaar in contact komen. Het WOK-team heeft hiervoor een aparte topiclijst opgesteld. De bewoners die andere bewoners gaan interviewen krijgen een training van een middag. Dit zorgt ook weer voor contact met elkaar. Als niemand reageert op de oproep om vrijwilliger te worden, heeft het WOK-team het plan om via de sneeuwbal methode mensen die ze al kennen persoonlijk te vragen om mee te werken. Deze interviewers kunnen ook weer geïnterviewden activeren. Verder doen studenten allerlei klusjes, zoals het verwerken van statistische informatie. De jongeren zullen waarschijnlijk alleen willen meewerken wanneer er iets tegenover staat, het WOK-team moet hier nog een besluit over nemen. Verder kan het WOK-team op dit moment nog niet aansluiten bij informele netwerken van bewoners. Daarover wil ze de komende tijd juist iets te weten komen. Het WOK-team bouwt wat betreft de inventarisatie van wat er onder de bewoners leeft voort op de bewonersbijeenkomst die eerder door de gemeente is georganiseerd. De opkomst was groot en er bleek uit die bijeenkomst al dat er problemen bestonden met het tunneltje en hondenpoep.

Met de *bewonersenquête* is informatie verzameld over hoe bewoners van de twee wijken denken over hun wijk met betrekking tot leefbaarheid, veiligheid en participatie. Er zijn in totaal 209 interviews gehouden. In eerste instantie is de vragenlijst ingevuld door bewoners die aanwezig waren op de bewonersbijeenkomst in oktober 2008. Op deze bijeenkomst

heeft het WOK-team enquêteurs geworven onder bewoners die vervolgens ongeveer veertig enquêtes hebben afgenomen bij bewoners in hun eigen straat/woonomgeving. Het grootste deel van de enquêtes is afgenomen huis aan huis door studenten.

De bedoeling van de *jongerenenquête* was dat jongeren uit de wijken zelf andere jongeren zouden gaan benaderen en interviewen. De enquête was al ontwikkeld, maar er bleek geen belangstelling onder de benaderde jongeren (ongeveer zes) om de enquête onder hun leeftijdgenoten af te nemen. De intentie was om drie of vier jongeren te vinden die gedurende een paar avonden interviewsessies zouden geven met andere jongeren uit de wijken op een voor veel jongeren vertrouwde plek als de Ijsbreker (jongerencentrum). De verwachting was dat de jongeren zelf vaak een groot netwerk hebben onder jongeren. Voor hun deelname als interviewer zouden zij ook een vergoeding krijgen en er zou een overeenkomst met hen worden afgesloten, dus hoe meer jongeren er geïnterviewd zouden worden hoe lucratiever het voor hen zou worden. De jongerenwerker heeft ongeveer zes jongeren uit de wijk benaderd, maar die gaven aan niet mee te willen doen vanwege tijdgebrek door studie, het hebben van een bijbaantje, of ze hadden geen binding met het onderzoek/project. De jongerenwerker vermoedt dat het gebrek aan binding met het project te maken heeft met dat uit de door henzelf ingevulde enquêtes bleek dat de jongeren over het algemeen alles wel in orde vonden in de wijk. Volgens hem willen de jongeren best incidenteel een bijdrage leveren, bijvoorbeeld in de vorm van een jaarlijks wijkfeest, maar hebben ze geen behoefte om structureel een bijdrage te leveren aan de wijk.

De *1 op 1-gesprekken met professionals* in de wijken dienden als input voor een bijeenkomst met professionals in maart 2009. Op het moment van de eindmeting (februari 2009) waren de resultaten nog niet beschikbaar omdat de verslagen nog niet waren verwerkt. Ook de resultaten van de enquête onder bedrijven waren ten tijde van de eindmeting nog niet beschikbaar.

Het WOK-team plaatst in het gesprek voor de eindmeting een kanttekening bij de bewonersenquête. De groep geënquêteerde bewoners is niet representatief voor de bewonerssamenstelling in de wijk. De groep ouderen (ouder dan 65 jaar) is oververtegenwoordigd en de groep jongeren (jonger dan 18 jaar) is ondervertegenwoordigd. Daarnaast zijn de resultaten niet onderbouwd met aantallen (er is niet geturfd hoe vaak bepaalde zaken (problemen en behoeften) door bewoners zijn genoemd. Aan de projectleider van de HU is gevraagd de resultaten alsnog op die manier te analyseren. Omdat dit nog moet gebeuren, heeft de geplande terugkoppeling van de resultaten via een nieuwsbrief in mei 2009 nog niet plaatsgevonden.

Het WOK-team had hoge verwachtingen van de methodiek. Een van de leden van het WOK-team vindt het jammer dat de kloof met de HU niet is overbrugd. Een ander WOK-teamlid wijt dat aan de gebruikte methode van onderzoek. Het onderzoek had meer een beschouwende functie in plaats van actieonderzoek. In Vathorst is het zijns inziens beter gelukt (bijvoorbeeld een mobiel terras). Desgevraagd wordt aangegeven dat het WOK-team behoefte had aan meer ideeën vanuit de HU over mogelijke methoden van kennisontwikkeling en onderzoek.

3.6. Behaalde resultaten

Realisatie van de zelf benoemde beoogde resultaten, acties en producten

'Het werk gaat gewoon door, maar ik kan zaken niet onderbouwen', aldus de coördinator wijkbeheer bij het groepsgesprek voor de eindevaluatie. Ze onderneemt in afwachting van de definitieve resultaten van het onderzoek intussen wel twee acties, namelijk de uitbreiding van plekken voor jongeren van 10-16 jaar en de aanpak van overlast in de Vliettunnel.

Nadat de eindevaluatie al had plaatsgevonden, heeft het WOK-team nog een eindspurt gemaakt en acties ondernomen. Ten eerste is een bijeenkomst georganiseerd met bewoners en professionals,

ten tweede is een kort verslag gemaakt van de gesprekken met de professionals en ten derde is een volgend concept van de rapportage geproduceerd.

Er zijn interviews gehouden met de ouderenadviseur, een huisarts en vertegenwoordigers vanuit de kerk, basisscholen, Ouder en kindzorg, Verzorging & verpleging, het jeugdloket, woningstichting Leusden, stichting SMS (sociaal maatschappelijk steunpunt), Gender (centrum voor bewustzijn en emancipatie), Home-start Leusden en Buurtbemiddeling. In een eerder stadium waren er al gesprekken met een vergelijkbare vraagstelling gevoerd met Larikslaan 2 (informatiecentrum voor wonen, zorg en welzijn), de wijkagenten, SOL (samenwerkende ouderenbonden Leusden), de Duwgroep (belangenbehartiging van mensen met een functiebeperking) en de Vrijwillige hulpdienst.

Aansluitend op de individuele interviews organiseerden het WOK-team en wijkverbandswerk begin maart een netwerkvond voor bewoners en professionals. De bijeenkomst kende een inhoudelijk en een netwerkdoel. Inhoudelijk doel was om de individuele kennis te delen zodat er een completer beeld ontstaat over welke problemen en kansen Leusden kent op het thema sociale betrokkenheid. Daarnaast werd wijkbewoners en professionals de mogelijkheid geboden elkaar te ontmoeten en de sociale kaart/netwerklijst te ontvangen, zodat partijen elkaar na de avond nog beter weten te vinden. De avond werd druk bezocht en de aanwezigen spraken nadrukkelijk de wens uit een dergelijke ontmoetingsmogelijkheid jaarlijks te willen herhalen.

Volgens het persbericht was er een onverwacht grote opkomst (ruim 40 deelnemers) en vanuit een zeer diverse achtergrond. 'Wijkbewoners meldden zich, maar ook: de jongerenwerker, twee wijkagenten, basisscholen, de woningstichting, kerken, ouderenbonden, de GGD, Home-Start, Ouder & Kindzorg en tal van anderen die als inwoner of beroepshalve betrokken zijn bij de sociale samenhang in de wijken van Leusden. De deelnemers werkten enthousiast aan het in kaart brengen van de belangrijkste knelpunten en kansen voor Leusden om de onderlinge betrokkenheid bij elkaar verder te versterken.' Het is de bedoeling dat Welzijn Leusden met de ideeën verder aan de slag gaat. Op basis van concrete projecten worden daarna per wijk partijen voor de uitvoering gezocht.

In de rapportage (Egelkamp e.a., 2009) wordt het onderzoek in een theoretische en beleidsmatige context geplaatst. Het eerste deel van de onderzoeksrapportage bevat geografische gegevens en demografische cijfers die van invloed zijn op de leefbaarheid en de sociale samenhang in de wijk. Het tweede deel beschrijft de resultaten van de interviews die het WOK-team heeft gehouden met bewoners over de leefbaarheid in de onderzochte wijken. Daarnaast is een beschrijving van het functioneren van het WOK-team opgenomen.

Realisatie van de beoogde resultaten volgens het RAAK-project

Volgens de zelfevaluatie heeft het WOK-team nog niet kunnen bijdragen aan de beoogde resultaten zoals geformuleerd in het project: versterking van het sociale weefsel, het vergroten van de sociale veiligheid, de kwaliteit van voorzieningen en interventies en het functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk. Omdat de definitieve resultaten nog niet beschikbaar waren, zijn er nog geen concrete plannen of producten ontwikkeld. Wel is er een netwerkbijeenkomst georganiseerd voor bewoners en professionals (begin maart 2009). Om dezelfde reden heeft het WOK-team tot nu toe ook slechts in beperkte mate bijgedragen aan meer en betere kennis over het woon- en leefklimaat bij professionals, bewoners en ambtenaren (de resultaten zijn teruggekoppeld op een netwerkbijeenkomst van bewoners en professionals begin maart 2009). Het algemene doel van het WOK-team: 'een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur, die past bij de wijk en een aanpak om blijvend nieuwe kennis te ontwikkelen en om te zetten in adequate acties', is dan ook nog niet bereikt. Het WOK-team heeft wel bijgedragen aan kennisontwikkeling en competentieontwikkeling van professionals (ouderenwerk, jongerenwerk, opbouwwerk). De genoemde competenties zijn: integraal kijken en werken, samenwerken en werken vanuit het perspectief van bewoners.

Vervolg WOK-team

Het is de bedoeling dat de zaken die uit het WOK-team voortkomen door de wijkverbindingswerker worden voortgezet. Of het WOK-team als zodanig blijft bestaan is nog niet duidelijk. De methodiek komt volgens de coördinator wijkbeheer erg overeen met de werkwijze die al bestond (wijknetwerken). Ze willen de methodiek van het WOK wel benutten, bijvoorbeeld door op een intensievere manier interviews te houden om samen met de bewoners tot een agenda voor de wijk te komen. Dit sluit ook aan bij de plannen van de gemeente wat betreft de doorontwikkeling van wijkgericht werken en het maken van wijkplannen.

3.7. Conclusies

Resultaten

De eerste doelstelling van het WOK-team op het moment van de nulmeting was het inventariseren van de behoeften van bewoners en daar vervolgens op in te springen door te faciliteren en te ondersteunen. Deze doelstelling is deels bereikt. De inventarisatie heeft plaatsgevonden met behulp van een enquête die deels door bewoners zelf is afgenomen bij andere bewoners. Ook is er contact gelegd met bedrijven in de wijken. De geplande interviews door jongeren onder jongeren in hun netwerk heeft niet plaatsgevonden, omdat de door de jongerenwerker hiervoor benaderde jongeren hierin niet geïnteresseerd waren. Bij de bewonersenquête werden kanttekeningen geplaatst bij de representativiteit van de bewoners en de analyse van de resultaten. Door de opgelopen vertraging zijn de resultaten pas aan het eind van de projectperiode beschikbaar geworden. Na de eindevaluatie zijn in een eindspurt nog enkele acties ondernomen. Er vond een geslaagde netwerkbijeenkomst plaats met bewoners en professionals. Daarnaast is een volgend concept van de rapportage van het WOK-team vervaardigd, waarin het onderzoek wordt ingebed, de resultaten nader zijn geanalyseerd en conclusies en aanbevelingen zijn geformuleerd.

Proces

Het belangrijkste knelpunt was het gebrek aan voortgang en continuïteit vanwege uitval van de projectleider vanuit de HU. Een aanbeveling is om naast een projectleider voor het onderzoek ook een lokale projectleider met organisatorisch vermogen aan te stellen, die inzicht heeft in de lokale situatie, partijen bij elkaar kan brengen en die voor de sturing en de voortgang van het proces verantwoordelijk is.

De samenwerking binnen het WOK-team wordt beoordeeld als redelijk. Sterke punten in de samenwerking zijn de betrokkenheid van twee actieve bewoners en de open sfeer, de bereidheid om te luisteren en te leren. De motivatie en slagkracht van de betrokken professionals en de samenwerking tussen stuurgroep en WOK-team had beter gekund.

Kennisontwikkeling

De kennisontwikkeling heeft zich vooralsnog beperkt tot inventarisatie. De enquête is bovendien ingezet om bewoners met elkaar in contact te brengen, door bewoners andere bewoners te laten interviewen. De gebruikte methode (inventarisatie via een mondelinge enquête) is vooral beschouwend en niet activerend of interactief. Het was de bedoeling dat bewoners en jongeren elkaar zouden interviewen, maar dat is slechts gedeeltelijk gelukt. De bewonersenquête is deels afgenomen door bewoners onder andere bewoners, maar het is niet gelukt om jongeren te vinden die andere jongeren wilden interviewen. Met behulp van de enquête is kwalitatieve en kwantitatieve informatie verzameld over meningen en behoeften ten aanzien van contact met de bureaus, voorzieningen in de wijk, leefbaarheid en veiligheid, en een algemeen oordeel over de wijk.

Daarnaast heeft het WOK-team interviews gehouden met een aantal professionals. In een goed bezochte bijeenkomst met bewoners en professionals is ieders individuele kennis gedeeld en aangevuld, zodat een completer beeld ontstond welke problemen en kansen Leusden en 'voorbeeldwijk' Ruige Veld- 't Vliet kennen op het thema 'sociale betrokkenheid'.

4. WOK-team Vathorst Amersfoort

4.1. *Inleiding*

Vathorst is een Vinex-locatie van de stad Amersfoort in de Nederlandse provincie Utrecht. Hier wordt in de periode 2001-2014 de bouw van 11.000 woningen gerealiseerd. Ook komt er een bedrijventerrein. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Vathorst is om een stadsdeel te maken met een eigen identiteit op basis van verscheidenheid. Deze verscheidenheid komt tot uitdrukking in de verschillende stedenbouwkundige woon- en werkgebieden. Het samenleven krijgt hier nu langzaam vorm.

4.2. *Aanleiding en voorgeschiedenis*

In 2006 heeft Stichting de Kamers in Vathorst het initiatief genomen om een onderzoek te doen naar de betekenis die de buurt heeft voor de bewoners en de bijdrage die bewoners willen leveren aan een prettig woonklimaat in hun wijk (Van der Hooft - van der Zijl, 2009). De Kamers is een culturele stichting die is ontstaan in Vathorst. De Kamers hanteert het woord cultuur in een samenhang van ontmoeting en wijk- en stadontwikkeling (HU, 2007). Culturele uitingen kunnen mensen in beweging brengen en bijdragen aan een beter leefklimaat. De Kamers zet in op het sociale weefsel, de betrokkenheid met elkaar en de wijk.

De plannen van Stichting de Kamers sloten aan bij het programma van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht dat zich richt op het realiseren van wijkonderzoek, kennisontwikkelingsteams (WOK) en een kennisnetwerk voor de buurt. Doel van het kennisnetwerk en de WOK's is het verzamelen van meer en betere kennis over de buurt, om de inzet van informele zorg, vrijwilligerswerk en professionals beter te verbinden en te versterken. Het gaat om het versterken van de potenties in de buurt voor het scheppen van een prettig leefklimaat en een ondersteuningstructuur voor mensen, die hulp en zorg nodig hebben (Van der Hooft - van der Zijl, 2009).

Sinds begin 2007 is het WOK-team Vathorst actief en vanaf april 2007 is het team gestart met het uitvoeren van onderzoek en het initiëren van acties op basis van dit onderzoek.

4.3. *Beoogde resultaten*

Doelstellingen (wat wil het WOK-team zelf bereiken)

Verschillende bronnen (Scheijmans, 2007; Van der Hooft - van der Zijl, 2009; zelfevaluatie; interviews) bieden zicht op de doelstellingen die het WOK-team Vathorst heeft willen bereiken.

De eerste beoogde resultaten die door het WOK-team in Vathorst zijn benoemd, luiden:

- Inzicht krijgen in de gewenste sociale samenhang bij bewoners van Vathorst en de bijdrage die bewoners daar zelf aan wilden leveren.
- Het ondersteunen van bewonersinitiatieven op dat gebied.
- Het onder de aandacht brengen van de mogelijkheden die bewoners zien voor de verbetering van de sociale samenhang en leefbaarheid bij de belangrijkste partijen die actief zijn in de wijk.

Al vrij snel toen het WOK-team Vathorst deel ging uitmaken van het project 'Onderzoek en kennisontwikkeling op wijkniveau' zijn daaraan toegevoegd:

- Een denktank op wijkniveau die blijft bestaan en waarin wijkprofessionals, wijkbewoners en onderzoekers ontwikkelingen in de buurt in de gaten houden en met initiatieven komen voor verbetering.
- Beschrijving van de werkwijze: hoe kunnen wijkbewoners, buurtbewoners en onderzoekers samenwerken om te kennis verzamelen waaraan behoefte is in de wijk en zorgen dat die terecht komt bij de juiste partijen, die de kennis in handelen kunnen omzetten.

De algemene doelstelling die het WOK-team in de zelfevaluaties (oktober 2008/februari 2009) noemt, luidt:

Zicht krijgen op wat bewoners belangrijk vinden als het gaat om leefbaarheid en de bijdrage die de wijkbewoners daar zelf aan willen leveren.

In de eindrapportage (Van der Hoof - van der Zijl, 2009) verwoorden de auteurs de doelstelling van het WOK-team als volgt:

- Systematisch kennis verzamelen over de buurten, gericht op gewenste sociale inzet.
- Het expliciet(er) en gezamenlijk maken van kennis die soms (gedeeltelijk) al impliciet of versnipperd bekend is bij diverse professionals en bewoners; kennis krijgt meer betekenis.
- Realiseren van een gezamenlijke verantwoordelijkheid en commitment bij de partners om de verzamelde kennis en inzichten serieus te nemen en te hanteren als richtlijn voor nieuwe of andere activiteiten, interventies of inzet op sociaal vlak in/voor de wijk of buurt.

De doelstellingen zijn gebaseerd op de doelstelling zoals in de projectaanvraag van de HU zijn verwoord en vertaald naar de situatie in Vathorst. De centrale onderzoeksvraag is vervolgens als volgt geformuleerd:

Welke mogelijkheden zijn er in Vathorst om sociale samenhang in de wijk te versterken?

De deelvragen luiden:

- Welke binding met de buurt vinden de wijkbewoners in Vathorst van belang?
- Welke wensen en behoeften zijn er ten aanzien van voorzieningen?
- Wat kunnen en willen wijkbewoners zelf bijdragen aan de sociale samenhang in de buurt?

Het WOK-team Vathorst heeft ervoor gekozen om in plaats van probleemgericht juist kans- en talentgericht te gaan werken. Daarbij kijkt het WOK-team vooral naar het potentieel: welke binding hebben bewoners met de wijk, is dit voor hen de gewenste binding en welke initiatieven willen zij in dit kader ondernemen? Het doel is het stimuleren en ondersteunen van bewonersinitiatieven. Deze aanpak is geïnspireerd op het gedachtegoed van de ABCD-methode en actieonderzoek. Het WOK-team streeft ernaar om kennis te verzamelen, die tot concrete acties kan leiden.

De wijk Vathorst kenmerkt zich als een dynamische wijk, als een groeiwijk waarin veel 'dertigers' wonen. Hierdoor is een langdurende verantwoordelijkheid van bewoners voor bepaalde projecten (nog) niet aan de orde. Daarom vindt het WOK-team Vathorst het belangrijk om korte termijn doelen te stellen (traject van hooguit een half jaar) in samenwerking met de bewoners, zodat bewoners de verantwoordelijkheid daarvoor ook kunnen en willen dragen.

Het WOK team heeft twee succespeilers benoemd:

- Het wil nog meer zicht krijgen op de ondersteuningsvraag van bewonersinitiatieven in de wijk Vathorst en deze stimuleren.

- Het wil overzichtelijk hebben en houden wat er aan infrastructuur, kansen en mogelijkheden aanwezig is in Vathorst. Het WOK-team wil dit op een toegankelijke en overzichtelijke manier communiceren naar de wijkbewoners. Het WOK-team streeft ernaar inzicht te krijgen in de manier waarop digitale middelen kunnen worden ingezet om bewonersinitiatieven te stimuleren.

De doelstellingen zijn dus meervoudig en op diverse manieren verwoord.

4.4. Functioneren WOK-teams

Samenstelling en samenwerking WOK-team

Samenstelling WOK-team

In het WOK-team Vathorst zijn de volgende partijen vertegenwoordigd: buurtbewoners, Stichting de Kamers, Kruispunt Kerk, de Politieacademie (onderzoeker) en de Hogeschool Utrecht (onderzoeksprojectleider). Een jaar na oprichting van het WOK-team is de samenstelling gewisseld: twee wijkbewoners zijn uitgetreden en er zijn drie nieuwe wijkbewoners toegetreden, de projectleider is langdurig afwezig en is vervangen door een collega van De Kamers en vier studenten nemen tijdelijk deel aan het WOK-team in het kader van hun afstudeerproject. De samenstelling van het WOK-team is na de zomer van 2008 niet meer veranderd. Het WOK-team bestaat sindsdien uit acht personen.

De volgende partijen maken deel uit van het WOK-team: directielid De Kamers, vrijwilliger Kerken (voorzitter WOK-team), wijkmanager gemeente Amersfoort, drie wijkbewoners, docent / onderzoek Hogeschool Utrecht, docent / onderzoeker Politieacademie. In 2009 gaat de samenstelling wel veranderen. Er komen mogelijk nieuwe buurtbewoners in het team en een van de buurtprofessionals vertrekt. Ook de onderzoeker van de politieacademie gaat uit het WOK-team.

De leden zijn tevreden over de samenstelling van het team. Hoewel de betrokkenheid en wisselingen van buurtbewoners lange tijd een punt van zorg waren, ervaren zij de wisseling van buurtbewoners niet langer als een probleem. Deze flexibiliteit past bij het de aard van dit WOK-team. De (relatief 'vaste') leden ervaren de ruimte die een dynamische samenstelling van het WOK-team mogelijk maakt. Door het wegvallen van de projectleider in 2007 heeft de onderzoeker van de Hogeschool Utrecht het project een tijd getrokken. Daardoor leek het alsof het project door de Hogeschool Utrecht geïnitieerd was. Voor de zomer 2008 is binnen het WOK-team gesproken over de rollen, die niet meer duidelijk waren. Een van de WOK-teamleden, die ook zitting heeft in het wijknetwerkoverleg, is toen voorzitter geworden.

Samenwerking binnen WOK-team

Het onderlinge samenwerken binnen het WOK-team beoordelen de WOK-teamleden met een zeven (op een schaal van een tot tien). Sterke punten in de samenwerking die de leden zelf noemen zijn de korte lijnen en het sterke samenspel. Een zwak punt in de onderlinge samenwerking hangt samen met de genoemde onduidelijke rolverdeling. Een aandachtspunt bij de samenwerking zijn de verschillende belangen tussen de deelnemers van de betrokken organisaties. Daarnaast zijn regelmatig één of twee bewoners afwezig bij het overleg van het WOK-team. Daardoor dreigt de bewonersinbreng te beperkt te blijven.

Uitvoering projectplan, tijdsplanning, knelpunten in de uitvoering

In de beginperiode zijn de projectleider vanuit stichting De Kamers en de projectleider vanuit de HU verantwoordelijk en aanspreekbaar. De projectleiders bereiden de agenda van het WOK-team voor. De onderzoekers zijn verantwoordelijk voor het ontwerp en de begeleiding van de onderzoeken. De koers en activiteiten van het WOK-team worden bepaald in het WOK-team overleg. De leden werken mee aan de uitvoering van de (onderzoeks)activiteiten.

Eén keer per maand is er een WOK-teamoverleg. Daarnaast is er overleg tussen de projectleiders via e-mail, telefoon en indien nodig een gesprek. Ook de onderzoekers hebben onderling overleg.

Eén keer per drie maanden komt het netwerkoverleg (team van professionals die werkzaam zijn in de wijk) bij elkaar. De bevindingen van het WOK-team zijn daar een vast agendapunt. Het WOK-team onderscheidt zelf twee fasen in het functioneren van het WOK-team.

Fase 1 (januari 2007 - maart 2008)

In de eerste fase zijn de rondetafelgesprekken georganiseerd, heeft een selectie van inhoudelijke thema's plaatsgevonden, hebben studenten onderzoek uitgevoerd (wijkschouw) en heeft afstemming met het netwerkoverleg plaatsgevonden. Het WOK-team concludeert dat zij een goede start heeft gemaakt. Wel dient er aandacht te zijn voor de volgende zaken:

- Uitbreiding van het WOK-team met wijkbewoners. Het blijkt voor bewoners een te grote opgave om zich voor langere termijn aan het WOK-team te verbinden.
- De wijze waarop het WOK team aan onderzoeksthema's komt (alleen in het WOK-team of ook anderen betrekken?)
- Communicatie met de wijkbewoners.
- Verdeling van de taken binnen het WOK-team en de rol van studenten hierin.
- Opdrachtgeverrol van het WOK-team naar studenten.

Begin 2008 heeft het WOK-team een kleine 'crisis' doorgemaakt. Enerzijds vanwege het vertrek van een aantal leden en anderzijds vanwege het niet doorgaan van de wijkschouw, omdat het voor betrokkenen onduidelijk was wie met de uitkomsten aan de slag wilde. Dit was een leermoment voor alle betrokkenen.

Fase 2 (april 2008 - maart 2009)

De tweede fase is ingeluid met een nieuwe samenstelling van het team. Een nieuwe vertegenwoordiger vanuit De Kamers trad toe en iets later drie andere wijkbewoners, die geworven waren door De Kamers. Vanaf september 2008 heeft ook de wijkcoördinator deelgenomen aan de vergaderingen van het team. Met het nieuwe team is in april een doorstart gemaakt door een gezamenlijke taakstelling voor het nieuwe team te formuleren. Het WOK-team gaat door met onderzoeken wat bewoners van belang vinden voor het samenleven in hun wijk en welke initiatieven zij willen ontplooien. 2008 staat in het teken van het verbeteren van de informatievoorziening. Daarbij richt het WOK-team zich op twee zaken:

- Wat bestaat er aan bewonersinitiatieven en welke ondersteuning hebben die nodig?
- Hoe kunnen bewoners geïnformeerd worden over de voorzieningen en activiteiten die in Vathorst plaats vinden? (Van der Hoof - van der Zijl, 2009).

Om dit te bewerkstelligen zijn de mobiele terrassen georganiseerd en zijn er onderzoeken gestart naar het mogelijk maken van een digitaal loket en verschillende vormen van overleg tussen wijkprofessionals in Vathorst.

Het WOK-team hoopte met het 'mobiele terras' meer publiciteit te kunnen genereren voor het werk van het team. Tot medio 2008 is daar ondanks de voornemens nog weinig aan gedaan. Er is ook geen 'publiciteitsplan', de bedoeling is wel dat die er komt. Het team probeert bewust voorzichtig met het 'te aanwezig' zijn, omdat dit ook als bemoeizuchtig kan worden ervaren door de wijkbewoners in plaats van als positief stimulerend. Voor het WOK-team is het in dit kader belangrijk om thema's te hebben die op dat moment breed leven onder de bewoners. Een voorbeeld hiervan is het probleem dat veel bewoners ervaren met de ventilatie in hun huizen. Dit soort problemen acht het WOK-team geschikt om een 'wij gevoel' te creëren in de wijk en de bewoners samen te laten werken.

Het WOK-team concludeert dat ze een goede doorstart hebben gemaakt. Er is met enthousiasme gewerkt. Wel dient er aandacht te zijn en te blijven voor de volgende zaken:

- De aansturing van het WOK-team. Het was de bedoeling dat het netwerk zich zou ontwikkelen tot opdrachtgever van het WOK-team. Dat is niet gelukt. Het WOK-team bedenkt nu zijn eigen opdrachten. Het is daardoor voor input erg afhankelijk van de eigen leden. Welke partners in Vathorst zouden een goede opdrachtgever voor het WOK kunnen vormen?
- Het belang van deelname van wijkbewoners aan het WOK-team;
- Communicatie met de wijkbewoners;
- Opdrachtgeverrol van het WOK-team naar studenten in de beginfase van het onderzoek.

Samenwerking extern

Samenwerking met professionals

Om draagvlak te creëren in de wijk heeft het WOK-team samenwerking gezocht met het Netwerk-overleg Vathorst. Dit is een netwerk van professionals die werkzaam zijn in Vathorst en bestaat uit vertegenwoordigers van De Kamers, Stichting Ravelijn (vrijwilligers ondersteuning), SOVEE (opvoedingsondersteuning), wijkmanager (gemeente), SRO (sport, recreatie en onderwijsvoorzieningen), Amant (thuiszorg), afdeling maatschappelijk werk, Versa (jongerenwerk), GG&GD (jeugdarts), Basisscholen Vathorst, wijkagent, Heymans (ontwikkelaar/bouwer) en woningcorporatie Portaal (leefbaarheidmedewerker).

Het WOK-team is altijd een agendapunt tijdens het overleg van dit netwerk. Vanuit het WOK-team worden punten in gebracht waarop samengewerkt kan worden of waarop een van de partners actie kan ondernemen. In het begin van het project (2007) was de samenwerking tussen het WOK-team en het wijknetwerk heel intensief, dit is in de loop van de tijd minder geworden. Het WOK-team heeft dit de tweede helft van 2008 weer aangetrokken. Zij hebben de wens om de communicatie met het netwerk te verbeteren. Ze willen graag dat het netwerk meer betrokken is bij de doelstellingen van het WOK-team. Dit past bij het zoeken van de gemeente (wijkmanager) naar een effectieve(re) samenwerkingsstructuur, gebaseerd op wat nodig is in deze wijk. Dit zoeken past volgens zeggen bij de ontwikkeling van een wijk als Vathorst. Vanuit het WOK-team wordt tot nog toe ervaren dat de leden van dit netwerk eigenlijk (te) weinig tijd hebben om de onderlinge samenhang te bevorderen.

Samenwerking met bewoners

Het WOK-team zegt zelf nog geen goede manier gevonden te hebben om de communicatie met de wijkbewoners te verbeteren. De activiteiten van het WOK-team zijn wel onder de aandacht gebracht. Zo hebben de aankondigingen van de mobiele terrassen drie keer in de plaatselijke pers gestaan. Bij de presentatie van de resultaten van de mobiele terrassen was de pers aanwezig. Deze presentatie vond plaats in De Kamers. Hiervoor waren professionals uitgenodigd, maar geen bewoners. Het is voor externe partijen niet altijd duidelijk waar het WOK-team voor staat.

Uitwisseling tussen WOK-teams

Het onderling leren vindt vooral plaats tussen de onderzoeksprojectleiders en de stuurgroep. Dat betekent dat maar een klein deel van het WOK-team hierbij betrokken is. Uit de zelfevaluatie (februari 2009) blijkt dat het WOK-team Vathorst behoefte heeft aan het uitwisselen van informatie en het van elkaar leren over de verschillende werkwijzen die de WOK-teams hanteren en welke oplossingen de WOK-teams (kunnen) kiezen om onderzoek om te zetten in actie.

4.5. Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling

Methoden van onderzoek WOK-team

Het WOK-team Vathorst heeft verschillende methoden gebruikt om kennis te verzamelen. Voor kwantitatieve gegevens maakt het WOK-team gebruik van onderzoek van anderen. Ontwikkelbedrijf Vathorst (OVV, gemeente Amersfoort) heeft bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de bewoners met de wijk via enquêtes. Het WOK-team Vathorst heeft ervoor gekozen zelf vooral kwalitatieve kennis te verzamelen via het organiseren van ronde tafelgesprekken en mobiele terrassen.

Ronde tafelgesprekken

In 2007 hebben vier rondetafelgesprekken⁷ plaatsgevonden over de beleving van sociale samenhang in de wijk. Aan deze gesprekken namen tussen de zes en acht bewoners deel. Deze zijn zeer goed bevallen: vooral het gesprek met de senioren en het gesprek over gehandicapten heeft tot positieve verbeteracties geleid. Zo kwam in het gesprek met de oudere bewoners naar voren dat in het huidige plan het winkelcentrum slecht bereikbaar zal zijn voor voetgangers. Bewoners die 'aan de verkeerde kant wonen' zullen om het winkelcentrum heen moeten lopen voordat zij er toegang tot hebben. Dit is besproken met het Ontwikkelingsbedrijf Vathorst (OBV). Zij zouden het plan op dit punt kritisch bekijken. Verder brachten de ouderen naar voren dat zij als vitale ouderen geen behoefte hebben aan activiteiten die speciaal voor hen worden georganiseerd. Ze stellen prijs op activiteiten, die kwalitatief goed zijn en toegankelijk voor alle bewoners van Vathorst. Dit is een belangrijk punt om mee te nemen bij de plannen voor de 'buurtkamer', een locatie waar De Kamers activiteiten voor ouderen wil gaan organiseren.

De uitkomsten van het rondetafelgesprek met bewoners van stichting Stuifberg⁸ zijn in het netwerkoverleg besproken. De behoefte aan vrijwilligers om activiteiten met individuele bewoners te ondernemen is opgepakt door de Christelijke school, die een project rond burgerschap heeft en door vrijwilligersorganisatie Ravelijn. Deze organisatie heeft een project waarin mensen ondersteund worden om hun netwerk te verruimen. Verder is er gesproken over de 'interne gerichtheid' van de begeleiders waardoor ook kansen om meer contact te maken met andere bewoners gemist worden.

Mobiele terrassen

In het voorjaar van 2008 heeft het WOK-team negen mobiele terrassen georganiseerd. Het aantal respondenten is in totaal 61⁹ (Van der Hooft e.a., 2009). Het is een laagdrempelige manier van kennis verzamelen. Het WOK-team heeft dit als een adequate manier van informatie verzamelen ervaren. De mobiele terrassen hebben onder andere gestaan bij supermarkt C1000, het station, de skatebaan, Park der Tijden, de basisschool en de middelbare school. Een mobiel terras bestaat uit een paar tafels, wat stoelen en koffie. Drie studenten van de Hogeschool Utrecht nemen interviews af met bewoners en er is iemand van het WOK-team aanwezig. De interviews hebben de vorm van een spontaan gesprek, waarbij de studenten de algemene vragen als leidraad gebruiken. Deze vragen zijn: Hoe is het wonen in Vathorst? Welke binding met de wijk en welke contacten heeft u? Kent u de weg in Vathorst? Weet u wat er wordt aangeboden in Vathorst? Zou u zich willen inzetten voor de wijk? Van de resultaten van de mobiele terrassen is een rapport gemaakt en dit is gepresenteerd aan het netwerkoverleg (professionals die in de wijk werkzaam zijn) in de theater-

⁷ Om dergelijke gesprekken (groepsinterviews) te kunnen leiden hebben (een aantal) WOK-teamleden een training gesprekleiding gevolgd. Dit is als zeer nuttig en prettig ervaren.

⁸ De Stuifberg is een zorgboerderij voor dementerende ouderen en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking.

⁹ Mogelijk hebben meer wijkbewoners deelgenomen, maar is hun aanwezigheid niet geregistreerd, omdat geen interviews met hen heeft plaats gevonden.

zaal van De Kamers. Deze resultaten zijn vergeleken met wat er al is of wat er zou moeten komen in Vathorst.

Kortom: het mobiele terras vangt signalen van bewoners op. Deze signalen speelt het WOK-team door naar de partijen die er iets mee zouden kunnen doen. De manier van contactleggen en kennis verzamelen middels mobiele terrassen is goed bevallen en het WOK-team wil hier mee doorgaan. Het mobiele terras wordt gezien als een mogelijk alternatief voor de meer traditionele bewonerscommissies, voor zover de bewonerscommissies gezien worden als instrument om te peilen wat er leeft onder bewoners (Van der Hooft e.a., 2009).

De onderzoeksmethoden die zijn ingezet zijn het topicinterview (bij de rondetafelgesprekken en het mobiele terras), participerende observatie (mobiel terras) en analyse van verzamelde gegevens door derden (op basis van enquêtes onder bewoners over de leefbaarheid van de wijk). Bij de keuze van instrumenten die het WOK-team heeft gehanteerd werd gebruik gemaakt van het gedachtegoed van actieonderzoek en de ABCD-methode. Het doen van onderzoek diende twee doelen.

- 1) Informatie verzamelen over de mate waarin bewoners sociale contacten belangrijk vinden en zich daarvoor actief willen inzetten.
- 2) Bijdragen aan onderlinge contacten (tussen bewoners onderling, maar ook tussen bewoners en professionals) in de wijk.

Na de zomer van 2008 zijn de WOK-teamleden en een student gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden van een digitaal loket voor (alle) informatie voor en van wijkbewoners in Vathorst. Voorheen bestond in Vathorst een manier om aan de hand van een 'digitale voordeur' interactief met elkaar te spreken over de wijk Vathorst. Dit was een initiatief van de bewonersvereniging, maar deze bestaat niet meer. Op dit moment fungeert de site dan ook meer als 'archief'. Veel scholen hebben echter nog steeds digitale platformen waarop gediscussieerd kan worden.

Op verzoek van de wijkmanager is het WOK-team gestart met een onderzoek naar de verschillende overlegvormen van wijkprofessionals in Vathorst. Een groepje studenten is door het WOK-team gevraagd om dit in de eerste helft van 2009 in kaart te brengen. De uitkomsten van diverse onderzoeken worden of zijn gebruikt om verdere (onderzoeks-) acties te ontwikkelen.

Kennisontwikkeling

Het WOK-team in Vathorst merkt dat er bij bewoners behoefte is aan kennis over wat er te doen is in de wijk en bij welke organisaties men terecht kan. Tussen professionals bestaat de behoefte aan meer uitwisseling over waar ze mee bezig zijn. Het WOK-team vervult een rol als niet-belanghebbend orgaan dat meedenkt met een aantal organisaties zoals De Kamers en de gemeente. Om de brugfunctie tussen professionals en wijkbewoners te kunnen (blijven) vervullen vindt het WOK-team haar onafhankelijke positie voor de toekomst belangrijk.

4.6. Behaalde resultaten

In deze paragraaf beschrijven we de uitkomsten van het werk van het WOK-team Vathorst in twee delen. 1) De acties en/of producten die gedurende de projectperiode zijn gerealiseerd (output) en 2) In hoeverre het WOK-team heeft bijgedragen aan het behalen van de beoogde resultaten zoals in het oorspronkelijke projectplan verwoord is.

Acties en producten

De onderzoeken die het WOK-team heeft uitgevoerd en laten uitvoeren hebben geresulteerd in een aantal concrete acties, activiteiten en producten. De concrete producten zijn vooral de onderzoeks-

rapportages. Het omzetten van onderzoeksresultaten in actie is een cruciaal aspect van het WOK-team. Hoewel het WOK-team dit soms lastig vindt hebben zij desondanks een aantal activiteiten in gang gezet.

- Vanuit het WOK-team wordt vanaf begin 2009 gewerkt aan een doelmatige website voor Vathorst. Op deze website moeten bewoners terecht kunnen voor informatie over voorzieningen en activiteiten in de wijk, het ruilen van diensten en producten, opmerkingen en ideeën kunnen plaatsen over de leefbaarheid in de wijk en terecht kunnen met klachten
- Een aantal laagdrempelige activiteiten zijn georganiseerd door de Kamers en Vathorst NU: een zomerfeest, Sint Maarten en de Sinterklaasintocht. Het WOK-team adviseert om meer van deze kleinschalige activiteiten te organiseren.
- Tijdens een mobiel terras voor jongeren bleek dat zij een plek willen in de wijk, maar ze willen ook iets kunnen doen: werken in een fietshop, een restaurant. Nu is er een wijkwerkplaats gerealiseerd waar jongeren kunnen knutselen, bouwen en met computers bezig zijn. Dit wordt gecombineerd met activiteiten voor ouderen. Zij gaven te kennen iets met jongeren te willen doen en niet alleen te willen deelnemen aan speciaal voor senioren ontwikkelde activiteiten.
- Tijdens een ronde tafelgesprek kwam aan het licht dat zorgcentra graag gebruik maken van vrijwilligers uit de wijk. Dit heeft het WOK-team meegenomen naar het netwerkwerkoverleg en daaruit zijn nu nieuwe contacten voortgekomen.
- In juni 2009 vindt een festival plaats waar (jonge) talenten zich kunnen presenteren.

Beoogde resultaten

Beoogde resultaten zoals door het WOK-team zelf benoemd

Volgens de zelfevaluatie van WOK-team Vathorst (februari 2009) is de doelstelling die ze zichzelf vooraf gesteld hadden (zicht krijgen op wat bewoners belangrijk vinden als het gaat om leefbaarheid en de bijdrage die de wijkbewoners daar zelf aan willen leveren) maar ten dele gerealiseerd, omdat 'de beleving van leefbaarheid, zeker in een nieuwbouwwijk, aan verandering onderhevig is'. Desondanks vindt het WOK-team dat ze wel degelijk resultaten geboekt hebben:

- Meer kennis over sociale samenhang in de wijk.
- Onderlinge afstemming, verhalen en beleving van bewoners zijn verzameld en besproken in een team van buurtbewoners, professionals en onderzoekers.
- Een nieuwe en blijvende werkvorm: het mobiele terras.
- Activerende kennis is geproduceerd en niet in de bureaula verdwenen.
- Bijdrage aan sociale samenhang geleverd door settings van ontmoeting te creëren.

(Van der Hooft - van der Zijl 2009).

Beoogde resultaten RAAK-programma

De WOK-teams zijn gestart met het oog op het bijdragen aan zes aspecten van wijkontwikkeling en de professionalisering daarvan. We hebben geïnventariseerd in hoeverre de WOK-teams daarin (zeggen te) zijn geslaagd.

Bijdragen aan versterking sociaal weefsel

Het creëren van 'settings voor ontmoeting' acht het WOK-team nodig om de sociale samenhang in de wijk te vergroten. Het WOK-team heeft hier een bijdrage aan proberen te leveren door enerzijds de manier van informatie verzamelen, bewoners met elkaar in gesprek brengen op het mobiele terras, en anderzijds de manier waarop het WOK-team heeft geprobeerd deze informatie bij sociale professionals onder de aandacht te brengen.

Bijdragen aan vergroten sociale veiligheid

Dit is niet gerealiseerd, omdat sociale veiligheid geen issue is dat erg leeft in Vathorst. Daarom zegt het WOK-team zicht niet gericht te hebben op dit onderwerp. Indirect vindt het WOK-team wel

hieraan te hebben bijgedragen, omdat er voor onderzoeksvormen is gekozen die mensen met elkaar in contact brengen. Bekendheid met elkaar levert een bijdrage aan de sociale veiligheid.

Bijdragen aan kwaliteit van voorzieningen en interventies in de buurt

Het WOK-team bespreekt de uitkomsten van de onderzoeken met de betrokken organisaties. Het WOK-team vindt dat het onderzoek in kaart heeft gebracht wat bewoners belangrijk vinden. Zo kwamen zij er bijvoorbeeld achter dat 'ouderen' helemaal geen aparte voorzieningen of activiteiten wilden, maar wel geïnteresseerd waren in activiteiten waarbij zij in contact komen met andere generaties. Het WOK-team heeft ondervonden dat het tijd vraagt om de kwaliteit van interventies en voorzieningen te kunnen verbeteren.

Bijdragen aan het functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk

Hier is aan gewerkt, maar het WOK-team zegt hier maar deels aan hebben te kunnen bijdragen. Zij wijten dit aan het gedurende bepaalde perioden ontbreken van continuïteit in het contact tussen het netwerkoverleg en het WOK-team en daardoor de 'achterban'.

Bijdragen aan competentie ontwikkeling van professionals is een onderwerp dat in de eindfase aan de orde is gekomen. Volgens enkele WOK-teamleden is een belangrijke competentie die een WOK-teamlid (zowel bewoners, vrijwilligers als professionals) moet hebben netwerkkwaliteit en een 'open mind'. Iedereen moet zich afvragen: met wie kan ik een zinvolle alliantie aangaan? Het doen van (kwalitatief) onderzoek kan een begin zijn in de bewustwording van het belang van deze competentie.

Bijdragen aan meer en betere kennis bij professionals, bewoners, ambtenaren en andere organisaties over het woon- en leefklimaat in de buurt.

De informatieverzameling heeft vooral plaatsgevonden ten behoeve van professionals en nog nauwelijks ten behoeve van bewoners. Het WOK-team zegt nog geen goede strategie voor communicatie met bewoners te hebben ontwikkeld. Dit is in het vervolg een aandachtspunt van het WOK-team. De specifieke kennis van organisaties in de wijk delen deze organisaties te weinig. Vanuit het WOK-team wordt het matige functioneren van het wijknetwerk als een van de redenen van het uitblijven van kennisuitwisseling en -deling genoemd.

Bijdragen aan het onderwijs aan de Hogeschool Utrecht

Studenten hebben onderzoek uitgevoerd en meegewerkt binnen het WOK-team. Er is contact gelegd tussen De Kamers en CMV-docenten. Een groep van vijftig studenten heeft een werkbezoek gebracht aan de Kamers. Het WOK-team kent meerwaarde toe aan het feit dat zowel docent(en) als studenten in hetzelfde project werkzaam zijn.

Ondanks de inzet en enthousiasme van de studenten, plaatst het WOK-team enkele kanttekeningen bij het laten uitvoeren van onderzoek door studenten. Ten eerste kon het WOK-team onvoldoende duidelijk maken wat de onderzoeksopdracht inhield. Ten tweede werkten de studenten aan het onderzoek in kader van hun afstuderen, dit betekende een (te grote) tijdsdruk. Deze twee factoren hebben tot gevolg dat er te weinig aandacht is geweest voor het uitdenken en uitwerken van de onderzoeksvraag. Het WOK-team zegt in het vervolg meer tijd en aandacht te willen geven aan de ondersteuning van de onderzoeksopzet die de studenten maken en de uitvoering daarvan (Van der Hooft e.a., 2009).

Bijdragen aan het ontwikkelen van een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur, die past bij de wijk en een aanpak om blijvend nieuwe kennis te ontwikkelen en om te zetten in adequate acties.

Zo luidde het algemene doel van de WOK-teams. WOK-team Vathorst geeft aan dat ze er deels in geslaagd zijn dit doel te bereiken. Het WOK-team voert aan het einde van de projectperiode

discussies over de inbedding van het WOK-team in de overlegstructuur van Vathorst. De wijkcoördinator maakt sinds september 2008 deel uit van het WOK-team. Daardoor is de kans groot dat de rol van het WOK-team (kennisverzameling) gezien, gewaardeerd en geborgd gaat worden. Het WOK-team is een onderzoek gestart naar de behoefte aan overleg bij de netwerkpartners. De rol en functie van het WOK-team wordt daarin meegenomen.

Succes- en faalfactoren

Factoren die een positief effect hebben gehad op de uitvoering volgens de zelfevaluatie zijn:

- De actiegerichtheid van het WOK-team.
- Het sterke samenspel tussen de leden.
- De inzet van studenten bij de uitvoering van het onderzoek.

Factoren die een negatief effect hebben gehad:

- Het contact met het wijknetwerkoverleg was minimaal in de periode dat er wisseling van deelnemende professionals plaats vond.
- Voor studenten was het soms moeilijk 'te pakken' wat het WOK-team precies wil.

Het overdragen van werkwijzen naar andere wijken heeft (nog) niet plaats gevonden. De werkwijzen die er volgens de WOK-teamleden voor in aanmerking komen zijn de gebruikte onderzoeksvormen (ronde tafelgesprekken en mobiele terrassen) en de verbinding van het WOK-team met het wijknetwerkoverleg.

Vervolg WOK-team Vathorst

Het WOK-team heeft na twee jaar experimenteren in 2009 een aantal aanbevelingen geformuleerd voor de toekomst:

- Ga door met het ontwikkelen van laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten.
- Blijf oog houden voor ontmoetingsplekken voor de groepen die elkaar niet op het schoolplein treffen.
- Onderzoek de mogelijkheden van de wijk-website voor sociale samenhang.
- Kies voor structuren die bewoners in staat stellen kortdurend een bijdrage te leveren.
- Ga door met een WOK team als een platform waar kennis en activeren van de wijk ontwikkeld wordt.

Methodische verbeteringen:

- Maak de rol van wijkbewoners duidelijk. Zij zijn een bron van kennis van de wijk en kunnen een bijdrage leveren aan het uitvoeren en het wegen van het onderzoek.
- Ga op zoek naar een andere opdrachtgever voor het WOK-team dan het netwerkoverleg. Er zou een stuurgroep gevormd kunnen worden waarin een aantal kernpartners zoals de wijkmanager, een vertegenwoordiger van een woningbouwcorporatie, een vertegenwoordiger van de brede school, de politie en het jongerenwerk zitting hebben. Laat het WOK-team minimaal tweemaal per jaar een gesprek hebben met deze opdrachtgever.
- Blijf investeren in de samenwerking met het netwerkoverleg.
- Maak eens in de twee jaar een rapportage.
- Investeer bij aanvang van een onderzoek door studenten in het verduidelijken van de opdracht.

De financiering

- Bij een WOK-team gaat het niet om grote bedragen. 'Kennisontwikkeling' zou door de gemeente kunnen worden erkend als een zinvolle activiteit die in het takenpakket van enkele wijkprofessionals thuis hoort, zodat de uren die wijkprofessionals daaraan besteden subsidiabel zijn.
- Voor wijkbewoners kan gedacht worden aan een vrijwilligersvergoeding.

- De hogeschool kan benaderd worden voor de ondersteuning door een onderzoeker bij de opzet van een onderzoek. Bovendien kunnen studentengroepen helpen bij de uitvoering van het onderzoek.
- Daarnaast is een bedrag van een paar duizend euro nodig om activiteiten te kunnen organiseren als het mobiele terras, de ronde tafelgesprekken of een andere voor de wijk aansprekende vorm van onderzoek en voor communicatie met de wijk over de resultaten.

Een van de belangrijkste aandachtspunten die het WOK-team Vathorst voor het vervolg benoemd is de aansturing van het WOK-team. Het wijknetwerkoverleg heeft zich niet ontwikkeld tot opdrachtgever. Het WOK-team bedenkt zijn eigen opdrachten en is voor input daarvoor erg afhankelijk van de eigen leden. Het WOK-team vraagt zich af wie een goede opdrachtgever voor het WOK-team zou kunnen zijn (Van der Hoof - van der Zijl e.a., 2009).

In het eindgesprek met (een aantal leden van) het WOK-team komt als belangrijk punt, als het gaat om het functioneren van het WOK-team in Vathorst, naar voren dat het zoeken is geweest naar de werkvorm van het WOK-team. Dit blijkt ook uit de aanbevelingen die zij zelf geformuleerd hebben. Wel is het WOK-team in Vathorst 'geaard'. Een dergelijke manier van kennis verzamelen, input verkrijgen voor het werk van de professionals in de wijk in een dynamische setting, lijkt volgens eigen zeggen te passen bij een wijk in opbouw zoals Vathorst.

4.7. Conclusies

Resultaten

Het WOK-team Vathorst wilde vooral zicht krijgen op wat bewoners belangrijk vinden als het gaat om leefbaarheid en welke bijdrage de bewoners daaraan zelf willen en kunnen leveren. Hoewel deze doelstelling hoog gegrepen bleek, heeft het team wel resultaten geboekt. Meer kennis is ontstaan over de sociale samenhang in de wijk. Het WOK-team heeft activerende kennis geproduceerd en de onderzoeksresultaten zijn niet 'in de bureaula verdwenen'. Belangrijk daarin is geweest het ontwikkelen van een goede werkvorm: het mobiele terras. Door settings van ontmoeting te creëren heeft het WOK-team naast het verzamelen van kennis kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van sociale samenhang.

Proces

Het WOK-team in Vathorst is ontstaan vanuit een ontwikkeling die al in gang was. Een voor de wijk belangrijke instelling (cultuur en welzijnorganisatie de Kamers) was al bezig met het ontwikkelen van een onderzoek naar de betekenis die de buurt heeft voor de bewoners en welke bijdrage bewoners zelf willen leveren aan een prettig woonklimaat. De samenwerking binnen het WOK-team verloopt dan ook goed. Er is afstemming met het wijknetwerkoverleg. Toch beleeft WOK-team Vathorst begin 2008 een kleine 'crisis'. Het vertrek van een aantal leden, de onduidelijkheid over de rolverdeling binnen het team en het niet doorgaan van de wijkshow heeft hieraan bijgedragen. April 2008 is een hernieuwde start gemaakt. De mobiele terrassen die vervolgens zijn georganiseerd waren succesvol. Aandachtspunt is wel: de rol van bewoners, zowel als deelnemers aan het WOK-team als de bredere communicatie richting wijkbewoners. Daarnaast is aandacht voor de vraag wie de opdrachtgever van het WOK-team zou moeten zijn in de toekomst.

Kennisontwikkeling

De kennisontwikkeling heeft plaatsgevonden via het bestuderen van bestaand (kwantitatief) onderzoeksmateriaal, het organiseren van ronde tafel gesprekken en mobiele terrassen. Studenten van de Hogeschool Utrecht zijn hierbij ingezet. Bewoners blijken vooral behoefte te hebben aan

kennis over wat er te doen is in de wijk en voor welke informatie ze terecht kunnen bij welke organisaties in de wijk.

Professionals hebben behoefte aan kennis en uitwisseling over waar ze mee bezig zijn. De kennisontwikkeling heeft is tot nog toe vooral ten behoeve van het handelen van professionals geweest en nog in beperkte mate voor de bewoners. Dit laatste is dan ook een belangrijk punt van aandacht in het vervolg van WOK-team Vathorst.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1. Inleiding

In dit laatste hoofdstuk trekken we conclusies uit het functioneren van de WOK-teams in de drie wijken Halve Maan Noord, Leusden en Vathorst. We maken daarbij onderscheid tussen conclusies over de resultaten, het proces en de kennisontwikkeling. We geven per onderwerp de belangrijkste bevindingen weer. Daarnaast doen we waar mogelijk en relevant aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van de WOK-methodiek.

5.2. Uitkomsten

Doelstellingen van het WOK

- Het blijkt lastig voor de WOK-teams om aan het begin van het project concrete doelstellingen of beoogde resultaten te formuleren. Een van de WOK-teams stelt de doelstellingen afhankelijk van de resultaten van de eerste inventarisatie (Leusden). We zien dat de WOK-teams uiteenlopende doelstellingen onderscheiden: een methodiek ontwikkelen, de activering van bewoners, het inventariseren van de gewenste sociale samenhang, het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het realiseren van samenwerking met partijen in de wijk om kennis om te zetten in handelen. De aard van de doelstellingen loopt kortom nogal uiteen en door elkaar.
- **Aanbeveling:** maak een onderscheid tussen resultaten in termen van kennisontwikkeling en resultaten in termen van bijdragen aan sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Leg in eerste instantie de nadruk op het verzamelen en analyseren van kennis en de verschillende manieren waarop je dat wilt gaan doen. Zoek daarbij naar creatieve en activerende methoden. Het in gang zetten van kennisontwikkeling en onderzoek samen met bewoners is een doelstelling op zich, die kan bijdragen aan andere doelstellingen zoals het verbeteren van verhoudingen, tussen professionals en bewoners en bewoners onderling, in de wijk.

Concept en methodiek WOK

- Het WOK-concept was (in eerste instantie) niet altijd even duidelijk bij de WOK-teams of individuele WOK-teamleden. Bijvoorbeeld in Halve Maan werd de projectaanvraag als 'te vaag' ervaren. Dit heeft daar geleid tot veel discussie over de operationalisering. Ook in Leusden heeft het WOK-team gezocht naar wat het WOK-concept voor hen inhoudt. De drie wijken vatten het WOK-concept verschillend op: als een kennisstructuur, een plek waar informatie over de wijk wordt verzameld (Halve Maan) of als een vernieuwende vorm van samenlevingsopbouw (Vathorst, Leusden zit hier ergens tussenin).
- **Aanbeveling:** Ons inziens bevat het WOK-concept beide. Het WOK wil kennis verzamelen over de wijk maar op zo'n manier dat daarmee iets in gang gezet wordt in de wijk, namelijk duurzame veranderingen in de verhoudingen tussen bewoners en buurtprofessionals en de rol die beide hebben in het definiëren van behoeften, problemen en oplossingen. Vanuit de Hogeschool Utrecht is een heldere en concrete formulering van het concept en de methode wenselijk. Het WOK-team expliciteert bij de start wat de ideeën en verwachtingen van de WOK-teamleden zijn over de methode en toetst deze regelmatig. De partners binnen het WOK-team worden het eens over de doelstelling en de werkwijzen. Een voorwaarde daarbij is dat er draagvlak is bij alle partners in het WOK-team om deze methode toe te passen.

Resultaten: plannen, producten en acties

- De resultaten die de drie WOK-teams hebben behaald variëren. In Halve Maan en Leusden zijn de resultaten vooral gelegen in het verzamelen van informatie. In Vathorst hebben de resultaten van de diverse onderzoeken (ronde tafels en mobiele terrassen) geleid tot een aantal afspraken of activiteiten. In dit opzicht kunnen we concluderen dat tot nog toe vooral geëxperimenteerd is met het verzamelen van kennis, maar nog te weinig met kennisdeling. Het is meestal wel, maar niet in alle gevallen, duidelijk wie de adressanten zijn van de verzamelde kennis. Wanneer de adressanten duidelijk zijn, speelt de vraag of zij iets met de kennis willen doen. Dit geldt vooral voor Halve Maan. Onder andere hierdoor is het aantal concrete acties tot op heden beperkt gebleven. In Leusden zijn de onderzoeksresultaten onvoldoende (en niet tijdig) beschikbaar, waardoor de acties beperkt zijn gebleven. Ook mogen we aannemen, gezien het beperkt aantal ondernomen activiteiten, dat de zichtbaarheid van de WOK-teams in de wijken beperkt is gebleven. De producten zijn voornamelijk de rapportages van diverse onderzoeken die de WOK-teams hebben uitgevoerd.
- WOK-team Vathorst geeft aan dat ze een spanningsveld ervaren hebben tussen enerzijds onderzoek doen en anderzijds praktisch bezig zijn voor en met de mensen in de wijk.
- De communicatie over wat de WOK-teams bereikt hebben in de wijken varieert van het houden van een presentatie voor wijkprofessionals en het bespreken van de uitkomsten met het netwerkoverleg (Vathorst) tot het bezoeken van een bewonersvereniging (Halve Maan) en een netwerkbijeenkomst met bewoners en professionals (Leusden).
- **Aanbeveling:** In het projectplan dient meer aandacht te zijn voor het naar buiten brengen van de resultaten die de WOK-teams boeken. De WOK-teams laten zien waar zij mee bezig zijn, zowel aan bewoners als aan professionals in de wijk.
- Het is belangrijk voor de zichtbaarheid en geloofwaardigheid van de WOK-teams om snel concrete resultaten te boeken en te laten zien. Stel hiervoor een werkbudget beschikbaar.

Competentieontwikkeling professionals

- De WOK-teams hebben, gezien het korte tijdsbestek, beperkt kunnen bijdragen aan competentieontwikkeling van professionals. Wel is inzicht verkregen in welke competenties nodig zijn. In Vathorst werd genoemd: netwerkkwaliteiten en een 'open mind', het vermogen om zinvolle, maar misschien niet altijd voor de hand liggende allianties aan te gaan.
- **Aanbeveling:** Besteed vanuit de projectorganisaties (Hogeschool Utrecht) regelmatig en expliciet aandacht aan welke competenties volgens de WOK-team nodig zijn om succesvol te kunnen functioneren. Bijvoorbeeld door in de driemaandelijke projectleidersbijeenkomsten themadiscussies te wijden aan dit onderwerp.

Onderwijs Hogescholen

- Meerwaarde voor het onderwijs aan de Hogescholen door betrokken te zijn bij de WOK-teams is dat studenten aan concrete onderzoeksopdrachten kunnen werken. De betrokkenheid van de politieacademie is, behalve via de deelnemers in de WOK-teams, op afstand gebleven.
- In Vathorst kent de HU-docent meerwaarde toe aan het feit dat zowel de studenten als de docent betrokken zijn in hetzelfde project. Het levert direct input voor de lessen. In Halve Maan zijn de studenten van de HU vanuit het WOK-team begeleid door de onderzoeker van de politieacademie. De studenten hadden volgens hun zeggen weinig tijd beschikbaar en het duurt lang voordat resultaten uitgewerkt zijn.

- De WOK-teams zijn wisselend tevreden over de opzet, uitvoering en resultaten dat onderzoek door studenten heeft opgeleverd. De voornaamste reden die de WOK-teams aandragen wanneer de ervaringen minder positief zijn, is tijdgebrek. Tijdgebrek bij de studenten, maar ook bij henzelf, waardoor (te) weinig aandacht besteed is aan de begeleiding van de studenten. De studenten willen in drie tot vier maanden een onderzoek opzetten en afronden, terwijl ze de context niet kennen.
- **Aanbeveling:** Vanuit de WOK-teams dient meer aandacht te zijn voor het begeleiden van de studenten, vooral in de startfase bij het formuleren van de onderzoeksopdracht, maar ook in de uitvoering en de presentatie van de resultaten.

5.3. *Proces*

Samenspel actoren

- WOK-team Vathorst concludeert dat het gelukt is om verschillende organisaties (professionals, vrijwilligers en bewoners) bij elkaar te brengen. Ze vinden dat vraaggericht werken door het WOK-team mogelijk wordt gemaakt. Het WOK-team acht zichzelf in staat zaken op scherp te zetten. Ze signaleren vragen, verzamelen kennis en vragen zichzelf vervolgens af wie er iets mee zou kunnen. Bij die partij brengen ze de kwestie onder de aandacht. In de andere twee wijken zijn de WOK-teams hierover vooralsnog minder positief, omdat het samenspel nog van de grond moet komen.
- **Aanbeveling:** Om het samenspel in de wijk te bevorderen dient het WOK-team zich van begin af aan bekend te maken in de wijk, zowel aan professionals als bewoners. Een gemêleerde samenstelling van het WOK-team, met daarin vertegenwoordigers van uiteenlopende organisaties en vakgebieden, is hierin een eerste stap. Het WOK-team dient een duidelijke plaats en functie te hebben in het netwerk van organisaties in de wijk. De rolverdeling moet duidelijk zijn.

Voorwaarden deelnemers WOK

- WOK stelt bepaalde eisen aan de deelnemers, vooral aan buurtprofessionals, maar ook aan bewoners die deel uitmaken van een WOK-team. Diverse WOK-teamleden hebben een aantal eisen genoemd:
 - Netwerkcapaciteiten, ze moeten zinvolle allianties kunnen aangaan
 - Een open mind, voorbij de eigen discipline kunnen denken. Tegelijkertijd in staat zijn om vanuit de eigen discipline een bijdrage te leveren aan 'het grotere geheel'.
 - Het vermogen om aan een algemeen concept contextspecifiek invulling te geven en daarin de ruimte te bieden voor de uiteenlopende achtergronden van waaruit de professionals participeren in het WOK-team.
 - Inzicht hebben in wanneer bewoners er belang aan hechten of bereid zijn te participeren. Kennis hebben van kwesties die mensen bezig houdt, waar lopen mensen voor warm.

Het is onduidelijk gebleven in hoeverre de WOK-teamleden aan de gestelde eisen voldoen.

Context

- De context waarin een WOK-team ontwikkelt, is van grote invloed op het welslagen. Dit betreft zowel de aard van de wijk (nieuwbouwwijk, probleebuurt), als de verhouding tot de organisaties die in de wijk werkzaam zijn. Dat het in Vathorst mogelijk blijkt een WOK-team te ontwikkelen, hangt nauw samen met de dynamiek van een wijk in opbouw, de aanwezigheid van een organisatie zoals De Kamers en de manier waarop het WOK-team hierbij aansluiting zoekt.
- **Aanbeveling:** Houdt bij het ontwikkelen van een WOK-team rekening met het type wijk en sluit aan bij de eigenheid en dynamiek van een wijk en bij de manier waarop bewoners willen participeren.

- In de wijk waar gewerkt wordt met een WOK-team dient een behoefte aanwezig te zijn aan kennisontwikkeling vanuit bewonersperspectief en kennisdeling tussen bewoners onderling, tussen bewoners en wijkprofessionals en tussen wijkprofessionals. Dit is belangrijk om gemotiveerd aan de slag te gaan.

Opdrachtgeverschap WOK-teams

- In Vathorst loopt het WOK-team aan tegen het feit dat onduidelijk is wie hun opdrachtgever is. Hoewel dit in andere wijken niet expliciet ter sprake is gekomen, kan dit probleem ook bij de andere WOK-teams optreden. Het WOK-team Vathorst vindt dat ze teveel afhankelijk is van de eigen leden om opdrachten te bedenken. De verwachte opdrachtgeverrol van het wijknetwerk-overleg is niet van de grond gekomen.
- **Aanbeveling:** Inherent aan het concept van de WOK-teams is dat er geen opdrachtgever is. Het WOK-team dient zelf 'opdrachtgevers' te zoeken, dat wil zeggen adressanten die belang hebben bij onderzoek en kennisontwikkeling in de wijk. Het is afhankelijk van de lokale context wie dit zijn.

Projectstructuur en kwaliteitsborging en begeleiding vanuit de HU (bij voortzetting van het WOK-team)

- De ervaringen met de projectstructuur rondom het WOK-team (stuurgroep, expertgroep, projectmanagement) zijn wisselend: van 'inspirerend' tot 'heeft niets opgeleverd'. WOK-team Leusden ervoer gebrek aan sturing vanuit de projectleider onderzoek van de HU en vanuit het algemene projectmanagement. Alle drie de WOK-teams vonden dat de uitwisseling tussen de WOK-teams intensiever had kunnen zijn. Het uitwisselen van ervaringen werd op prijs gesteld, het onderling leren is echter nauwelijks tot stand gekomen.
- **Aanbevelingen:**
- In principe moeten de WOK-teams zodanig toegerust zijn dat ze zelfsturend zijn. Stel naast een projectleider voor het onderzoek ook een lokale projectleider aan met organisatorisch vermogen, die inzicht heeft in de lokale situatie, partijen bij elkaar kan brengen en die voor de sturing en de voortgang van het proces verantwoordelijk is.
- Zorg voor regelmatige toetsing van de voortgang, bijvoorbeeld door een digitale zelfevaluatie die beide projectleiders kunnen invullen. Kom daar tijdens de bijeenkomsten van WOK-teamprojectleiders op terug.
- Hoewel de uitwerking en invulling van het WOK uiteraard locatie specifiek is, is het aan te bevelen om een minimale set van eisen te formuleren waaraan de WOK-methodiek moet voldoen. Toets deze methodiek geregeld.
- Maak een digitale databank met creatieve en interactieve methoden voor dataverzameling, analyse en terugkoppeling van resultaten. Zorg voor geregelde uitwisseling tussen de WOK-teams, al dan niet digitaal (als er veel WOK-teams aan de gang zijn is het wellicht een idee om een soort digitaal platform te maken om ervaringen uit te wisselen).
- Een longitudinaal evaluatieonderzoek is nodig om de methodiek door te ontwikkelen en de effecten te kunnen vaststellen.

5.4. Kennisontwikkeling

Behoeftte aan kennisontwikkeling

- We hebben de indruk dat de behoefte van professionals aan kennis over wat er leeft bij bewoners in de wijk centraal heeft gestaan. De definiëringsmacht (over welke kennis ontwikkeld wordt) lag in deze eerste fase nog niet voldoende bij de bewoners.

- Hoewel de leefwereld van wijkbewoners overal leidend is geweest voor het werk van de WOK-teams, is te weinig aandacht uitgegaan naar de terugkoppeling van resultaten zodat zichtbaar wordt voor bewoners tot welke acties onderzoek geleid heeft. Ook is te weinig aandacht besteed aan het eventueel betrekken van bewoners in deze acties.
- **Aanbeveling:** Besteed aandacht aan hoe bewoners vanaf het begin af aan betrokken kunnen zijn bij het formuleren van de vraagstellingen, welke methoden van kennisontwikkeling en onderzoek worden gebruikt, welke rol zij hebben in het verzamelen en analyseren van de resultaten en het bepalen van acties. Probeer helder te krijgen aan welke kennis bewoners behoefte hebben en neem dit als uitgangspunt voor het werk van de WOK-teams: kennis ontwikkelen en aanzetten tot de daarbij behorende acties.

Methoden van onderzoek en kennisontwikkeling

- Het door de WOK-teams uitgevoerde onderzoek is vooralsnog vooral inventariserend en de gebruikte methoden van dataverzameling zijn vooral eenzijdig (interviews en enquêtes), dat wil zeggen weinig activerend of interactief. Enige vorm van activering en interactie bestond door bewoners elkaar te laten interviewen, bijvoorbeeld in Leusden. In Halve Maan hebben bewoners ook professionals geïnterviewd. In Vathorst is een creatieve methode gebruikt die wel enige activerende werking heeft: het mobiele terras. Vooral in Halve Maan lag de nadruk vooral op de verzameling van gegevens en minder op de analyse en terugkoppeling. In Vathorst en Leusden is hier meer aandacht voor geweest.
- **Aanbeveling:** de methode WOK leent zich voor een diversiteit aan methoden van onderzoek en kennisontwikkeling met vooral een activerend en interactief karakter. Dit geldt niet alleen voor methoden van dataverzameling maar ook voor analyse en terugkoppeling van resultaten. Vanuit de Hogeschool Utrecht zouden meer ideeën over mogelijke methoden van kennisontwikkeling en onderzoek ter beschikking kunnen worden gesteld.

5.5. Toekomst WOK-teams

Nu de experimenteerperiode ten einde is, is de vraag aan de orde of en op welke manier de WOK-teams worden voortgezet. In Vathorst staat vast dat het WOK-team (of een variant daarop) doorgaat en dat het concept gedragen wordt door De Kamers. Zij concluderen dat het WOK-team intussen geaard is in Vathorst. Over het voortbestaan ervan bestaat geen twijfel. De vorm waarin is nog niet helemaal duidelijk. Over de voortgang van het WOK-team in Halve Maan bestaat wel onduidelijkheid. De methodiek is daar nog volop in ontwikkeling. In Leusden was op het moment van de evaluevaluatie nog niet bekend of het WOK-team zou blijven bestaan.¹

6. Geraadpleegde bronnen

Egelkamp, M., Wal, R. van der & Scheijmans, I. (2009). *WOK-project 't Ruige Veld en 't Vliet in Leusden*. Concept 1.2.

HU/politieacademie (2007). *Onderzoek en kennisontwikkeling op wijkniveau (WOK). Een Utrechts innovatieprogramma*. Voorstel ten behoeve van de subsidieaanvraag regeling RAAK- Publiek van de Stichting Innovatie Alliantie. Hogeschool Utrecht - Kenniscentrum Sociale Innovatie, Lectoraat Sociaal Beleid, Innovatie en Beroepsontwikkeling. Politieacademie - Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde. Mei 2007.

Quint, Drs. H. Bc (2009). *In de schaduw van de Maan. Rapportage van het Wijk Onderzoek en Kennis project Halve Maan*. Utrecht: Portes, Politieacademie, Hogeschool Utrecht.

Ravelli, Alfons, Hani Quint, Rob Steinebach, Abderrahman Snoussi (2008). *Halve Maan Noord. Een groene buurt aan het water*. Verslag Quicksan. Utrecht: Portes, Politieacademie, Hogeschool Utrecht.

Scheijmans, Inge (2007). *Tussenrapportage Wokken in Vathorst / Ontdek het talent in jouw buurt*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.

Van der Hoofd - van der Zijl, Anke, Jasper Hoorweg en Inge Scheijmans (2009). *Wokken in Vathorst. Een onderzoek naar sociale samenhang*. Onderzoeksrapportage Politieacademie en Hogeschool Utrecht. Amersfoort / Utrecht.

Verslagen deelonderzoeken studenten HU (2009):

- Halve Maan Noord, Een onderzoek naar de zorgbehoefte van Senioren. Januari 2009, Abokor, Van Hoven en Van de Beek.
- Leegstand winkelpanden aan het Herderplein, Halve Maan Noord. Behoeften en visies van betrokken partijen. Januari 2009, Peperkamp, Schilderink en Versteeg.
- De jeugd van de Halve Maan. Onderzoek naar de buurtbeleving van jongeren tussen de 12 en 18 jaar, wonende in de Utrechtse buurt Halve Maan. Januari 2009, Verwaal, Van Hoeven en Van den Dikkenberg.

Vliet, K.P. van & Huygen, A. (2008). *Rapportage nulmeting evaluatie WOK-teams*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Welzijn Leusden. Verslag WOK interviews Leusden, maart 2009.

Welzijn Leusden. Persbericht. Geslaagde netwerkavond wijkverbindingswerk, maart 2009.

Bijlage 1 Vragen ter voorbereiding op het groepsgesprek met het WOK-team

Welke partijen zitten in het WOK-team?

Welke partijen zijn betrokken bij de lokale kennisontwikkeling door de WOK-teams, maar maken geen deel uit van het WOK-team?

Op welke wijze en door wie zijn professionals en vrijwillige WOK-leden geworven en geselecteerd?

Wie is/zijn verantwoordelijk voor het functioneren van het WOK-team? Wie is/zijn aanspreekbaar?

Hoe zijn de verantwoordelijkheden en taken tussen de leden van het WOK-team verdeeld?

Is er een projectplan opgesteld? Door wie? Zo niet, gebeurt dit nog?

Is er een tijdsplanning aanwezig? Hoe ziet deze er (globaal) uit?

Zijn er momenten van zelfevaluatie opgenomen binnen de aanpak?

Waar valt de aanpak beleidsmatig en bestuurlijk onder?

Is er voldoende capaciteit om de voorgenomen plannen uit te voeren?

Zijn mensen voor de uitvoering van het project vrijgemaakt? Zo ja, wie en voor hoelang / hoeveel?

Beschikt het WOK-team over voldoende financiële en materiële middelen? Zijn dit extra of reguliere middelen?

Welke vormen van overleg vinden er plaats en met welke frequentie?

Op welke wijze zijn bewoners en professionals geïnformeerd over het WOK-team, de doelstelling van de aanpak en de werkwijze?

Bijlage 2 **Topiclijst groeps gesprekken WOK-teams**

Topiclijst groeps gesprekken WOK-teams

Introductie

De Hogeschool Utrecht en de Politieacademie zijn een project gestart waarbij onderzoek en kennisontwikkeling op wijkniveau plaatsvindt, met als doel een beter leef- en woonklimaat. Veiligheid en maatschappelijke inzet vormen daarbij speerpunten. De doelstelling van het project is het ontwikkelen van een methode om kennis te ontsluiten en te verzamelen waaraan behoefte is in een wijk of buurt. De kennis dient terecht te komen bij de juiste partijen, die de kennis in handelen kunnen omzetten. Het is de bedoeling dat de wijk na afloop van het project de ontwikkelde aanpak voortzet. Op drie locaties is een WOK-team gestart die dit project in de wijken uitvoert.

Het Verwey-Jonker Instituut is gevraagd dit project te evalueren. De evaluatie bestaat uit twee onderdelen: een uitkomstevaluatie en een procesevaluatie.

Het doel van de *uitkomstevaluatie* is om zichtbaar te maken of doelstelling van het project is gerealiseerd: de evaluatie laat zien wat de WOK-teams hebben bijgedragen aan kennisontwikkeling op wijkniveau en welke mogelijkheden bestaan voor de overdraagbaarheid van deze methodiek. Ontwikkelingen in de manier van werken en de rol die verschillende partijen daarbij spelen is onderwerp van de *procesevaluatie*.

Het doel van dit eerste gesprek is om de uitgangssituatie van het WOK-team in kaart te brengen. Ter voorbereiding hebben we de informatie bekeken die we vooraf ontvangen hebben van de projectleider (vragenlijstje met voorbereidende vragen). Nu willen we aan de hand van deze topiclijst een aantal zaken nader verkennen.

1. Aanleiding en voorgeschiedenis

- a. Wat was de aanleiding om hier een WOK-team te starten?
- b. Waarom is gekozen voor deze locatie? Welke criteria zijn daarbij gehanteerd? Door wie?
- c. Welke problematiek, opgave staat centraal voor het WOK-team?
- d. Wat was de situatie bij aanvang van de aanpak in deze wijk/buurt?
- e. Welke behoefte bestaat er aan kennis(ontwikkeling) over de buurt, zijn bewoners en het (professionele) aanbod?

2. Beoogde resultaten

- a. Welke doelstellingen heeft het WOK-team opgesteld? Indien nog niet gebeurd: welke doelstellingen streeft het WOK-team na?
- b. Zijn er criteria voor succes opgesteld? Zo ja, hoe luiden deze? Zo niet, welke criteria zouden jullie willen benoemen: wanneer is het WOK-team succesvol te noemen?
- c. Welke typen en inhoudelijke kennis wil het WOK-team produceren?
- d. Welke plannen en producten wil/gaat het WOK-team ontwikkelen?
- e. Hoe verhouden zich deze doelstellingen tot het algemene projectplan?

3. Voorwaarden voor succes

Welke factoren hebben naar verwachting een positief of negatief effect op de beoogde resultaten?

4. Werkwijze van het WOK-team

- a. Welke methoden van werken hanteert het WOK-team bij het werken aan kennisontwikkeling? Welke onderzoeksmethoden hanteert het WOK-team?
- b. Op welke manier sluit de manier van werken (of: zal de manier van werken aansluiten) aan bij de motivatie, bestaande formele en informele netwerken van bewoners?
- c. Waarop is de aanpak gebaseerd (eerder onderzoek, literatuur, ervaringen professionals, bewoners, anderen)?
- d. Hoe is het overleg vormgegeven, op welk niveau (bestuurlijk, uitvoerend) vindt er overleg plaats en is er afstemming tussen die niveaus?
- e. Hoe ziet samenwerking met eventuele andere partijen die niet direct deel uitmaken van het WOK-team eruit?
- f. Heeft een training van het WOK-team plaatsgevonden? Wie verzorgde deze? Wie nam deel? Wat was de inhoud?

5. Resultaten tot nog toe

- a. Welke aspecten vragen de meeste aandacht in het vervolg?
- b. Heeft de aanpak/geproduceerde kennis al tot actie geleid? Zo ja, welke?

6. Tenslotte

- a. Heeft u nog aanvullende opmerkingen over zaken die in dit gesprek niet aan bod kwamen?
- b. Heeft u nog vragen?
- c. Is er relevante documentatie beschikbaar die wij kunnen ontvangen?

Bijlage 3 Vragenlijst zelfevaluatie

Tussentijdse zelfevaluatie wokteams¹⁰

De evaluatie van het Verwey-Jonker Instituut heeft betrekking op de methodiek 'wokteams' en het doel en het resultaat daarvan: een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur die past bij de wijk en een aanpak om blijvend nieuwe kennis te ontwikkelen en om te zetten in adequate acties.

Een belangrijk onderzoeksinstrument is een zelfevaluatie. Deze zelfevaluatie bestaat uit een vragenlijst die de projectleiders van de wokteams invullen. In een telefonisch gesprek dat een van onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut naderhand met de projectleider heeft, wordt gevraagd om waar nodig de antwoorden toe te lichten.

De wokteams worden gevraagd deze vragenlijst twee keer in te vullen. Deze eerste keer voor de tussentijdse evaluatie in september 2008, een tweede keer voor de eindevaluatie begin 2009. Hierdoor kunnen veranderingen in de tijd worden weergegeven.

Wat levert het op?

- De wokteams stellen vast hoe de voortgang verloopt en wat (tussentijdse) resultaten zijn.
- Feedback, naar het wokteam zelf, naar elkaar toe, naar 'buiten' toe over manieren van werken en de (tussentijdse) resultaten.
- De zelfevaluaties dragen bij aan het inzichtelijk maken van het functioneren van de wokteams en overdraagbaar maken van de methodiek 'Wokteams' naar andere wijken.

¹⁰ De projectleiders hebben deze vragenlijst voor ingevuld bij de tussentijdse meting en geactualiseerd bij de eindmeting.

Instructie bij het invullen

Dit instrument voor zelfevaluatie bestaat uit twee delen. Het eerste deel van de vragenlijst heeft betrekking op in hoeverre de wokteams bij (hebben ge-)dragen aan de beoogde resultaten (het 'wat'). Deel twee gaat over het proces en de voortgang (het 'hoe').

Antwoordmogelijkheden

De vragenlijst kent zowel open als gesloten vragen. De open vragen kunnen (in steekwoorden) beantwoord worden.

De vragenlijst bevat drie typen gesloten vragen:

- ja/nee -vragen
- Waardering 1-10
- Bij sommige vragen wordt gevraagd om een cijfer te geven tussen 0 en 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste score is.
- Inspanning 1-4
- Bij sommige vragen wordt gevraagd aan te geven in hoeverre iets inspannend is geweest. Daarmee vragen wij hoeveel moeite iets kost (heeft gekost) om te bereiken. Gaat het makkelijk of moeilijk, is er veel energie voor nodig of weinig? De schaal waarop dit kan worden aangegeven loopt van 1 tot 4.
 - 1 = niet, nauwelijks inspannend
 - 2 = een beetje inspannend
 - 3 = inspannend
 - 4 = heel inspannend

Voor een aantal vragen is het mogelijk te vroeg om ze al te kunnen beantwoorden. Willen jullie in dat geval aangeven, dat jullie de vraag nog niet kunnen beantwoorden?

Na het ontvangen van de ingevulde vragenlijst zal een van de onderzoekers de projectleider benaderen om een nadere toelichting te vragen op de gegeven antwoorden.

Als jullie vragen hebben over het onderzoek, de vragenlijst of het invullen ervan, kunnen jullie altijd contact opnemen met Katja van Vliet (KvVliet@verwey-jonker.nl) of Astrid Huygen (AHuygen@verwey-jonker.nl). Telefonisch zijn wij bereikbaar via 030-2300799.

Ingevuld door:

Datum:

Deel 1 Beoogde resultaten

1. Wokteams dragen bij aan de versterking van het sociale weefsel (samenspel van bewoners, professionals, gemeente, private partijen, corporaties) en vergroten van de sociale veiligheid in de wijk.

- Heeft het wokteam bijgedragen aan de versterking van het sociale weefsel in de wijk?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan de versterking van sociaal weefsel in de wijk?
1 2 3 4

- Heeft het wokteam bijgedragen aan het vergroten van de sociale veiligheid in de wijk?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan het vergroten van de sociale veiligheid in de wijk?
1 2 3 4

2. Wokteams dragen bij aan de kwaliteit van voorzieningen en interventies in de buurt.

- Heeft het wokteam bijgedragen aan het verbeteren van de kwaliteit van voorzieningen en interventies in de wijk?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van voorzieningen en interventies in de wijk?
1 2 3 4

3. Wokteams dragen bij aan het functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk.

- Heeft het wokteam bijgedragen aan het beter functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan het beter functioneren van vrijwilligers en professionals in de wijk?
1 2 3 4

- Heeft het wokteam bijgedragen aan competentieontwikkeling van professionals?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, welke professionals?
- Zo ja, welke competenties?
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Hoe inspannend is het (geweest) om bij te dragen aan competentieontwikkeling van professionals?
1 2 3 4

4. Wokteams dragen bij aan meer en betere kennis bij professionals, bewoners, ambtenaren en andere organisaties (zoals sportverenigingen, ondernemers) over het woon- en leefklimaat in de buurt.

- Heeft het wokteam bijgedragen aan meer en betere kennis over het woon- en leefklimaat in de buurt bij **professionals**?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan meer en betere kennis bij professionals over het woon- en leefklimaat in de buurt?
1 2 3 4

- Heeft het wokteam bijgedragen aan meer en betere kennis over het woon- en leefklimaat in de buurt bij **bewoners**?
 - Ja
 - Nee
- Zo ja, waar blijkt dit uit?
- Zo nee, waarom (nog) niet?
- Hoe inspannend is het om bij te dragen aan meer en betere kennis bij bewoners over het woon- en leefklimaat in de buurt?
1 2 3 4

- o Heeft het wokteam bijgedragen aan meer en betere kennis over het woon- en leefklimaat in de buurt bij ambtenaren?
 - Ja
 - Nee
- o Zo ja, waar blijkt dit uit?
- o Zo nee, waarom (nog) niet?
- o Hoe inspannend is het om bij te dragen aan meer en betere kennis bij ambtenaren over het woon- en leefklimaat in de buurt?

1 2 3 4

- o Heeft het wokteam bijgedragen aan meer en betere kennis over het woon- en leefklimaat in de buurt bij andere organisaties (zoals sportverenigingen, ondernemers)?
 - Ja
 - Nee
- o Zo ja, waar blijkt dit uit?
- o Zo nee, waarom (nog) niet?
- o Hoe inspannend is het om bij te dragen aan meer en betere kennis bij professionals over het woon- en leefklimaat in de buurt?

1 2 3 4

5. Wokteams dragen bij aan het onderwijs aan de Hogeschool

- o Heeft het wokteam bijgedragen aan het onderwijs aan de Hogeschool?
 - Ja
 - Nee
- o Zo ja, waar blijkt dit uit? (bijvoorbeeld betrokkenheid docenten, studenten).....
.....
- o Zo nee, waarom (nog) niet?
- o Hoe inspannend is het (geweest) om bij te dragen aan het onderwijs aan de Hogeschool?

1 2 3 4

6. Het algemene doel van de wokteams luidt: een permanente sociale en veiligheidskennisinfrastructuur, die past bij de wijk en een aanpak om blijvend nieuwe kennis te ontwikkelen en om te zetten in adequate acties.

- o Is dit algemene doel bereikt?
 - Ja
 - Nee
- o Zo ja, waar blijkt dat uit?
- o Zo nee, hoe komt dat?
- o Hoe inspannend is het (geweest) om bij te dragen aan een permanente sociale en veiligheidsinfrastructuur in de wijk?

1 2 3 4

Deel 2 Voortgang en proces

7. Kennisontwikkeling

- Aan welke kennis(ontwikkeling) is behoefte in de wijk?
- Kan het wokteam hier een antwoord op geven?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, waar blijkt dit uit?
 - Zo nee, waarom niet?
- Op welke manier(en) is kennis verzameld?
- Hoe inspannend is het (geweest) om kennis te verzamelen?
1 2 3 4
- Door wie is deze kennis verzameld?
- Welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt?
- Noem voorbeelden van *typen* kennis die ontwikkeld zijn (kwantitatief, kwalitatief, feiten, meningen, behoeften, ...)
- Noem voorbeelden van *inhoudelijke* kennis die ontwikkeld is. Waarover gaat de nieuwe kennis (voorzieningen, onderlinge contacten, woningen, jongeren, ouderen, ...)?
.....
- Hoe inspannend was het om deze kennis te verzamelen?
1 2 3 4
- Noem concrete plannen, producten en/ of activiteiten die op basis van de verzamelde kennis ontwikkeld zijn.
- Hoe inspannend is het (geweest) om kennis om te zetten in plannen, producten of activiteiten?
1 2 3 4

8. Betrokken partijen wokteam

- Wie maakt er deel uit van het Wokteam?

<i>Naam</i>	<i>functie</i>	<i>organisatie</i>	<i>hoeveel uur p/m beschikbaar?</i>
-------------	----------------	--------------------	-------------------------------------

- Hoe spannend is de werving voor leden van het wokteam (geweest)?
1 2 3 4

- Is er voldoende expertise binnen het team?
 - Ja
 - Nee
 - Zo niet, welke expertise wordt gemist?

- Is sprake van wisselingen binnen het team sinds maart 2008 (nulmeting)?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, welke consequenties heeft dit (gehad)?

- Hoe tevreden zijn jullie over de samenstelling van het wokteam?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Helemaal niet zeer tevreden

9. Methodes van werken

- Zijn taken en verantwoordelijkheden duidelijk verdeeld binnen het team?
 - Ja
 - Nee

Hoe spannend is het (geweest) om dat te organiseren?
1 2 3 4

- Is er een lokaal projectplan?
 - Ja
 - Nee

Hoe spannend is het (geweest) om dit op te stellen?
1 2 3 4

- Verloopt uitvoering volgens plan?
 - Ja
 - Nee
 - Zo nee, waarom/wat niet?

Hoe spannend is het (geweest) om de uitvoering volgens plan te laten verlopen?
1 2 3 4

- Is er een tijdsplanning?
 - Ja
 - Nee

Hoe spannend is het (geweest) om een tijdsplanning op te stellen?
1 2 3 4

- Is de aanpak gebaseerd op een theorie?
 - ja
 - Nee
 - Zo ja, welke?

- Hebben er tussentijdse aanpassingen aan het projectplan plaatsgevonden?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, waarom en welke?
 - Waren er knelpunten tijdens de uitvoering?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, hoe zijn deze opgelost?
- Hoe inspannend is het (geweest) om deze knelpunten op te lossen?
- 1 2 3 4

10. Communicatie

- Intern, onderlinge samenwerking
 - Hoe beoordelen jullie de onderlinge samenwerking binnen het wokteam?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								Slecht	Zeer goed
 - Hoe vaak komt het wokteam bij elkaar?
 - Noem twee sterke punten in de samenwerking
.....
.....
 - Noem twee zwakke punten in de samenwerking
.....
.....
- Extern, met niet leden wokteam
 - Op welke manier informeren jullie bewoners in de wijk over het wokteam?
.....
 - Op welke manier informeren jullie professionals over het wokteam?
.....
.....
- Hoe tevreden zijn jullie over de externe samenwerking van het wokteam?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								Helemaal niet tevreden	zeer

11. Doelstellingen

- Heeft het wokteam doelstellingen geformuleerd?
 - Ja, mondeling
 - Ja, op schrift
 - Nee
- Hoe inspannend is het opstellen van doelstellingen (geweest)?

1	2	3	4
---	---	---	---
- Zo ja, hoe luiden de doelstellingen?
- Zijn het reële, haalbare doelstellingen?
 - Ja
 - Nee, waarom niet?

- Is deze doelstelling gerealiseerd?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, waar blijkt dit uit?
 - Zo ja, hoe is dit vastgesteld?
- Hoe inspannend is het (geweest) deze doelstelling te realiseren?
- 1 2 3 4

12. Succes- en faalfactoren

- Noem drie factoren die het afgelopen half jaar een positief effect hebben (gehad) op de uitvoering:
 -
 -
 -
- Noem drie factoren die het afgelopen half jaar een negatief effect hebben (gehad) op de uitvoering
 -
 -
 -

13. Overdraagbaarheid ontwikkelde werkwijzen

- Welke werkwijzen zijn overdraagbaar aan anderen?
 -
 -
 -
 - Welke werkwijzen zijn niet overdraagbaar en specifiek voor jullie situatie ontwikkeld?
 -
 -
- Hoe inspannend is het (geweest) om ontwikkelde werkwijzen over te dragen?
- 1 2 3 4

14. Onderling leren tussen drie wokteams

- Vindt onderling leren tussen de wokteams plaats?
 - Ja
 - Nee
 - Zo ja, waar bestaat dit onderling leren uit?
- Waarover willen jullie onderling (meer)leren?

Ten slotte

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

Zijn er nog vragen of onderwerpen die u hebt gemist in deze vragenlijst? In dat geval horen wij dat graag. Dit met het oog op het feit dat deze vragenlijst voor zelfevaluatie onderdeel zal uitmaken van het handboek voor toekomstige wokteams.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlage 4 Gesprekspartners WOK-teams

Halve Maan, Utrecht

- Hani Quint, onderzoeksprojectleider Politieacademie
- Abderrahman Snoussi, opbouwwerker
- Alfons Ravelli, Hogeschool Utrecht
- Peter Dubois, ondernemer / bewoner

Het Ruige Veld/'t Vliet, Leusden

- Margreth Egelkamp, projectleider Hogeschool Utrecht
- Ronald van der Wal, onderzoeker Politieacademie
- Janneke Mulder, ouderenwerker
- Emiel Half, jongerenwerker
- Take Jan Bloemhof (bewoner, wijkplatform)
- Hellen Deurloo (interim projectleider WOK-team Welzijn Leusden)
- Jos Tak, coördinator wijkbeheer Leusden

Vathorst, Amersfoort

- Inge Scheijmans, Projectleider HU
- Gerry de Bruin. Vrijwilligster kerken, voorzitter WOK-team (2008/2009)
- Jan van der Meulen. Kamerheer: directeur De Kamers
- Laila el Margai, wijkcoördinator Vathorst, gemeente Amersfoort
- Joris Steentjes, wijkbewoner
- Martine van der Wal, studente CMV

Colofon

opdrachtgever/financier	Hogeschool Utrecht
auteurs	Dr. K. van Vliet en drs. A. Huygen
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

080609, D1951312kv/jd

De publicatie

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-323-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2009.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.