

Eindevaluatie Onze Buurt aan Zet

*Een thematische vergelijking van
tien steden*

Drs. Peter van der Graaf
Dr. Sima Nieborg
Dr. Dick Oudenampsen
Drs. Marieke Wentink

September 2006

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Onderzoeksopzet	9
	2.1 Quickscan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten	9
	2.2 Selectie van vijf steden	9
	2.3 Tussenevaluatie vijf steden	10
	2.4 Productie van een handleiding voor lokale zelfevaluatie	11
	2.5 Rondetafelgesprekken voor inzetten en gebruik van de handleiding door de steden	11
	2.6 Eindevaluatie tien steden	12
	2.7 De (resultaten van) eindevaluaties vergeleken	14
3	Resultaten van Onze Buurt aan Zet	19
	3.1 Inleiding	19
	3.2 Resultaten gepeild	19
	3.3 Resultaten gemeten	27
	3.4 Plausibele causaliteit	33
	3.5 Instrument zelfevaluatie	37
4	Thema I: Duurzaamheid en projectmatig werken	39
	4.1 Inleiding	39
	4.2 Het wiel opnieuw uitvinden?	40
	4.3 Wat gaat door?	43
	4.4 Conclusie en aanbevelingen	47
5	Thema II: Bestuurderscultuur en bewonerscultuur	49
	5.1 Inleiding	49
	5.2 Verschillen in denken	51
	5.3 Chemie en afstemming	54
	5.4 Conclusie en aanbevelingen	57
6	Thema III: Het informeren van bewoners; collectieve en individuele benadering	61
	6.1 Inleiding	61
	6.2 Communicatiemiddelen	62
	6.3 Conclusie en aanbeveling	66

7	Thema IV: Het mobiliseren van bewoners; actieve kern en overige bewoners	69
	7.1 Inleiding	69
	7.2 Sleutelfiguren	69
	7.3 Zeggenschap	71
	7.4 Relatie met de achterban	74
	7.5 Conclusie en aanbevelingen	75
8	Thema V: Allochtonen en autochtonen	77
	8.1 Inleiding	77
	8.2 Aparte benadering	77
	8.3 Gescheiden circuits	78
	8.4 Conclusie en aanbeveling	81
9	Thema VI: Harde problemen en softe aanpakken	83
	9.1 Inleiding	83
	9.2 Grenzen aan OBaZ	83
	9.3 Conclusie en aanbevelingen	88
10	Conclusies en aanbevelingen	91
	10.1 Terugblik	91
	10.2 Terugblik op de resultaten	92
	10.3 Terugblik op de spanningsvelden	93
	10.4 Een recept voor burgerparticipatie?	100
	10.5 Terugblik op het onderzoek	104
	Literatuurlijst	107
Bijlage I	Handleiding Instrument zelfevaluatie Onze Buurt aan Zet	111

1 Inleiding

Van 2001 tot 2004 zijn dertig steden in Nederland actief geweest binnen het impulsprogramma 'Onze Buurt aan Zet' (OBaZ). Dit programma maakte deel uit van het grotestedenbeleid (GSB) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Doel was om de veiligheid, leefbaarheid, integratie en sociale cohesie in aandachtswijken te bevorderen. Daarvoor stelde het ministerie een budget beschikbaar van 40,8 miljoen waarop steden konden intekenen met plannen voor een of meerdere wijken (die zij zelf konden selecteren). Voorwaarde was dat wijkbewoners nauw betrokken zouden zijn bij de opzet en uitvoering van deze plannen. Achterliggend idee was dat bewonersparticipatie zou helpen bij het bereiken van de doelen. Vandaar de naam 'Onze Buurt aan Zet': wijkbewoners dienden nadrukkelijk aan zet te zijn bij deze projecten.

Om een inhoudelijke eindevaluatie van het programma mogelijk te maken, heeft het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het ministerie in 2003 een tussenevaluatie uitgevoerd bij vijf steden: Almelo, Enschede, 's-Hertogenbosch, Nijmegen en Schiedam (Van der Graaf, 2003, 'Onze Buurt aan Zet onder het vergrootglas'). Deze steden zijn geselecteerd op basis van een inventarisatie van de ingediende programmavoorstellen. Daarbij is speciaal gelet op verschillende evaluatiemethoden die steden zelf inzetten om hun resultaten inzichtelijk te maken. De tussenevaluatie bood een beschrijving van de wijze waarop het programma in elke stad is ingevuld en uitgevoerd, en een voorzichtige inventarisatie van eerste resultaten. Daarnaast had het onderzoek als doel om een instrument te ontwerpen waarmee de andere 25 steden hun programma's na afloop in

2005 zelf kunnen evalueren. Door deze evaluaties met elkaar te vergelijken kon een balans van het impulsprogramma worden opgemaakt. Om het instrument zoveel mogelijk te laten aansluiten op al bestaand onderzoek en de informatie binnen de steden, zijn de vijf steden uit de tussenevaluatie als model gebruikt voor het zelfevaluatie-instrument. Om dit instrument onder de aandacht van de steden te brengen zijn in het najaar van 2003 verschillende rondetafelgesprekken gesprekken georganiseerd voor programmacoördinatoren en onderzoeksmedewerkers uit de steden. Het instrument is toegelicht en er is meegedacht over de implementatie van de methodiek bij de steden.

Doelstelling onderzoek

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

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

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

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een toelichting op de onderzoeksopzet. In hoofdstuk 3 rapporteren we de resultaten uit de zelfevaluaties van de verschillende steden. We laten zien dat de gebruikte evaluatiemethoden onvoldoende licht werpen op de eerste orde

effecten. Daarom introduceren wij aan het einde van dit hoofdstuk een zelf ontwikkeld evaluatie-instrument. Het is gestoeld op zes spanningsvelden. Op basis van deze zes thema's worden in de hoofdstukken 4 t/m 9 de resultaten in de tien geselecteerde steden met elkaar vergeleken. In elk hoofdstuk staat steeds één thema centraal. Ten slotte sluit hoofdstuk 10 af met een bespreking van aanbevelingen en een terugblik op het onderzoek. De aanbevelingen tonen een uitweg uit de omschreven spanningsvelden. Ze vormen bovendien de leerervaringen (derde orde effecten) die wij gedestilleerd hebben uit de evaluaties van de verschillende steden. Vaak zijn deze leerervaringen gebaseerd op veranderingen die plaatsvonden in de uitvoering van de OBaZ-programma's in verschillende steden (tweede orde effecten). Ondanks de veelzijdige en diverse programma's lopen veel steden tegen dezelfde knelpunten aan. Die zijn in de beschrijving van de zes thema's samengebracht. Voor meer informatie over het implementatieproces in de verschillende steden verwijzen we naar de bijlage waarin voor iedere stad een casebeschrijving is opgenomen. Deze uitgave is apart verkrijgbaar bij het Verwey-Jonker Instituut. Tweede orde effecten komen daarin uitgebreid aan bod.

2 Onderzoeksopzet

Het onderzoekstraject kende zeven onderdelen, te weten:

- quickscan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten in de dertig steden;
- selectie van vijf steden voor diepgaand onderzoek;
- tussenevaluatie OBaZ in de vijf gekozen steden;
- handleiding voor zelfevaluatie 25 steden;
- rondetafelgesprekken voor toepassing van methodiek in lokale evaluatie;
- eindevaluatie tien geselecteerde steden;
- vergelijken van de (resultaten van) de verschillende eindevaluaties.

2.1 Quickscan van evaluatie- en monitoringsinstrumenten

In de eerste fase van het onderzoek zijn de instrumenten die de dertig steden gebruiken bij evaluatie en monitoring van OBaZ in kaart gebracht. Hiervoor is bestaand documentatiemateriaal geanalyseerd. De resultaten van al uitgevoerd onderzoek zijn - voor zover bekend - in beeld gebracht. Ook is geïnformeerd naar plannen van de steden voor evaluatie en monitoring in 2003 en 2004/2005 (eindevaluatie).

2.2 Selectie van vijf steden

Op basis van de resultaten van onderdeel 1 zijn vijf steden gekozen voor verdiepend onderzoek in de tussenevaluatie:

Almelo, Enschede, 's-Hertogenbosch, Nijmegen en Schiedam. De vijf gekozen steden zijn, zover mogelijk, illustratief voor de verschillende varianten die steden kiezen in de evaluatie en monitoring van OBaZ-projecten, en vertonen wellicht typische effecten.

2.3 Tussenevaluatie vijf steden

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

Stap 1 bestond uit de analyse van documenten rond de opzet en uitvoering van het lokale programma (doelen, activiteiten, werkwijze, streefcijfers, evaluatie & effectmeting, resultaten). In stap 2 is per stad met drie sleutelinformanten teruggeblikt op het procesverloop. Daarbij stond ook de opbrengst van eigen onderzoek in de desbetreffende stad op de agenda. Stap 3 richtte zich op het leervermogen van de betrokken groepen actoren (bewoners, professionals, beleidsambtenaren en lokaal bestuur). Welke lessen hebben zij geleerd uit de opzet en uitvoering van het lokale programma? In de vorm van panelgesprekken is eerst aan bewoners gevraagd wat er volgens hen wel en niet bereikt is met Onze Buurt aan Zet in hun stad. Vervolgens is er met hen gediscussieerd over de vraag wat er nodig is om datgene wat niet bereikt is alsnog te realiseren, en welke belemmeringen zij daarbij zien. De resultaten van het bewonerspanel zijn vervolgens voorgelegd aan een panel van verschillende professionals (gemeenteambtenaren en bestuurders, vertegenwoordigers van politie en corporaties en medewerkers van welzijnsinstellingen). De professionals dienden te reageren op de oordelen en voorstellen van bewoners. Daarnaast is met de professionals, voor zover mogelijk, gediscussieerd over de gebruikte monitoring- en evaluatie-instrumenten en de

ingezette participatiemethodieken in hun stad. Hebben zij voldoende zicht op het bereik en hoe beoordelen zij dit bereik? De resultaten van deze stappen zijn vastgelegd in de tussenrapportage 'Onze Buurt aan Zet onder het vergrootglas' (2004). Deze rapportage bevat een bespreking en vergelijking van de resultaten afzonderlijk per stad. Uit deze vergelijking zijn zes kernthema's (spanningsvelden) afgeleid die cruciaal zijn in de uitvoering en evaluatie van de programma's. Elk dilemma vraagt een keuze van iedere stad in de uitvoering en evaluatie van het OBaZ-programma. De zes thema's vormen de basis voor het zelfevaluatie-instrument, en brengen de verschillende spanningsvelden in kaart.

2.4 Productie van een handleiding voor lokale zelfevaluatie

De zelfevaluatie was bedoeld als handreiking naar de steden en diende bovendien een vergelijking tussen de dertig steden mogelijk te maken. De zelfevaluatie volgt hetzelfde stramien als de tussenevaluatie. Op basis van door het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde rapportages en kwalitatieve evaluatiegesprekken met betrokken partijen, ontstaat een goed beeld van de effecten van OBaZ in de verschillende steden. Deze methode biedt zowel een terugblik op het proces als op de bereikte resultaten. De zelfevaluatie richt zich nadrukkelijk op het faciliteren van het verdere proces in de steden: hoe kunnen de verschillende programma's gecontinueerd worden? Wat is daarvoor nodig? Welke beweging is mogelijk om uit de geschetsde spanningsvelden te komen? De spanningsvelden worden uitgewerkt naar ontwikkelingsmogelijkheden om de betrokkenen in de steden te motiveren de projecten voort te zetten en te verbeteren. De zelfevaluatie vormt als het ware een reflectiemoment voor de betrokken partijen om een stand van zaken op te maken en eventuele aanpassingen voor de toekomst te realiseren.

2.5 Rondetafelgesprekken voor inzetten en gebruik van de handleiding door de steden

De tien steden ontvingen elk de handleiding voor het verrichten van de eigen eindevaluatie. Het team verwachtte niet dat de

steden hiermee - zonder slag of stoot - hun eindevaluatie zouden verrijken. Via zogenaamde rondetafelgesprekken in verschillende regio's zijn steden uitgenodigd om over de implementatie van het instrument na te denken en van gedachten te wisselen met andere steden. Helaas bleek de animo voor deze bijeenkomsten laag te zijn. Tijdgebrek, zowel voor het bezoeken van de bijeenkomsten als het implementeren van het instrument, bleek de voornaamste reden. Uiteindelijk is er een rondetafelgesprek georganiseerd in Utrecht waar acht steden aan deelgenomen hebben.

2.6 Eindevaluatie tien steden

De eindevaluatie verliep in grote lijnen zoals beschreven bij onderdeel 3 (tussenevaluatie vijf steden). Bij de vijf steden uit de tussenevaluatie is het instrument opnieuw ingezet om de eindbalans van het programma op te maken. Eén stad, Enschede, viel af, omdat de gemeente al zelf met een eindevaluatie bezig was en geen behoefte had aan nader onderzoek. In plaats daarvan is Deventer aan het onderzoek toegevoegd. Deventer vroeg het Verwey-Jonker Instituut om het ontwikkelde instrument in te zetten in de binnenstad waar Onze Buurt aan Zet was uitgevoerd. In Deventer is het instrument voor de eerste keer toegepast, in samenwerking met de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Deventer. De ervaringen hiermee leidden tot aanpassingen van het instrument in verschillende steden. Per stad bleek maatwerk gewenst. Afhankelijk van de lokale informatiebehoefte en de al aanwezige kennis- en samenwerkingsstructuren is voor iedere stad een eigen invulling bedacht. Standaardisatie in het onderzoek bleek maar beperkt haalbaar, omdat de contexten en programma's teveel van elkaar verschilden. Aan het eind van hoofdstuk 10 gaan we nader op de verschillen in. Ondanks de verschillende invullingen bleven de zes thema's uit de tussenevaluatie de rode draad vormen in de eindevaluaties. Steeds is geprobeerd om in een discussie met direct betrokkenen de belangrijkste spanningsvelden te benoemen. Deze spanningsvelden vormen dan ook de vergelijkingsbasis voor de eindrapportage.

De zes spanningsvelden zijn:

1. Duurzaamheid en projectmatig werken.
2. Bestuurscultuur en bewonerscultuur.
3. Het informeren van bewoners: collectieve en persoonlijke benadering.
4. Het mobiliseren van bewoners: actieve kern en overige bewoners.
5. Allochtonen en autochtonen.
6. Harde problemen en softe aanpakken.

De spanningsvelden staan uitgebreid omschreven in de tussenevaluatie en worden in hoofdstuk 4 t/m 9 verder uitgewerkt. Van belang is om hier te vermelden dat de zes spanningsvelden nauw met elkaar samenhangen. De keuze voor de invulling van het ene thema heeft vaak consequenties voor de invulling van het andere. De rol die aan bewoners in de opzet en uitvoering van projecten wordt gegeven, bepaalt mede de opstelling van ambtenaren en bestuurders in het programma (bestuurscultuur en bewonerscultuur) en de samenwerking tussen beide partijen. Waar professionals meer leidend zijn zal de zeggenschap van bewoners kleiner zijn. Communicatie is in deze afstemming van vitaal belang (het informeren van bewoners), en gebrek hieraan leidt tot vaak tegengestelde verwachtingen en uiteindelijk teleurstelling en frustratie. De rol die bewoners innemen hangt vaak af van de ruimte die er al is voor bewonersinitiatieven en van de wijze waarop OBaZ-gelden worden ingezet: om nieuwe ruimte te maken of bestaande ruimte te versterken (duurzaamheid en projectmatig werken). De context en de geschiedenis van de buurt bepalen mede de ruimte voor bewonersinitiatieven (harde problemen en softe aanpakken). Afstemming is cruciaal, niet alleen tussen bewoners en professionals, maar ook tussen bewoners onderling (het mobiliseren van bewoners). Vaak is er een actieve kern van buurtbewoners die de kar trekken en waar professionals sterk op leunen. Het kan minder actieve bewoners op afstand houden en de eerste groep te zwaar belasten. Een groep die in meerdere steden op afstand staat zijn allochtone buurtbewoners. Verschillende steden ondernemen dan ook speciale pogingen om deze groep bij OBaZ te betrekken (allochtonen en autochtonen). Omdat de rol van bewoners en de afstemming tussen bewoners onderling én professionals en bewoners doorslaggevend zijn voor het succes van OBaZ, krijgen deze thema's relatief veel aandacht in deze rapportage. Om de discussie te structureren

worden de thema's afzonderlijk besproken; waar mogelijk zijn in de tekst verbindingen gelegd tussen de verschillende thema's.

2.7 De (resultaten van) eindevaluaties vergeleken

Het Verwey-Jonker Instituut heeft tien eindevaluaties uitgevoerd en heeft die vergeleken met de zelfevaluaties van de overige 25 OBaZ-steden. Die vergelijking werd bemoeilijkt door het beperkte gebruik van het zelfevaluatie-instrument. Tijdens het organiseren van de rondetafelgesprekken bleek al dat, ondanks de waardering voor het ontwikkelde instrument, veel steden zich door tijd- en middelen gebrek genoodzaakt zagen om een beperkte versie van het instrument toe te passen, of een al eerder zelf ontwikkelde methodiek. Dertien steden hebben halverwege 2005 een eindevaluatie aangeleverd, na de afronding van hun programma. De invulling van deze eindevaluaties is zeer divers, variërend van een korte opsomming van de belangrijkste projecten tot uitgebreide rapporten over de invulling en uitvoering van het programma, de samenwerking tussen verschillende partijen en de mate waarin de vooraf gestelde doelen gehaald zijn.

Tabel 1 Overzicht van aangeleverde eindevaluatie Onze Buurt aan Zet

Stad	Instrument	Invulling eindevaluatie Onze Buurt aan Zet	Beoordeling
1. Den Haag	Ja	Uitgebreide omschrijving van 25 projecten, met evaluatieschema voor elk project. Per project beoordeling op zin, uitvoering, resultaat, doorgaan en effecten. De zes thema's zijn besproken in drie bijeenkomsten, waarbij de vragen van het instrument zijn langsgelopen; ze monden uit in een advies per thema.	Zeer bruikbare evaluatie
2. Dordrecht	Nee	Beschrijving van begin en uitvoering in beide wijken op basis van interviews met tiental betrokkenen. Geïnterviewden praten over thema's werving, bereik, betrokkenheid, implementatie, leerpunten en innovatie. Raakvlakken met zes spanningsvelden.	Relatief goede evaluatie, maar onvoldoende inhoudelijke informatie
3. Eindhoven	Nee	Procesevaluatie en uitgebreide effectevaluatie op basis van plausibele causaliteit.	Relatief goede evaluatie, maar onvoldoende inhoudelijke informatie
4. Emmen	Ja	Samen met een bewoners- en professionalspanel is teruggeblikt op de doelen, het proces en de resultaten. Bevindingen tussen beide groepen worden vergeleken. Alle zes spanningsvelden zijn besproken tijdens de bijeenkomsten. Beide groepen geven hun waardering (in cijfers & argumentatie) over de zes spanningsvelden en tips/ verbeteringen hierover. Ook korte beschrijving van een tweede, plenaire bijeenkomst.	Goed bruikbare evaluatie
5. Groningen	Nee	Een beschrijving op projectniveau per buurt/ wijk. Per wijk wordt kort de waardering van bewoners over leefbaarheid, bewonersparticipatie en veiligheid beschreven (enquête).	Meer financiële verantwoording dan een zelfevaluatie
6. Haarlem	Nee	De OBaZ-evaluatie wordt in de eindevaluatie van het MOP betrokken, hierbuiten wordt géén extra evaluatie verricht.	Onvoldoende inhoudelijke informatie
7. Heerlen	Nee	Beschrijving resultaten van cameratoezicht op basis van indicatoren (on)veiligheidsgevoelens, gewelds- en vermogensdelicten, overlast et cetera.	Onvoldoende inhoudelijke informatie
8. Helmond	Nee	Projectenoverzicht. Hanteren (eigen) methode voor GSBII middelen. Doen geen specifieke evaluatie van OBaZ.	Onvoldoende inhoudelijke informatie

Stad	Instrument	Invulling eindevaluatie Onze Buurt aan Zet	Beoordeling
9. Leeuwarden	Nee	Korte beschrijving van doelstellingen, bereik van het projecten, resultaten en toekomst.	Onvoldoende inhoudelijke informatie
10. Tilburg	Nee	Procesevaluatie (hoe verliep de organisatie, bewoners betrokkenheid en communicatie). Bereik van resultaten beschreven op grond van meetbare doelstellingen.	Meer financiële verantwoording dan zelfevaluatie
11. Venlo	Nee	Overzicht van wat in verschillende projecten is gedaan en wat dat gekost heeft. Geen info over resultaten.	Uitgebreide financiële verantwoording
12. Utrecht	Nee	Tussenevaluatie met bewoners in Hooggraven: informatie over projecten, doelstellingen per project, de behaalde resultaten en voortzetting. Overzicht van succesfactoren en aandachtspunten.	Relatief goede evaluatie, maar onvoldoende inhoudelijke informatie

Om een vergelijking van het diverse materiaal te maken zijn alle aangeleverde zelfevaluaties geanalyseerd op informatie over de zes spanningsvelden. De onderscheiden spanningsvelden schetsen verschillende dimensies van het implementatieproces. Die zijn van grote invloed op de invulling en uitvoering van het programma en daarmee op de te bereiken resultaten. Een groot deel van de aangeleverde zelfevaluaties bevatte helaas te weinig inhoudelijke informatie op de zes thema's om een kwalitatief goede eindvergelijking te kunnen maken. Wij gaan daarom in deze rapportage uit van de vijf evaluaties die het Verwey-Jonker Instituut uitgevoerd heeft op basis van het instrument. Deze zijn aangevuld met vijf evaluaties die steden zelf opgesteld hebben, waarbij in meer of minder mate het instrument gevolgd is. Twee steden, Den Haag en Emmen, hebben het instrument volledig toegepast. Met de aangeleverde informatie konden de spanningsvelden voor deze steden volledig worden ingevuld. Daarnaast zijn drie steden geselecteerd die de onderzoekers voldoende informatie boden om een aantal spanningsvelden in te vullen: Dordrecht, Eindhoven en Utrecht. De ontbrekende spanningsvelden zijn ingevuld door aanvullende informatie te verzamelen via korte telefonische interviews met de programmacoördinatoren in de drie steden. Samen met de vijf steden die het Verwey-Jonker Instituut onderzocht, leverde dit tien steden op die met elkaar vergeleken konden worden. De door het Verwey-Jonker Instituut verrichte evaluaties zijn begin 2005 uitgevoerd. De verzamelde informatie heeft daarom

betrekking op de periode tot mei 2005, wat ook de deadline was voor de zelfevaluaties. Nieuwe ontwikkelingen in de steden na deze datum zijn niet meer meegenomen in deze rapportage.

De spanningsvelden vormen zes thema's die centraal staan in het implementatieproces van OBaZ: elk spanningsveld vraagt een keuze van iedere stad om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van het OBaZ-programma. Om deze keuze te ondersteunen werken wij in elk hoofdstuk een thema uit. We doen dat op basis van voorbeelden uit de tien steden. Per thema bespreken we de steden die prominent op het thema naar voren komen. Door ze onderling te vergelijken worden een spanningsveld vanuit verschillende kanten geschetst. We bezien ook welke consequenties een bepaalde invulling heeft voor de uitvoering en resultaten van het programma. Voordat we beginnen met het beschrijven van de spanningsvelden gaat het volgende hoofdstuk eerst in op de resultaten die verschillende steden zelf rapporteren in hun eindevaluaties.

3 Resultaten van Onze Buurt aan Zet

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zetten wij verschillende resultaten van Onze Buurt aan zet op een rijtje. Allereerst door te luisteren naar de verhalen van deelnemers in elke stad, vervolgens meer systematisch door gebruik te maken van enquêtegegevens die de steden verzameld hebben voor de monitor Leefbaarheid en Veiligheid. Om deze cijfers beter te kunnen interpreteren koppelen we vertellen aan tellen en beschrijven we een methodiek die hiervoor ontwikkeld is in Eindhoven en 's-Hertogenbosch. Binnen het grotestedenbeleid wordt al lange tijd geworsteld met het inzichtelijk maken van resultaten en het verantwoorden van geleverde inspanningen. Ook in dit onderzoek zoeken wij naar nieuwe combinaties en manieren van verantwoorden. Daarvoor presenteren wij aan het eind van het hoofdstuk het evaluatie-instrument dat het Verwey-Jonker Instituut ontwikkeld heeft voor het impulsprogramma.

3.2 Resultaten gepeild

In de rondgang langs de steden die de onderzoekers gemaakt hebben viel steeds het enthousiasme op waarmee bestuurders, professionals en bewoners met elkaar aan de slag waren om de buurten in hun stad te verbeteren. Onze Buurt aan Zet maakt veel los in de buurten, niet alleen in de vorm van een groot aantal projecten dat tussen 2001 en 2004 het licht heeft gezien, maar ook, en misschien nog belangrijker in de relatiesfeer

tussen bewoners en professionals. Een verbeterde samenwerking wordt het meest genoemd als het belangrijkste resultaat van Onze Buurt aan Zet, zowel tussen bewoners en professionals onderling als tussen bewoners en professionals is een betere verstandhouding ontstaan. Professionals van verschillende instellingen weten elkaar sneller te vinden en hebben meer ingangen in de wijk gekregen. Bestaande bewonersgroepen boren nieuw vrijwilligerspotentieel aan en vinden sneller hun weg naar professionele ondersteuning.

In Almelo bijvoorbeeld geeft het wijkhuurdersteam aan dat door OBaZ mensen in de buurt weer met elkaar praten. Niet alleen zijn de contacten in de straat intensiever, ook zijn er meer contacten tussen buurtbewoners: *‘De mensen komen nu naar elkaars straat kijken. Eerst kenden ze elkaar alleen per straat, nu zijn er veel meer verbindingen.’* Een bewoner: *‘Vroeger was het een puinhoop in de straat, er was veel ruzie tussen bewoners, er was geen respect voor elkaar, de kinderen speelden niet samen. Dat gaat nu allemaal veel beter. We hebben hier echt als team gewerkt: vrijwilligers, gemeente en bewoners samen.’* De wijkbewoners hebben volgens het wijkhuurdersteam het ‘wij-gevoel’ terug: ze hebben weer het gevoel, ook al wonen ze in een achterstandswijk, dat ze echt wat kunnen bereiken’. Bewoners in het Nieuwstraatkwartier in Almelo hebben volgens de professionals hun eigen logica veranderd en tonen meer eigen verantwoordelijkheid. Ze schuiven problemen niet langer automatisch op het bordje van anderen en hebben meer eigenwaarde. Bewoners zijn mondiger geworden: *‘Ze weten de weg nu. Als er weer plannen zijn kunnen we er zo mee aan de slag.’* Ook tussen wijkbewoners en ambtenaren zijn in Almelo betere contacten ontstaan.

‘Je moet er heel veel in investeren, maar het levert ook veel op; het is voor beide partijen heel leerzaam. Je leert als professional dat de investering in persoonlijke contacten veel oplevert; je hebt beter contact met wijkbewoners. Je kunt ze gemakkelijker bereiken, hebt betere ‘ingangen’, betere ‘communicatiekanalen’, je weet reacties van hen beter te duiden.’

De professionals zijn enthousiast over de ingezette methodieken. In Almelo heeft men veel geleerd van de onorthodoxe wijze waarop men bewoners benaderd heeft. Deze aanpak werkt én is leuk. Het is meer een van buiten naar binnen aanpak dan een van binnen naar buiten aanpak. Vooral het aanstellen van de straatambassadeurs lijkt goed te werken: *‘Via hen kan je afspraken maken met de rest van de straat. Zij kunnen het enthousiasme overbrengen op de burens’*. Beaamt wordt dat persoonlijke contacten essentieel zijn: *‘Je moet het overbrengen via mensen die de bewoners kennen en die gemotiveerd zijn.’* Ook wordt de straataanpak geroemd: *‘Mensen zijn het best te organiseren op wat er direct in hun straat gebeurt. Wel kost dit veel tijd. Je moet de scepsis overwinnen.’*

Daarnaast worden vaak voorbeelden genoemd van concrete ingrepen in het uiterlijk van de wijk of buurt: de wijk knapt zichtbaar op door fysieke verbeteringen in de woonomgeving. In Almelo is het aanzien van het Nieuwstraatkwartier verbeterd door het plaatsen van tuinhekjes en verlichting. Deze drieslag in de resultaten, verbeterde contacten tussen bewoners, meer samenwerking tussen bewoners en professionals en zichtbare verbetering in de woonomgeving, komen vaak terug in de verhalen van de bestuurders, professionals en bewoners die wij gesproken hebben. De gradatie waarin deze resultaten genoemd worden verschilt sterk per stad. Almelo is succesverhaal. Niet in elke buurt ging de ontwikkeling en implementatie van het OBaZ-programma echter van een leien dakjes. Verschillende steden liepen tegen grote en minder grote problemen aan bij het vormgeven van burgerparticipatie in de geselecteerde buurten en wijken. Duidelijk mag zijn dat burgerparticipatie een andere manier van werken vraagt van zowel professionals als bewoners. De hobbels die betrokken partijen tegenkwamen in het ontwikkelen van verschillende nieuwe manieren om met elkaar projecten vorm te geven en uit te voeren staan beschreven in de zes spanningsvelden in de hoofdstukken 4 t/m 9. Belangrijk hier is de constatering dat na verloop van tijd elke stad een uitweg gevonden heeft uit een of meerdere spanningsvelden. Deze leerervaringen zijn misschien nog wel belangrijker voor de toekomst van Onze Buurt aan Zet dan de concrete resultaten. In hoofdstuk 10 worden deze leerervaringen samengevat en in een groter kader voor de toekomst geplaatst. Naast leerervaringen is er in elke stad concrete vooruitgang geboekt en zonder uitputtend te willen zijn sommen wij

hierdoor een aantal gemelde resultaten op. Daarbij maken we een onderscheid in de hierboven genoemde drieslag: verbeterde contacten tussen bewoners, meer samenwerking tussen bewoners en professionals en zichtbare verbetering in de woonomgeving.

Bewonersbetrokkenheid

Door projecten voor en door bewoners te laten uitvoeren worden vaak nieuwe groepen bewoners bereikt. Uit een enquête onder deelnemers in Deventer blijkt dat ruim de helft van de geënquêteerden vindt dat de participatie van bewoners dankzij Buurt aan Zet is toegenomen. Daar zijn ook bewoners bij 'die anders niet bereikt waren'. Ook in Emmermeer spreken direct betrokkenen van meer betrokkenheid, meer samenhang en nieuwe vrijwilligers. Mensen hebben elkaar beter leren kennen en bewoners hebben meer vertrouwen gekregen in instanties en instellingen. Niet alleen nieuwe bewonersgroepen worden in de ogen van de deelnemers bereikt, maar ook zijn bewoners op meerdere wijze actief geworden. Bij sommige bewoners is zelf sprake van een carrière. In Eindhoven kregen een aantal bewoners steeds meer verantwoordelijkheden: *'Waar ze in eerste instantie wel wilden meewerken aan de uitvoering van een project, zijn deze bewoners uitgegroeid tot projectleider; zonder Onze Buurt aan Zet, waren ze nooit zo ver gekomen'*. Andere steden spreken meer van een algemene verandering in bewonerscultuur. In Nijmegen heeft de politie de indruk dat de cultuur onder de bewoners, waarbij ze elkaar de hand boven het hoofd houden, is doorbroken. *'Bewoners pikken vernielingen niet meer en geven gemakkelijker dingen aan. De buurt is opener geworden.'*

Buurtpanels in de steigers in Amsterdam

Stichting De Wijk is van ons Allemaal' experimenteerde in 2002 met het opzetten van drie buurtpanels in verschillende stadsdelen van Amsterdam: de Van der Pekbuurt, Transvaal en Geuzenveld. Doel van de buurtpanels is dat bewoners gevonden worden die zich actief willen inzetten voor verbetering van de kwaliteit van de gezamenlijke leef- en woonomgeving. Buurtpanels zijn een in de tijdgeest passende en levensvatbare vorm om te werken aan de kwaliteit van de gezamenlijke leef- en woonomgeving. Ze dragen bij aan sociale duurzaamheid en aan eigen verantwoordelijkheid voor de individuele en collectieve leefruimte.

In de drie Amsterdamse buurten is een zelfwerkend buurtpanel met een hoog doegehalte van de grond is gekomen. De panels werken met een binnen- en buitenkring. De binnenkring vormt de vaste bewonerskern van het panel. De bewoners uit de buitenkring worden opgetrommeld als er hulp nodig is. De panels zijn relatief jong en gekleurd. Dit ondervangt twee traditionele problemen bij participatie van bewoners: een oververtegenwoordiging van 'wit' en 'op leeftijd', hoewel er nog verbetering mogelijk is. De professionele partners van de panels in de buurten staan over het algemeen positief tegenover het panel. Men waardeert vooral de zelfredzaamheid van het panel. De panels werken constructief samen met het buurtbeheer.

Er is ongeveer een jaar nodig om zo'n zelfwerkend panel te laten ontstaan. Een panel uit zichzelf laten ontstaan is een tijdrovende en intensieve aangelegenheid. Bij de start van zo'n proces is een draagvlak onder een aantal instellingen en een 'kartrekker' uit hun midden wenselijk. Omgaan met een buurtpanel betekent voor instellingen en lokaal bestuur een cultuuromslag in denken en handelen. Het gaat om een afgewogen mix van steun aan, afstand behouden van en betrokkenheid tonen bij activiteiten van het panel. Vanwege de continuïteit moet het panel kunnen rekenen op professionele ondersteuning. De vraag naar welke methodische handvatten kunnen worden geconstrueerd op basis van de drie experimenten komt in een vervolgrapport aan bod.

Betere samenwerking

Naast meer bewonersbetrokkenheid wordt met name de verbeterde samenwerking tussen de deelnemers in meeste steden geroemd. In eerste instantie tussen professionals van verschillende instellingen die met de wijk of buurt waar OBaZ draait te maken hebben. Onderlinge netwerken worden versterkt: professionals van verschillende instellingen en ambtenaren van verschillende diensten weten elkaar sneller te vinden. Daarnaast ontstaan er in verschillende steden ook nieuwe netwerken tussen bewoners en professionals. In Nijmegen bijvoorbeeld hebben de professionals, met name het maatschappelijk werk en de politie, meer en betere ingangen in de wijk gekregen. Waar het maatschappelijk werk voorheen enkel via de woningbouwcorporatie Talis ingangen had in de buurt, verloopt verwijzing nu (dankzij een spreekuur in het buurtontmoetingscentrum) heel informeel, via diverse bewoners. Buurtbewoners verwijzen regelmatig kennissen, vrienden en familieleden naar het maatschappelijk werk. Doordat de buurt nu een ruimte heeft waar activiteiten georganiseerd kunnen worden, zijn er veel meer vrijwilligers actief dan voorheen. Daarmee worden er ook veel meer activiteiten georganiseerd. Dat nieuwe contacten tussen bewoners en professionals ertoe leiden dat een buurt weer toegankelijk wordt voor instellingen die voor die tijd uit angst het gebied meden, is ook de ervaring in 's-Hertogenbosch. In deze stad geven verschillende professionals aan meer toegang tot de wijk gekregen te hebben via de koppels van wijkagenten en opbouwwerkers die in de OBaZ wijken geïntroduceerd zijn. In Schiedam heeft de verbeterde samenwerking volgens de deelnemers zelfs een imagoverbetering van de wijk teweeggebracht. In Schiedam roemen zowel bewoners als professionals de verbeterde samenwerking onderling en tussen partijen. Verschillende bewoners wijzen op een vergrote betrokkenheid en een imagoverbetering van de wijk: bewoners zijn weer trots op hun wijk. Geconstateerd wordt dat projecten 'veel op elkaar doorpakken' en elkaar stimuleren. Dit doorpakken wordt als een belangrijke verdienste van OBaZ gezien. In de evaluatie van Dordrecht is dit verwoord:

'OBaZ draagt ertoe bij dat (met geld) sneller op behoeften en wensen van bewoners ingespeeld kan worden. Er is extra geld beschikbaar en minder sprake van bureaucratie. De relatie met de tussen bewoners, gemeente en professionals is verbeterd doordat nu sneller dingen geregeld kunnen worden.'

OBaZ-Portofoons voor Haarlemse portiers

Alle portiers in het Haarlemse uitgaansleven krijgen een hotline met de horecacommandant bij de politie. Zo'n twintig mensen die zorgen voor een veilig deurbeleid bij jongerencafe's en disco's worden medio januari uitgerust met een portofoon, die hen 's avonds en 's nachts rechtstreeks in staat stelt om beter te reageren op onveilige situaties. Het communicatiekanaal is een primeur voor Nederland. Dit moet ertoe leiden dat ongeregelde heden voorkomen en/of snel opgelost kunnen worden. Er is afgesproken dat, indien dit project werkt, de portiers in de toekomst verplicht worden om een portofoon te hebben. Het wordt een voorwaarde in de horecaverunning. Zo dragen ook de ondernemers en horeca een steentje bij om iets te continueren.

Door hen standaard uit te rusten met een portofoon, wordt het uitgaan weer een stukje veiliger, denkt Cok de Ruijter, districtschef Haarlem bij het politiekorps Kennemerland. De Ruijter, belast met de operationele politie-inzet: „De portiers zijn onze natuurlijke partners in het veilighouden van het uitgaansleven. We trainen al tien, twaalf keer per jaar gemeenschappelijk en dit vormt een welkome toevoeging.” Politie De Ruijter vertelt dat de politie voor het rechtstreekse contact met de portiers een apart netwerk heeft opgezet. De Ruijter: „Je kunt nauw samenwerken, maar portiers kun je niet rechtstreeks mee laten luisteren met het gewone mobilfoonverkeer bij de politie. Natuurlijk weten we dat scannerluisteraars dat vaak doen, maar we mogen mensen van buiten niet zelf in de gelegenheid stellen. Die situatie vereist de nodige extra discipline van de horecacommandant en van de portiers: de een moet het lijntje openhouden, de andere er alleen van gebruik maken als de situatie dat vereist.”

Buurtverbeteringen

Net als in Schiedam zien bewoners in Dordrecht dat de leefbaarheid in de wijk is verbeterd en de negatieve uitstraling van de wijk is verminderd. Niet alleen qua imago gaan buurten erop vooruit, juist concrete aanpassingen in de woonomgeving worden vaak genoemd als resultaten van Onze Buurt aan Zet: de woon- en leefomgeving verbeterd zienderogen. In Emmermeer concluderen bewoners en professionals dat het leefklimaat in de wijk verbeterd is: de buurten zijn schoner en netter. De

aangebrachte achterpadverlichting draagt volgens hen bij aan een verhoogde veiligheid (al wordt deze relatie verder niet hard gemaakt); de drugsoverlast in de wijk is eveneens verminderd. De projectcoördinator in Utrecht constateert eveneens zichtbare verbeteringen: opgeknapte speelpleinen en openbaar groen, de plaatsing van prullenbakken, ruimten die weer gebruikt worden. In Nijmegen constateren individuele bewoners geconstateerd dat de criminaliteit is verminderd en dat de intimidatiecultuur onder bewoners is afgenomen. Door de toename aan activiteiten is er minder sprake van vandalisme en overlast. *'Er zijn bijna geen junks meer in de wijk. Er zijn minder diefstallen; veel dieven zijn opgepakt. Er is meer te doen voor jongeren, sport enzovoort.'* De Kolpingbuurt in Nijmegen is flink opgeknapt. Daarmee komt de gemeente nu toe aan de hardnekkige problemen, zoals 'multiprobleem gezinnen' en langdurige werkloosheid. De voorwaarden om hiermee aan de slag te kunnen gaan zijn volgens de gemeente met OBaZ gerealiseerd. In meer steden leeft het beeld dat OBaZ een aanzet heeft gegeven tot het aanpakken van problemen die daarvoor niet mogelijk waren. In Utrecht legt de projectcoördinator het accent op het omgeslagen vertrouwen van bewoners. Dit neemt in haar beleving weer langzaam toe. De speciale aandacht voor allochtone jongeren in Kanaleneiland heeft geleid tot betere relaties tussen allochtonen en autochtonen.

Dat er in de ogen van bewoners, professionals en bestuurders het nodige verbeterd is in buurten dankzij Onze Buurt aan Zet staat vast. Tegelijkertijd is het lastig om deze resultaten hard te maken. Het blijft vaak bij losse verhalen en citaten van individuele deelnemers. Deze verhalen vormen belangrijke indicaties van het succes van Onze Buurt aan Zet, maar voor een beter begrip van de succes- en faalfactoren is meer zicht nodig op de achterliggende oorzaken en een scherper zicht op de specifieke resultaten van het programma. de Wat heeft OBaZ nu precies bijgedragen aan de leefbaarheid, veiligheid en integratie van buurten? Concrete cijfers over bewonersparticipatie ontbreken grotendeels, waardoor moeilijk uitspraken zijn te doen over het effect van de bewonersparticipatie binnen OBaZ. In de tussenevaluatie hebben wij voorgesteld om deze link inzichtelijk te maken door in de stedelijke monitoren twee extra vragen op te nemen over burgerparticipatie. Helaas is dit in geen enkele stad gebeurd en kunnen we dus geen specifieke uitspraken doen over het effect van bewonersparticipatie

binnen Onze Buurt aan Zet. Deze worsteling wordt treffend onder woorden gebracht in de eindevaluatie van Den Haag:

‘Gevoelsmatig heeft OBaZ wel degelijk effect gehad. Transvaal wordt leefbaarder. Dat merk je gewoon als je in de wijk bent, vergaderingen belegd met bewoners (in deze vergaderingen wordt veel gelachen), als je ziet dat professionals graag werken voor Transvaal. OBaZ heeft zeker als extra stimulators gewerkt, juist omdat vaak voor de wat meer bijzondere activiteiten binnen de sociale poot van het herstructureren geen middelen beschikbaar zijn.’

3.3 Resultaten gemeten

Om toch iets meer over de resultaten van het Onze Buurt aan Zet-programma in hun stad te kunnen zeggen, maken veel steden gebruik van enquêtegegevens die zij verzamelen voor de monitor Leefbaarheid en Veiligheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In deze monitor zijn indicatoren opgenomen over de leefbaarheid en veiligheid van de woonomgeving. Het gaat onder andere over oordelen van bewoners omtrent het voorzieningengebruik, de kwaliteit van de woonomgeving, overlast, veiligheid, buurtbeleving en -gehechtheid versus verhuisgeneigdheid, het sociale klimaat en over het vertrouwen van bewoners in de buurt en in de toekomst. In de tabel op de volgende pagina staan voor de tien geselecteerde steden in het onderzoek een aantal kernindicatoren. De cijfers komen uit het digitale GSB-jaarboek (www.gsbjaarboek.nl/) van de website grotestedenbeleid, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor zover beschikbaar zijn kernindicatoren voor leefbaarheid en veiligheid naast elkaar gezet voor de periode 2000-2004. De kerncijfers zijn te interpreteren als rapportcijfers voor belangrijke onderwerpen zoals verloedering, overlast en dreiging in de buurt. Hoe hoger het cijfer, des te beter de waardering: een 6.0 of hoger voor verloedering wil zeggen dat de enquêteerde bewoners gemiddeld (meer dan) voldoende tevreden zijn over de mate van verloedering in hun buurt en dat de verloedering dus wel meevalt. Een cijfers beneden de 6.0 geeft echter aan dat bewoners teveel verloedering ervaren. De interpretatie van deze gegevens moet met enige voorzichtigheid

gebeuren. Niet voor elke indicator zijn per stad gegevens beschikbaar.

De interpretatie van de cijfers wordt bemoeilijkt doordat er geen eenduidig patroon zichtbaar is: niet van duidelijke verbeteringen op bepaalde indicatoren die voor elke stad opgaan, of van steden die er op alle indicatoren bovenuit springen. In Almelo bijvoorbeeld veranderen de cijfers nauwelijks tussen 2001 en 2003, terwijl in Dordrecht de indicatoren veel meer schommelen. Er is meestal geen sprake van een opgaande of dalende lijn: indicatoren die in 2002 zijn toegenomen zijn in 2004 vaak weer gedaald en omgekeerd. Dit alles maakt het lastig om kwantificeerbare conclusies te trekken over de resultaten van Onze Buurt aan Zet. Bijkomend probleem is het leggen van verbanden tussen de cijfers en de projecten van OBaZ in deze wijken in het algemeen en meer in het bijzonder de participatie van bewoners binnen deze projecten. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om na te gaan in hoeverre een verbetering van de leefbaarheid in de ogen van wijkbewoners te danken is aan de inzet van Onze Buurt aan Zet. Want vaak zijn er meerdere projecten en programma's in deze wijk gaande, die hier eveneens aan kunnen bijdragen. Een toegenomen vertrouwen van bewoners in de wijk kan net zo goed het gevolg zijn van een verbeterd economisch klimaat waardoor mensen weer mee vertrouwen in zichzelf en hun burens hebben.

Tabel 2. Kernindicatoren uit de monitor Leefbaarheid en Veiligheid van de 10 steden

		Jaar	Perceptie verloedering	Perceptie overlast	Perceptie vermogensdelicten	Perceptie dreiging	Evaluatie van de eigen woning	Algemene evaluatie van de buurt	Perceptie sociale kwaliteit woonomgeving	Rapportcijfer woonomgeving
Almelo	Nieuwstraatkwartier	2001	3.4			1.1	7.3	6.6	5.9	6.7
		2003	3.2	2.0		0.9	7.2	6.7	5.7	6.8
Den Haag	Transvaalkwartier	2000	6.1	4.6	6.2	3.3	6.2	5.6	4.9	
		2002	6.7			5	6.2	4.1	4.2	5.0
		2004	6.0	4.7		3.7	6.5	4.8	4.3	5,6
Deventer	Binnenstad/De Hoven	2002	10.7			8.6	6.7	7.6	6.5	7.4
Dordrecht	Wielwijk	2000	5.8	3.9	4.4	2	6.5	5.5	4.2	
		2002	6.2			3.5	6.4	5.6	6.3	5.7
		2004	5.7	4.3		2.5	6.7	6.4	5.7	6.2
	Crabbehof zuidhof	2000	4.3	3.2	4.2	2.1	6.9	6.2	4.4	
		2002	4.2			1.9	7.4	6.3	7.2	6.8
		2004	4.4	3.3		1.4	7.3	7.5	5.8	7.0
Eindhoven	Woensel-Zuid	2000	4.6	2.7	4.3	1.1	7.9	8.1	6.3	
		2002	5.3			2.3	7.1	6.6	5.1	6.6
		2004	5.1	3.3		2.8	7.5	7.2	5.6	6.7
Emmen	Emmermeer	2002	3.8			1.7	7.1	7.1	5.9	6.9
		2003	3.5	3.4		1.3	7	6.4	5.8	6.9
	Emmerhout	2002	5.5			1.8	7.2	6.7	6.1	6.7
		2003	5.9	3.7		2	7.1	6.5	6.2	6.8
's-Hertogenbosch	Graafsepoort	2000	4.4	3.0	3.9	0.9	7.7	7.9	6.7	
		2002	4.4			0.85	7.7		6.6	7.9
		2003	5.1	3.2		1.6	7.3	7.5	5.9	6.8

		Jaar	Perceptie verloedering	Perceptie overlast	Perceptie vermogensdelicten	Perceptie dreiging	Evaluatie van de eigen woning	Algemene evaluatie van de buurt	Perceptie sociale kwaliteit woonomgeving	Rapportcijfer woonomgeving
Nijmegen	Kolpingbuurt	1998	5.7	4.1	4.6	2.2	7.0	6	5.5	6
		2003	5.4	3.3	5.0	2.5	6.2	5.9	5.9	
Schiedam	Nieuwland	2000	5.2	4.1	4.2	1.4	6.2	6.3	5.4	
		2003	6.3			2.9	7.1	6.1	5.9	7.2
Utrecht	Oud Hoograven/Tolsteeg	2000	4.4	2.9	4.7	1.4	7.4	6	5.1	
	Nw. Hoograven/Bokkenb.	2000	4.1	2.3	5.2	1.1	7.0	7.6	6.1	
	Zuid (Hooggraven)	2002	5.2			8.3		7.0		
	Kanalen-eiland	2000	3.2	2.7	4.8	0.8	7.2	7.5	6.2	
	Zuid-West (Kan. eiland)	2002	4.5			8.1		6.7		

Toch valt er met de cijfers wel degelijk iets te zeggen, door deze per stad in de context van de verhalen en ervaringen van direct betrokkenen te plaatsen. Met andere woorden: op basis van concrete ervaringen ter plaatse plausibel maken dat bepaalde veranderingen in de cijfers logischerwijs het gevolg zijn van de inspanningen en projecten die binnen Onze Buurt aan Zet uitgevoerd zijn. Dit levert geen sluitend en algemeen geldend bewijs op, maar een aannemelijk verhaal bij de interpretatie van de cijfers.

Zo maakt de stad Den Haag voor het in kaart brengen van de resultaten met OBaZ in eerste instantie gebruik van cijfers uit de leefbaarheidsenquête 1996 en 1998 en de Leefbaarheids- en Veiligheidsmonitor Den Haag uit 2000, 2002 en 2004. *“We claimen bij verbeteringen niet dat OBaZ dat gedaan heeft. Wel geven de cijfers een overall indruk van de ontwikkelingen. En: veel oogst moet nog worden binnengehaald”*. Wat dat betreft wacht de stad op cijfers uit de Leefbaarheids- en Veiligheidsmo-

nitor 2006. De voorlopige cijfers laten zien dat de verloederings van de woonomgeving nog niet is afgenomen, wel is de mate van overlast in de buurt afgenomen (van 5,3 in 2002 naar 4,7 in 2004), maar is er nog steeds sprake van een bovengemiddeld niveau. Dit geldt ook voor de het aandeel bewoners dat zich onveilig voelt (van 55% naar 49%) en de tevredenheid over de speelmogelijkheden (van 44% naar 48%) en de groenvoorzieningen (van 42 naar 52%). Wel is een duidelijke verbetering zichtbaar in de tevredenheid over de voorzieningen voor jongeren van 34% naar 41%), waarbij Transvaal goed scoort in vergelijking met andere Haagse wijken (gemiddeld 31%). Omdat er in Transvaal binnen OBaZ veel geïnvesteerd is activiteiten en voorzieningen voor met name allochtone jongeren kan de grotere tevreden met voorzieningen voor jongeren gezien worden als een effect van OBaZ, zeker gezien de relatief hoge score in vergelijking met andere wijken waar geen OBaZ-programma gedraaid heeft. Daarnaast maakt de Haagse evaluatie een belangrijke kanttekening bij de interpretatie van monitorcijfers. het is eigenlijk nog te vroeg om grotere verbeteringen te zien. Veel projecten draaien nog niet zo lang en de resultaten bekijken pas na verloop van tijd. Veel resultaten moeten als het ware nog geoogst worden. Toekomstige monitorgegevens kunnen meer inzicht bieden in de effecten van Onze Buurt aan Zet.

In Deventer wordt dezelfde constatering gemaakt. De leefbaarheid en veiligheid van de Binnenstad laat sinds 1996 een neerwaartse spiraal zien, zeker ook ten opzichte van andere wijken in de stad. De resultaten uit de GSB-monitor Leefbaarheid- en Veiligheid 2000 vormden de aanleiding om de Binnenstad naast Rivierenwijk/Bergweide in het kader van het programma Onze Buurt aan Zet te benoemen tot aandachtswijk. De meest recente uitkomsten laten zien dat de Binnenstad vooral ongunstig scoort op het punt van veiligheid. In 2002 gaf meer dan de helft van de bewoners aan zich wel eens onveilig te noemen, waar dit voor heel Deventer voor 37 procent van de bevolking gold. Ook in eigen buurt voelen de bewoners van de Binnenstad zich onveilig dan gemiddeld in Deventer (41 resp. 20 procent). Het aantal voorgevallen vermogensdelicten in de Binnenstad was in 2002 ruim hoger dan gemiddeld en het hoogste van alle Deventer wijken. Ook het veiligheidsaspect dreiging werd van alle Deventer wijken het meest negatief beoordeeld in de Binnenstad. Tot slot maakt het gebied ook op

het punt van overlast, vooral geluidsoverlast en overlast van groepen jongeren, een ongunstige indruk. De Binnenstad scoorde in 2002 het hoogst van alle wijken op de mate van verloedering. Ook lag in de Binnenstad in 2002 het cijfer voor verloedering hoger dan gemiddeld in Deventer. In de cijfers is dus (nog) weinig terug te zien van de Onze Buurt aan Zet inspanningen in Deventer. De gemeente hoopt meer resultaat te zien in de nieuwe monitorgegevens die in 2005 bekend worden. Daarvoor zijn een aantal indicaties te vinden in de huidige gegevens. Ondanks de gemiddeld hogere verloedering in de Binnenstad voor 2002 is er op individuele aspecten (bekladding van muren en gebouwen, vernielingen, rommel op straat, hondenpoep) vooruitgang te bespeuren. Op het thema Schoon is stevig ingezet in Deventer: De gemeente plaatste ondergrondse containers, bracht een speciale coating aan op nutskasten tegen wildplakken, opende uriliften tegen wildplassen en deelde hondenpoepzakjes uit aan hondenbezitters en een veegset aan alle ondernemers in de Binnenstad om hun eigen stoep schoon te houden. Met bewoners en ondernemers is een schoonmaakactie georganiseerd, zijn vuilnisbakken verheven tot kunstobjecten en is een veegploeg van verslaafden aangesteld. Deze aandacht lijkt zicht in de cijfers te vertalen naar een afnemende verloedering op specifieke onderdelen die rechtstreeks verband houden met de projecten binnen het thema Schoon. Een andere indicatie vormt het percentage bewoners dat aangeeft dat de buurt erop vooruit is gegaan. Tussen 2000 en 2002 steeg dit percentage van 18 naar 32%.

Een vergelijkbare indicator laat in Schiedam vooruitgang zien. De gemeente monitort de resultaten van Nieuwland Aan Zet via de leefbaarheidsmonitor die voor het grotestedenbeleid (GSB) gebruikt wordt. Aan deze monitor heeft de gemeente extra vragen toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de bekendheid en de beoordeling van de Nieuwland aan Zet-projecten en de instanties die bij deze projecten betrokken zijn. In september 2002 zijn de eerste resultaten gepresenteerd. De veiligheid en de leefbaarheid in Nieuwland bleken nauwelijks te zijn veranderd. Dit lijkt in eerste instantie een magere opbrengst, maar in de context van herstructurering is dit geen slecht resultaat. Dit gegeven wordt versterkt door de lagere stedelijke score, in vergelijking met de rest van de stad doet Nieuwland het dus beter. Een andere indicatie is het toegenomen vertrouwen in de toekomst onder bewoners. Uit de

leefbaarheidsenquête blijkt bijvoorbeeld dat Nieuwland de enige wijk in Schiedam is waar het vertrouwen van bewoners in de toekomst is gestegen. Gelet op het feit dat Nieuwland een aandachtswijk is, is dit een opmerkelijke score. De specifieke vragen over Nieuwland aan Zet in de Schiedamse monitor laten zien dat niet zozeer het programma, maar vooral de projecten daarbinnen steeds meer aan bekendheid winnen onder de Nieuwlanders. Was de naam 'Nieuwland aan zet' in 2002 bij 26% van de bewoners bekend, in 2004 gold dat voor 20% van de bewoners. De populariteit van de wijkkrant is in dezelfde periode echter flink toegenomen. In 2002 vond een kleine helft (45%) van de bewoners de wijkkrant het beste middel om mensen te informeren over Nieuwland Aan Zet, terwijl dit in 2004 was toegenomen tot ruim driekwart (76%) van de bewoners. Ook de bekendheid van de nieuwskrant 'Nieuwland nieuws' is in vergelijking met 2002 toegenomen. Daarnaast weten bewoners steeds beter welke organisaties en projecten er meedoen. Het oordeel is na een weifelende score in 2002 nu positief: gemiddeld geven de bewoners het rapportcijfer 7 voor de projecten. Deze cijfers vormen een indicatie van de toegenomen samenwerking tussen bewoner en professionals waardoor beide partijen en de projecten die ze ondernemen meer zichtbaar worden voor elkaar.

Door de verzamelde cijfers in de context van de ontwikkelingen en projecten in een stad te plaatsen zijn de nodige aannames te maken over de effecten van Onze Buurt aan Zet. Dit levert geen harde bewijzen op maar een aannemelijk verhaal bij de cijfers. Dit plausibel maken van effecten is in twee steden verder ontwikkeld tot een systematisch methodiek die de naam plausibele causaliteit heeft meegekregen.

3.4 Plausibele causaliteit

Zowel in 's-Hertogenbosch en Eindhoven is gewerkt met concept 'plausibele causaliteit'. Deze verantwoordingsmethodiek baseert zich op het uitgangspunt dat het ondoenlijk is om in maatschappelijke projecten de causaliteit tussen interventie en effect hard te maken. Het hoogst haalbare is daarom het *aannemelijk maken* van de oorzakelijkheid van bepaalde effecten. Dit aannemelijk maken gebeurt in twee stappen:

vooraf door vanuit een gezamenlijke visie programmadoelen op te stellen en per project aan te geven hoe daaraan wordt bijgedragen (projectdoelen). Achteraf (zo snel mogelijk na beëindiging van de projecten) dienen betrokkenen aan te geven of zij vinden dat de programmadoelen zijn bereikt en welke projecten daaraan een positieve dan wel een negatieve bijdrage hebben geleverd. Of in de woorden van de gemeenten zelf: 'Plausibele causaliteit gaat meer over 'kwaliteit' dan over 'kwantiteit': 'vertellen is belangrijker dan 'tellen'.' Toch blijkt het in de praktijk lastig om de oorzakelijkheid van vertelde effecten aannemelijk te maken. Vertellen vervalt uiteindelijk toch weer in tellen zoals het toekennen van slagingsscores en wegingsfactoren aan projecten (zie kader), waarvan de toekenning niet altijd helder is en gebaseerd op beperkte (output)informatie. In 's-Hertogenbosch bleek het lastig om de eigen ontwikkelde monitor af te stemmen op het landelijke evaluatieonderzoek van het Verwey-Jonker Instituut. De panelgesprekken met bewoners en professionals overlapt met de voorgenomen eindmeting waarbij gesprekken zouden plaatsvinden met bewoners en professionals. Deze zijn dan ook op verzoek van de professionals niet doorgegaan, omdat al veel informatie beschikbaar was uit de tussenevaluatie van het Verwey-Jonker Instituut. Dit betekende echter wel dat het verband tussen projecten en effecten (plausibele causaliteit) minder in de eindmeting naar voren komt dan oorspronkelijk de bedoeling was.

Plausibele causaliteit Woensel-West

In Woensel-West heeft de gemeente Eindhoven met plausibele causaliteit geëxperimenteerd. Vooraf heeft elke projectleider in woorden aangegeven hoe een project bijdraagt aan doelstellingen van een bovenliggende programmalijn. Daartoe zijn drie programmalijnen onderscheiden: 1) 'Een wijk om trots op te zijn', 2) 'Geef de straat terug aan bewoners' en 3) 'Je moet wat kunnen doen in Woensel-West'. Deze programmalijnen zijn samen met bewoners ontwikkeld. Het programma Woensel-West aan Zet is zo vormgegeven dat het past in de lijn die het Eindhovense grotestedenbeleid hanteert; van visie, naar programma, naar projecten. De bewoners in Woensel-West formuleerden binnen het programma Woensel-West aan Zet hun eigen visie en drie programma's die daarbij hoorden. De visie 'lekker wonen in Woensel-West' verwoordde waar de bewoners naar toe wilden werken. Daaronder vallen de drie programmalijnen.

Achteraf heeft de programmaleiding aan elk project twee cijfers toegekend: een score die uitdrukt in welke mate een project geslaagd is (tussen 0 en 10, 0=het project is niet van de grond gekomen, er zijn geen resultaten behaald, 10=alle resultaten die vooraf beschreven zijn, zijn behaald) en een weegfactor (1=licht, 2=zwaar en 3 =zwaar project), die aangeeft in welke mate een project bijdraagt aan het hoger liggende doel van de programmalijn. De slagingsscore van een project is gebaseerd op een vergelijking van 'beoogde harde resultaten en gerealiseerde harde resultaten' (blz. 19). Harde resultaten verwijzen volgens de Eindhovense eindevaluatie naar waarneembare, meetbare resultaten, zoals de oprichting van de schaakclub. Meer abstracte doelstellingen worden buiten beschouwing gelaten. *'In het algemeen is het zo dat over niet-meetbare resultaten de meningen vaak verdeeld zijn. Denk daarbij aan: zijn de veiligheidsgevoelens in voldoende mate versterkt? Is de sociale cohesie sterk genoeg geworden? Zijn de vrijwilligers voldoende actief? [...] Deze resultaten worden niet meegenomen in de beoordeling volgens Plausibele Causaliteit, omdat volgens deze werkwijze de projecten beoordeeld worden op de meetbare waarneembare resultaten'* (blz. 19). Algemene doelstellingen worden wel weer meegenomen in de wegingsfactoren. Deze zijn gebaseerd op een beoordeling van de relatie met algemene OBaZ-doelstellingen (het verminderen van

overlast en onveiligheid, het gebruik van ICT, de integratie van allochtonen, versterking van de economische ontwikkeling) en aanvullende criteria. Die betreffen bijvoorbeeld de reikwijdte van de resultaten (relatie met andere initiatieven, deel van de wijk dat profiteert van de resultaten) en de benodigde inzet (professionele inzet, aantal vrijwilligers dat wordt ingezet en de projectkosten). De toekenning van de slagingscores en wegingsfactoren gebeurt door de programmaleiding, bestaande uit twee personen.

Beide cijfers worden per project met elkaar vermenigvuldigd en opgesteld per programmalijn, waardoor per programmalijn een eindscore bepaald wordt. Deze score wordt in een percentage afgezet tegen het maximaal te behalen punten per programmalijn (score 10 maal aantal projecten en bijbehorende wegingsfactoren). Dit leidt tot de volgende uitkomst van gescoorde punten: 72% (338 van 470 te behalen punten) voor programmalijn 1: 'Een wijk om trots op te zijn', 88% score (363 van de 410 punten) voor programmalijn 2: 'Geef de straat terug aan bewoners' en 69% (153 van 220) voor programmalijn 3: 'Je moet wat kunnen doen in Woensel-West'. Dit wordt vervolgens vertaald naar een rapportcijfer voor ieder programma en een gemiddeld rapportcijfer voor de visie 'lekker wonen in Woensel-West'; achtereenvolgens 7,2; 8,8; 6,9 en 7,7. In het evaluatierapport wordt dan ook geconcludeerd dat de projecten gemiddeld voor 77% geslaagd zijn.

Afwegingen van de onderzoekers:

Door alleen 'harde resultaten' in de evaluatie mee te nemen wordt voornamelijk de output van projecten beschreven: is een activiteit of voorziening gerealiseerd? De bijdrage van deze output aan de programmadoelstelling (outcome) wordt echter nergens concreet gemaakt: heeft de oprichting van de schaakclub bijgedragen aan de trots van de wijk? De toekenning van slagingscores en wegingsfactoren door slechts twee personen, maakt de afweging sterk subjectief (en weinig intersubjectief zoals beoogd wordt) en moeilijk controleerbaar. Daarnaast roepen de cijfers een schijnhardheid op die in de praktijk niet houdbaar is: een project met slagingscore 8 is niet twee keer zo succesvol als een project met score 4. Bovendien is deze score gebaseerd op output-informatie, terwijl de link met outcome-resultaten (wegingsfactor) ondoorzichtig en subjectief is.

3.5 Instrument zelfevaluatie

Het door het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde instrument zelfevaluatie (zie bijlage) probeert een relatie te leggen tussen inzet en resultaat. Dit gebeurt door direct betrokkenen te vragen naar hun 'ervaren baat'. In panelgesprekken met bewoners en professionals krijgen de deelnemers de vraag voorgelegd aan te geven welke resultaten zij zien en in hoeverre deze resultaten in hun ogen te danken zijn aan de inzet van Onze Buurt aan Zet in hun wijk. Effecten worden daarmee via de beleving van bewoners en professionals aannemelijk gemaakt. Dit onderzoek neemt daarmee vertellen als uitgangspunt. De gepresenteerde monitorgegevens laten zien dat de waarde van cijfers beperkt is omdat de link tussen resultaat en inspanning moeilijk hard te maken is. Daarom proberen wij met een kwalitatieve evaluatiemethodiek de voornaamste resultaten aan te tonen. Als basis gaan we uit van de vijf evaluaties die het Verwey-Jonker Instituut uitgevoerd heeft in Almelo, Deventer, 's-Hertogenbosch, Nijmegen en Schiedam, plus de vijf evaluaties die steden zelf opgesteld hebben. Bij die laatste is in meer of minder mate het instrument gevolgd (Den Haag, Dordrecht, Eindhoven, Emmen en Utrecht). Om een vergelijking te kunnen maken van het diverse materiaal dat wij ter beschikking hebben gekregen gebruiken wij de zes spanningsvelden uit de tussenevaluatie. Het is een raamwerk om de verschillende resultaten in beeld te brengen. De onderscheiden spanningsvelden schetsen diverse dimensies van het implementatieproces, die van grote invloed zijn op de invulling en uitvoering van het programma en daarmee de te bereiken resultaten. De zes spanningsvelden staan centraal in het implementatieproces van OBaZ en vragen elk van de steden een keuze om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van het OBaZ-programma. Om deze keuze te ondersteunen werken wij in de volgende hoofdstukken steeds een thema uit. We doen dat op basis van voorbeelden uit tien geselecteerde steden. Per thema komen telkens minimaal drie steden aan bod die op verschillende kanten van een spanningsveld zitten. We gaan na welke consequenties een bepaalde invulling heeft voor de uitvoering en resultaten van het programma.

4 Thema I: duurzaamheid en projectmatig werken

4.1 Inleiding

Binnen dit thema staat de continuïteit van Onze Buurt aan Zet centraal. Veel steden vragen zich af wat er met de in gang gezette projecten gebeurt na afloop van het impulsprogramma. De tijdelijke financiering maakt nieuwe initiatieven mogelijk en brengt instellingen en bewoners in de wijk in beweging. Maar hoe kan deze beweging worden voortgezet en verankerd binnen de gemeentelijke structuur en met de beperkte middelen die beschikbaar zijn?

In de tussenevaluatie constateerden we al dat met het opzetten van het programma veel tijd gemoeid is. Tijdens de tussenevaluatie, toen het programma al bijna twee jaar draaide, waren veel projecten in de steden nog maar net begonnen. Omdat burgerparticipatie binnen OBaZ een factor van betekenis is, vraagt de implementatie van het impulsprogramma meestal een andere manier van werken dan gemeentelijke organisaties en instellingen gewend zijn. Het samenspel van verschillende instellingen en bewoners vraagt vaak nieuwe creatieve manieren van samenwerken en communiceren. Het ontwikkelen van deze nieuwe methoden en die vervolgens afstemmen, kost veel energie en tijd. Dikwijls gaat er ruim een jaar voorbij voordat de uitvoering van een project daadwerkelijk begint. Bij een looptijd van drie jaar zijn dan net de eerste resultaten zichtbaar, met als gevaar dat het project wegens gebrekkige resultaten wordt opgeheven, en het geld besteed wordt aan een

ander project. Dit werkt niet alleen demotiverend voor bewoners, er gaat ook heel wat opgebouwd sociaal kapitaal verloren. Het ontstane netwerk tussen instanties en bewoners kent doorgaans een veel grotere reikwijdte dan het concrete project. Dankzij de korte lijnen en goede informatie-uitwisseling zijn de interventies veel effectiever. In de betreffende wijken, maar ook elders in de stad. Veel partijen noemen de gerichtheid op samenwerken als de kracht van OBaZ. Deze manier van werken maakt dat 'alle neuzen dezelfde kant op gaan staan'. Dit past niet alleen bij het meer integrale denken van burgers, maar is in de ogen van veel professionals zelfs noodzakelijk om snel en adequaat te kunnen reageren op vragen van burgers.

4.2 Het wiel opnieuw uitvinden?

Bovenstaande opmerkingen nodigen uit tot een discussie over de waarde van tijdelijke programma's als Onze Buurt aan Zet. Bewoners in de verschillende steden hekelen de projectencarrousel van gemeenten. Gemeenten wijzen op hun beurt naar de projectfinanciering vanuit Den Haag. Het ministerie wijst er echter op dat OBaZ nadrukkelijk als impulsprogramma bedoeld is, waarin steden verder zelf moeten investeren. Weinig steden hebben echter van tevoren al nagedacht over de implementatie van hun programma's na afloop van de subsidie. Een uitzondering is Nijmegen waar de gemeente bij de start van OBaZ de wens uitsprak om langer dan drie jaar in de gekozen (Kolping) buurt te willen investeren. OBaZ zou deze investering in gang moeten zetten, maar tegelijkertijd werden er plannen gemaakt tot en met 2007, die gefinancierd zouden kunnen worden met GSB-middelen. Daarom zijn al in het begin afspraken gemaakt met partnerorganisaties over de invulling van deze middelen. In 2007 hoopt de gemeente 'een beter beeld te hebben van de groepen bewoners die extra steun nodig hebben en de bewoners die wel alleen kunnen fietsen'. Diverse projecten en activiteiten die dankzij OBaZ tot stand kwamen, zijn opgenomen in het Wijk Aanpak Programma van de Kolpingbuurt. Nijmegen vormt echter een uitzondering. Veel steden stellen deze beslissing uit tot het programma is afgerond. Ze laten de beslissing mede afhangen van het succes van uitgevoerde projecten, dat echter pas aan het eind van de rit bekend is. Wel haken sommige steden doelbewust aan bij bestaande organisatiestructuren, vaak

ontwikkeld binnen de wijkaanpak. In de tussenevaluatie noemden we 's-Hertogenbosch, waar handig gebruik gemaakt is van de al bestaande programmagroep waarin verschillende instellingen op wijkniveau samenwerken. Het welzijnswerk dat zich tijdens de wijkaanpak sterk ontwikkeld heeft, is verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma. De gemeente stuurt meer op voorwaarden als levensvatbaarheid van projecten en financiële haalbaarheid. Het welzijnswerk vormt samen met de politie de voortrekker; zij leggen ideeën voor aan bewoners en werken deze samen met hen uit. Dit maakt een snelle start mogelijk met een heldere taakverdeling tussen instellingen, gemeente en bewoners. Of deze snelle start ook beklijft in een duurzaam programma staat nog ter discussie. Het lijkt erop dat het sterke professionele initiatief bewoners op een grotere afstand heeft gezet. Bewoners hebben een meer uitvoerende rol gekregen in 's-Hertogenbosch.

Een ander voorbeeld waarbij gebruikt is gemaakt van bestaande structuren is Deventer. Ook hier is aangesloten bij de (succesvolle) wijkaanpak: het al bestaande wijkteam (met eigen budgetbevoegdheid) laat zich door de nieuw opgerichte Buurt Aan Zet-groep adviseren en neemt besluiten over de projectplannen. De BAZ-groep is een apart ingesteld bewonersplatform dat, aangevuld met functionarissen, optreedt als hoofdaanemer voor de uitvoering van het wijkprogramma. Voor het verder uitwerken en uitvoeren van de plannen zijn themagroepen van bewoners en functionarissen ingesteld (BAZ-Jong, BAZ-Schoon, BAZ-Verkeer, BAZ-Senior en BAZ-Veilig). Per resultaatgebied werken zij maatregelen uit naar concrete doelen, activiteiten, benodigd budget en samenwerkingspartners. De BAZ-groep krijgt ondersteuning van een zogenoemde loodsgroep, bestaande uit een koppel van de wijkambtenaar en de opbouwwerker die de voorstellen van de bewoners door de gemeentelijke organisatie moeten loodsen. In Deventer werkt dit model tot grote tevredenheid van zowel professionals als bewoners. Wel merken bewoners in de eindevaluatie van het programma op dat de actieve bewonersbasis smal is. Een kleine, vaak al langer actieve kern van bewoners zet zich enthousiast in, maar de grote meerderheid van bewoners laat zich moeilijk verleiden (zie ook het spanningsveld actieve en overige bewoners). Vandaar dat andere steden ervoor kiezen om juist niet uit te gaan van bestaande initiatieven en structuren. Zij beginnen opnieuw in de hoop daarmee andere bewonersgroepen aan te

spreken die normaal niet meedoen. Almelo heeft er bijvoorbeeld bewust voor gekozen om niet te werken volgens van tevoren vastgelegde methodieken, maar in plaats daarvan deze werkenderwijs te ontwikkelen in interactie tussen bewoners, instellingen en de gemeente. Dit leverde een aantal interessante innovaties op, zoals het werken met een caravan als uitvalsbasis in de wijk, het gebruik van tenten om bewoners te informeren en te raadplegen in combinatie met een buurtfeest, en de aanstelling van straatambassadeurs om bewoners in een straat te mobiliseren. Lokale ondernemers sloten zich aan onder de noemer van maatschappelijk ondernemen. Ook in Schiedam liet de gemeente het initiatief vanaf het begin sterk aan bewoners. Via de zogenaamde brandingmethode zijn in gezamenlijke sessies van bewoners en professionals kernwaarden voor de wijk Nieuwland benoemd en uitgewerkt tot verschillende activiteiten. In Nijmegen is met een andere methode gewerkt om bewonersbetrokkenheid vorm te geven: de ABCD-methode. Via enquêtes met huishoudens zijn bewoners zelf op zoek gegaan naar het 'zelforganiserend vermogen' van bewoners. Op basis van de enquêtes wist men drie groepen vrijwilligers te activeren. Bewoners krijgen in deze vernieuwende aanpakken een grote(re) rol toebedeeld en dit leidt tot vragen over afstemming, taakverdeling en verantwoordelijkheden (zie spanningsveld bestuurders- en bewonerscultuur). Dit vraagt om nieuwe structuren en werkwijzen. Aan de ontwikkeling daarvan gaat veel tijd 'verloren', waardoor de voortgang snel onder druk komt te staan. Projecten draaien na vier jaar nog maar kortstondig, terwijl er al verantwoording over de resultaten moet worden afgelegd. In de zelfevaluatie van Den Haag wordt dit raak onder woorden gebracht:

'Tijdelijke gelden kunnen uiteindelijk frustrerend zijn als het geld aangewend wordt voor zaken die het meer moeten hebben van continuïteit. Methoden waarvan de resultaten liggen na de projectperiode hebben bij tijdelijke projecten minder kans. Na afloop van de projectperiode wordt naar resultaten gevraagd, terwijl die (mogelijke) resultaten liggen in de jaren na de projectperiode.'

Als uitgangspunt bij de besteding van de OBaZ-gelden heeft Den Haag er dan ook voor gekozen dat het (tijdelijk beschikbare) geld zo aangewend moet worden dat er ook nog een effect is

nadat de middelen niet meer aanwezig zijn. Maar, merken de auteurs van het Haagse rapport op, dat is juist extra lastig bij de 'sociale component' van het werken aan de wijk:

'De activiteit die je organiseert, is 'verdampt' als de projectperiode en het geld van het project voorbij zijn. Je hebt dan niets zichtbaar meer in handen. Gevolg daarvan is dat we wel eens te makkelijk vluchten in stenen.' Den Haag ziet dan ook liever minder geld over meer jaren dan veel geld in korte tijd. 'Tot het einde van de projectperiode is de wijk rijk; daarna valt de wijk in een gat en kunnen soms de eenvoudigste dingen niet meer.'

4.3 Wat gaat door?

De grote vraag in veel steden is welke projecten moeten doorgaan. Een aantal steden laat deze keuze over aan bewoners. Toch speelt in alle steden het probleem dat de eigen middelen van de gemeente veel beperkter zijn en dat er dus pijnlijke keuzes gemaakt moeten worden voor projecten die doorgaan en projecten die worden stopgezet. Sommige steden vinden nieuw extern geld, bijvoorbeeld in Den Haag dat vanuit het IPSV-programma voor Transvaal een aantal pilots uit OBaZ kan continueren. Daarnaast bekijkt de gemeente of een succesvolle nieuwe aanpak (die zich na verloop van tijd bewezen heeft) een oudere, bestaande aanpak kan vervangen. Als die inmiddels zijn effect verloren heeft kan het geld ingezet worden voor de nieuwe activiteit. Ook in Schiedam kan men verder dankzij geld dat de gemeente beschikbaar heeft voor de derde convenantperiode van het GSB. Dit maakte de wethouder bekend bij de afsluiting van Nieuwland aan Zet in maart 2005. Veel van het GSB-geld gaat naar de fysieke wijkaanpak. Maar ook voor de sociale wijkaanpak is geld gereserveerd. In het Meerjarenontwikkelingsprogramma (MOP) 2005-2009 Schiedam wordt binnen de Brede doeluitkering (BDU) Sociaal, Integratie en Veiligheid het subdoel betrokkenheid van de burger bij de leefomgeving geformuleerd. In het kader hiervan wordt een bedrag van in totaal 225.000 euro geïnvesteerd in de Sociale wijkaanpak Nieuwland, wat een vervolg op Nieuwland aan Zet is. Een deel hiervan wordt ingezet om te komen tot grotere toegankelijkheid van de voorzieningen in de wijk en verbetering

van het imago van de wijk. Een ander deel wordt gebruikt voor bewonersinitiatieven.

Een aantal steden brengt OBaZ-projecten onder bij het reguliere takenpakket van instellingen. Zo gaan in Den Haag een aantal projecten vast onderdeel uitmaken van de algemene herstructurering van de wijk (beheerdersonderkomen Wijkaanpak Transvaal, kantoor wijkbeheer en bepaalde materialen).

Daarmee verdwijnt echter de ruimte voor (nieuwe) bewonersinitiatieven. De steden opperen zelf allerhande oplossingen voor dit probleem. Den Haag: 'Een wijkbudget zou een praktische oplossing zijn, zodat veel makkelijker ingespeeld kan worden op kleine, maar vaak effectieve inzet van bewoners'. In Deventer pleiten de professionals en de bewoners ervoor de verschillende werkwijzen die binnen BAZ ontwikkeld zijn, toe te voegen aan de bestaande wijkaanpak. Veel projecten worden dan ook overgedragen aan het wijkteam. Dat baart de direct betrokkenen de nodige zorgen. De bewonersbetrokkenheid dient vastgehouden en liefst verbreed te worden. Dat kan volgens bewoners meer formeel door een wijkaanspreekpunt op te zetten als overkoepelend bewonersorgaan, maar ook meer informeel door bewoners aan te spreken via buurtschouwen en signaleringskaarten. Verder moet volgens de professionals in Deventer duidelijk zijn welke projecten doorgaan en onder welke voorwaarden. Wie gaat het doen en waar komt het geld vandaan? Voor een geslaagde overdracht is in de ogen van de betrokkenen nazorg nodig.

Andere steden zijn nog zoekende naar middelen en discussiëren nog over de vraag welke projecten moeten doorgaan. In 's-Hertogenbosch moet de gemeente noodgedwongen bezuinigen op het welzijnswerk en de diverse buurtvoorzieningen. Dit laat weinig ruimte voor nieuwe bewonersinitiatieven. Vanuit het welzijnswerk kan een aantal succesvolle projecten (het koppelproject, TOS, buurtvaders, buurtbemiddeling en de website) worden doorgezet met een gemeentelijke subsidie voor het komende jaar, maar daarna is de toekomst onzeker. Ook in Almelo maakt de gemeente zich zorgen over het wegvallen van de subsidie: *'Het is gemakkelijker mensen te mobiliseren als je geld hebt. Maar nu gaan we de wijken in zonder geld, dan kan je minder voor de mensen doen.'* In ieder geval wordt OBaZ beleidsmatig stevig verankerd in Almelo: de binnen het programma ontwikkelde aanpak wordt overgenomen in de Almelose wijkaanpak. Daarnaast hoopt de stad gebruikt te

kunnen maken van geld dat het ministerie van VROM beschikbaar stelt voor 56 prioritaire wijken, waar ook het Nieuwstraatkwartier onderdeel van uitmaakt.

Bij het kiezen van projecten die worden doorgezet spelen verschillende afwegingen een rol. Soms is de wijze waarop nieuw geld geoormerkt is bepalend voor de keuze welke projecten doorgaan. In een aantal steden wordt dit oordeel overgelaten aan bewoners of bepalen professionals samen met bewoners welke projecten de voorkeur hebben (voorbeelden zijn de continuering van de activiteiten rond het Goossenmaatspark in Nieuwstraatkwartier te Almelo, de buurtontmoetingsplek in de Kolpingbuurt, Nijmegen, en het project Tawazoun op Kanaleneiland, Utrecht, waarvan bewoners en professionals aangaven dat deze projecten moesten doorgaan). Vaak wordt de keuze afhankelijk gemaakt van het resultaat dat met een project bereikt wordt. Zoals in hoofdstuk 3 is beschreven is het vaststellen van succes niet eenvoudig. De keuze voor het wel of niet doorgaan van een project hangt in de praktijk daarom vaak af van wie bepaalt wat succesvol is. Verantwoordingsmethodieken om deze afweging te objectiveren of tot een gedeelde verantwoordelijkheid te maken stuiten vaak op nieuwe problemen.

Illustratief is de toepassing van de methodiek van plausibele causaliteit in Eindhoven. Bewoners bleken niet altijd even goed uit de voeten te kunnen met het ontwikkelde projectformat om projectvoorstellen in te dienen. Vooral het formuleren van zo concreet mogelijke, meetbare doelstellingen bleek voor veel bewoners een brug te ver. Bewoners reiken bij aanvang van WWAZ veel ideeën aan. Maar ze vinden het moeilijk om van 'een idee over een activiteit in de wijk', te komen tot een concreet voorstel met een duidelijk geformuleerd doel. Bewoners bleken hier veel ondersteuning bij nodig te hebben. Omdat er geen goede opbouwwerker voorhanden was die de bewoners in dit proces kon ondersteunen, hebben medewerkers van de gemeente de bewoners geholpen bij het formuleren van projectvoorstellen. Intern (tussen de programmaleiding en de WWAZ-stuurgroep) was hier discussie over: moest de programmaleiding dat wel doen, 'op de stoel van de opbouwwerker gaan zitten' terwijl het niet haar taak was? Uiteindelijk vond men het afbreukrisico te groot bij niet optreden. Zonder ondersteuning van de programmaleiding zou een aantal projecten mislopen en

dit zou ten koste gaan van de samenwerking tussen gemeente en bewoners. Misgelopen projecten beschadigen het vertrouwen van de burger in de gemeente, en dit vertrouwen is juist nodig om burgers te laten participeren.

Het gaat in deze discussie in feite over het verschil 'in denken en werken' tussen bewoners en professionals. De 'ambtelijke wijze van werken' (het werken met formats voor projectvoorstellen, formuleren van doelstellingen et cetera) blijkt moeilijk voor bewoners. Meer bewonersondersteuning is een oplossing voor dit probleem. Maar je kunt je ook afvragen of de manier van werken niet meer afgestemd kan worden op de bewoners. Door meer regie aan de bewoners over te laten, bijvoorbeeld door minder strikte formuleringen voor projectvoorstellen te hanteren, zouden bewoners wellicht meer zelf kunnen oppakken en minder ondersteuning nodig hebben. Voor dit laatste is in Woensel-West echter niet gekozen. De evaluatie van het programma, met behulp van plausibele causaliteit, zou in dat geval namelijk niet mogelijk zijn. Het formuleren van concrete projectdoelstellingen was niet de enige moeilijkheid. De projectleiding in Eindhoven werd enkele keren geconfronteerd met het feit dat bewoners verdeeld waren over de aanpak van een probleem in de wijk. Hierdoor ontstond een patstelling, terwijl de urgentie van het probleem algemeen gedeeld werd en om concrete maatregelen vroeg. Een voorbeeld is het voorstel dat een groep daklozen en verslaafden indienden voor de realisering van een opvang, een veilige plek in de wijk. De bewoners waren zeer verdeeld over dit idee; men kwam niet tot overeenstemming en dit projectvoorstel is daarom niet meer behandeld. Ook over de realisatie van een tippelzone om de overlast van prostitutie te verminderen, verschilden de meningen. Alle bewoners wilden dat er iets werd gedaan aan de overlast, maar niemand wilde een tippelzone 'bij zijn huis'. In deze voorbeeldsituaties werd ervaren dat de gemeente soms de regie moet overnemen en beslissingen moet nemen. Zo is het gegaan met de tippelzone. Wat de opvang voor daklozen en verslaafden betreft, zo oppert het evaluatierapport WWAZ, zou een wijkreferendum een mogelijkheid zijn geweest om tot een beslissing te komen. Met deze discussie zijn we aangekomen bij het tweede spanningsveld in de evaluatie van Onze Buurt aan Zet-programma's: de verhouding tussen bestuurders- en bewonerscultuur.

4.4 Conclusie en aanbevelingen

Het spanningsveld duurzaamheid en projectmatig werken bevat drie componenten:

- Voor de meeste gemeentebesturen bieden de projectgelden die met OBaZ beschikbaar kwamen de gelegenheid om te investeren in leefbaarheid van ‘achterstandswijken’. Deze impulsen hebben als doel verbeteringen tot stand te brengen die het echter vooral moeten hebben van de continuïteit. Pas na verloop van jaren zijn resultaten aantoonbaar. Na afloop van de impuls zijn de resultaten dus nog moeilijk aantoonbaar, want nog niet beklifd. Als de impuls vervolgens wegvalt, breekt er voor bestuurders en professionals een periode aan waarin het de grootste moeite kost om minimale resultaten boven water te houden.
- Deze (tijdelijke) impulsen wekken verwachtingen en brengen op termijn enthousiasme teweeg bij bewoners en professionals, zonder dat men zich altijd bewust is van de tijdelijkheid van de impuls. Op het moment dat het project goed gaat draaien en de resultaten zichtbaar worden is het geld op. Dat is frustrerend voor betrokkenen en versterkt het wantrouwen in de overheid.
- De verleiding is groot om dan vooral te kiezen voor fysieke ingrepen, de fysieke herinrichting van de wijk, waarbij het resultaat duidelijk aantoonbaar is. De ervaringen met OBaZ laten echter nu juist zien dat de verbetering van de leefbaarheid een nauw samenspel vereist van fysieke investeringen en sociaal investeren.

De conclusie is dat de impulsen van de OBaZ gelden vooral tot hun recht kwamen in situaties waarin deze ingebed werden in een wijkaanpak gericht op continue wijkverbetering en verbetering van de sociale samenhang. Het tevoren inbedden van de OBaZ impuls in een meerjarig investeringsprogramma voor de buurt (Nijmegen, Den Haag, Schiedam, ‘s-Hertogenbosch) geeft aan bewoners en professionals uiteindelijk het vertrouwen dat geleverde inspanningen niet voor niets zijn. Ook het tijdig nadenken over de wijze waarop sociale innovaties als nieuwe vormen van samenwerking tussen bestuurders, professionals en bewoners in de wijkaanpak verankerd worden, bevordert het vertrouwen tussen bewoners, bestuurders en professionals. De kracht van OBaZ is ten dele de gerichtheid op

samenwerking en de nieuwe samenwerkingsrelaties tussen bestuurders, professionals en bewoners die daardoor tot stand komen. Vandaar dat het loont om een goed inzicht te hebben in eigen ideeën en initiatieven van bewoners alvorens subsidie wordt aangevraagd. Wat betreft de verantwoording is het meeste resultaat bereikt met een combinatie van monitor en kwalitatieve verantwoording door evaluatiegesprekken met direct betrokkenen (tellen en vertellen). Andere vormen van verantwoording, die in 's-Hertogenbosch en Eindhoven zijn gebruikt (plausibele causaliteit) lijken ondanks de cijfermatige benadering niet tot een duidelijk inzicht in de resultaten van de projecten in relatie tot de doelstellingen van OBaZ. Daarnaast kunnen bewoners er moeilijk mee uit de voeten.

Aanbevelingen

1. Verken als stad voor de aanvraag van een tijdelijk impulsprogramma bestaande uit initiatieven binnen gemeente en onder bewoners waarbij kan worden aangesloten. Houdt na afloop van het impulsprogramma het opgebouwde netwerk in stand en voedt dit door concrete activiteiten. Kijk daarnaast naar succesvolle projecten in andere steden. Dit vergroot de kansen op succes. Voor duurzame resultaten dienen de budgettaire en beleidsmatige mogelijkheden tijdig verkend te worden om succesvolle projecten te implementeren binnen het gemeentelijk beleid.
2. Als je als stad aansluit bij bestaande wijkaanpakken, ontplooi dan tevens innovatieve activiteiten om nieuwe, tot dusver niet actieve bewoners te betrekken. Let uitdrukkelijk op genoeg ruimte voor bewonersinitiatieven na afloop van het impulsprogramma, bijvoorbeeld door middel van het toekennen van wijkbudgetten of de ontwikkelde werkwijzen binnen OBaZ.

5 Thema II: bestuurderscultuur en bewonerscultuur

5.1 Inleiding

In de afstemming van nieuwe projecten en werkwijzen tussen bewoners, ambtenaren en professionals in de wijk dienen de nodige hobbels genomen te worden. In de praktijk hebben bewoners vaak weinig vertrouwen in de overheid. De wijken waar OBaZ-projecten lopen staan vaak te boek als achterstandswijken. Die kennen een lange geschiedenis van problemen, maar ook van vele interventies van de overheid om daar iets aan problemen te doen. Bij de bewoners ontstaat regelmatig een zekere interventiemoeheid of een gevoel van moedeloosheid: het helpt toch allemaal niet. Bewoners voelen zich in steek gelaten door de overheid en professionele instellingen. De plotseling hernieuwde belangstelling van de gemeente via OBaZ wordt daarom met argusogen bekeken. Dit ondervonden de gemeente en professionals in Nijmegen, waar het doorbreken van het onderlinge wantrouwen een belangrijke opgave bleek tijdens de opzet en uitvoering van Onze Buurt aan Zet. De Kolpingbuurt heeft in Nijmegen een slecht imago. Onder meer omdat jaren terug veel problematische huishoudens in deze buurt geplaatst zijn. De afgelopen tien jaar zijn alle instanties er weggetrokken; de school, de winkel, het welzijnswerk, het buurthuis. De bewoners voelden zich door iedereen verlaten. De gemeente probeerde het vertrouwen van bewoners terug te winnen door een aantal concrete problemen in de buurt aan te pakken. Van de tien met bewoners opgestelde actiepunten zijn zoveel mogelijk wensen in het eerste half jaar uitgevoerd. Er

kwamen twee keer grote schoonmaakacties en een aantal plekken in de openbare ruimte is in overleg met de omwonenden opgeknapt. Bij al deze activiteiten nodigde de gemeente mensen uit om mee te doen. Ook in Schiedam moest de gemeente opboksen tegen veel wantrouwen bij bewoners in de wijk Nieuwland. De wijk heeft een slecht imago en was lange tijd het putje van Schiedam. Mede dankzij Nieuwland aan Zet is daar verandering is gekomen.

Onderling kunnen er eveneens de nodige spanningen tussen bewoners zitten. In Schiedam was er sprake van een kloof tussen de Antilliaanse bevolkingsgroep en de 'witte' Nieuwlanders. De deelname van allochtone bevolkingsgroepen aan OBaZ-activiteiten bleef ver achter, terwijl ongeveer de helft van de wijkbewoners van niet Nederlandse afkomst is. Een andere benadering van deze groepen bleek beter te werken (zie het thema allochtonen en autochtonen). In Almelo liep het welzijnswerk aan tegen oude familievetes. Veel families woonden al lange tijd in de wijk waardoor iedereen elkaar kent en er veel onderlinge relaties zijn, maar ook veel 'geschiedenissen':

'Als je met een bepaalde groep bewoners iets gaat ondernemen, loop je het gevaar dat er anderen afvallen, omdat ze in het verleden ruzie hebben gehad met elkaar. Als professional moet je hiermee leren omgaan, en hiervoor moet je de wijk heel goed kennen. Je moet een vertrouwensband met mensen opbouwen, dicht bij de mensen staan, je aan hen conformeren. Je afspraken nakomen.'

In 's-Hertogenbosch was niet alleen sprake van oud zeer, maar ook van een intimidatiecultuur onder bewoners. Criminele bewoners bedreigen actieve buurtbewoners en die durven daardoor hun goede wil niet te laten zien. De gemeente had daarom aanvankelijk weinig succes met het bereiken en betrekken van bewoners. In eerste instantie bleek een meer repressieve aanpak gewenst om criminele structuren open te breken, zodat welwillende bewoners wel van zich durfden te laten horen. Op dit probleem komen we later terug bij het spanningsveld 'Harde problemen en softe aanpakken.'

5.2 Verschillen in denken

Lang niet altijd is het de schuld van de gemeente of instellingen dat het vertrouwen geschaad is. Aan wantrouwen ligt een wezenlijk andere manier van omgaan met problemen ten grondslag. Bewoners verwachten als ze meedenken over oplossingen op afzienbare termijn merkbare resultaten. Wanneer deze resultaten achterwege blijven is dat voor bewoners een bewijs dat je niet op de gemeente en instellingen kunt rekenen. De gemeente is echter al lang blij als problemen op de politieke agenda terechtkomen. De besluitvorming laat vaak langer op zich wachten omdat verschillende procedures doorlopen dienen te worden - en die verlopen voor bewoners meestal onmerkbaar. Dit levert teleurstelling op bij de bewoners en zet de nieuw opgebouwde relaties tussen bewoners en professionals onder druk.

Dit ondervond men aan den lijve in Nijmegen. Heet hangijzer in de relatie tussen gemeente en professionals enerzijds en bewoners anderzijds vormde de realisatie van een buurtontmoetingsplek. Toen deze plek op zich liet wachten, raakten de buurtbewoners en leden van het buurtcomité teleurgesteld. Er ontstond onenigheid binnen het buurtcomité. Bewoners die al langer betrokken waren wilden het bijltje erbij neergooien, en bewoners die pas recentelijk meededen zagen nog wel toekomst. Door de trage gang van zaken vertroebelden ook de verhoudingen tussen bewoners, gemeente en professionals. Veel plannen van OBaZ in de Kolpingbuurt waren afhankelijk van de komst van deze ontmoetingsplek. Zo wilden bewoners diverse sportactiviteiten en activiteiten voor jongeren organiseren. Omdat er tot voor kort geen locatie was voor deze activiteiten, zagen de bewoners weinig mogelijkheden en brokkelde het vertrouwen tussen de partijen af. De voortgang van het programma liep hierdoor vertraging op. Ook leidden de soms hoog oplopende commoties tot een breuk tussen de bewoners van het buurtcomité, de bestuurders en sommige professionals. Vooral de politie en de betrokken woningcorporatie namen afstand van het comité. De gemeente en het maatschappelijk werk onderhouden nog wel contacten met deze bewoners, maar hebben bewust gezocht naar een verbreding van de bewonersbasis. Uiteindelijk opende de buurtontmoetingsplek, De Inloop, in mei 2004 haar deuren. Dit gaf het enthousiasme van de

buurtbewoners een nieuwe impuls en daarmee kon een belangrijk deel van de door bewoners aangedragen activiteiten verwezenlijkt worden.

De wens van bewoners om snel tot resultaten te komen werd ook in Almelo sterk ervaren. Bij een informatie of inspraakavond krijgen professionals weinig reacties van bewoners. *‘Maar als je daadwerkelijk met de stoep bezig bent, begint het bij de bewoners te leven, en komen ze met vragen en opmerkingen.’* Veel bewoners denken niet verder na dan het moment van nu. Door naar bewoners toe te komen, door persoonlijke communicatie en pragmatische aanpakken, zijn professionals en actieve wijkbewoners er in Almelo in geslaagd het vertrouwen van bewoners te winnen. De ervaringen in Nijmegen wijzen op een niet onbelangrijk gevaar dat schuilt in de bijzondere aanpak van OBaZ: pril opgebouwd vertrouwen kan snel teniet worden gedaan als beloften en afspraken lang op zich laten wachten. Resultaat is dan een nog veel groter wantrouwen.

Deze les hebben ze eveneens geleerd in Schiedam. Aanvankelijk enthousiasme voor diverse projecten is bij de actieve kern van bewoners omgeslagen in teleurstelling en onvrede over het tempo waarin projecten worden gerealiseerd. De collegewisseling in Schiedam na de verkiezing in maart 2002 is hier debet aan. Daardoor liet de goed- of zelfs afkeuring van projectvoorstellen die de stuurgroep van bewoners en professionals indiende bij het college, maanden op zich wachten. Door het aantreden van een nieuw college veranderde ook de bestuurlijke opstelling. De besluitvorming over ingediende plannen lag voortaan bij de gemeente in plaats van dat de gemeente het oordeel van de bewonersgroep volgde. Het Nieuwland Aan Zet-programma (NAZ) werd daarmee minder ‘bottom-up’. Deze verandering leidde tot vertraging en in sommige gevallen tot frustratie bij bewoners over afgekeurde projecten. De bewonersgroep had onvoldoende beeld van de voortgang in de besluitvorming en uitvoering van projecten. Dit leidde tot een grotere behoefte aan communicatie en controle over de financiën.

Tekortschietende communicatie leidde tot onvrede bij bewoners in Emmen. In Emmermeer beklagen de bewoners zich in de evaluatie eveneens over de traagheid van het proces. Zowel bewoners als professionals wijzen op een onduidelijke organisa-

tiestructuur met als resultaat een gebrekkig overleg en een uitvoering die te lang op zich laat wachten. Hierdoor nam de betrokkenheid onder bewoners af. Op uitvoerend niveau werd een stuurgroep gemist die projecten kon coördineren en onderling kon afstemmen.

Het verschil in denken over problemen en oplossingen tussen bewoners en professionals heeft ook te maken met het schaalniveau waarop beide groepen zich bewegen. Het primaire kader voor bewoners is hun straat of buurt, terwijl professionals de wijk als eenheid voor hun integrale (wijk!)aanpak hanteren. Bewoners laten zich echter niet snel aanspreken op dit hogere schaalniveau. Dit leidt tot de nodige miscommunicatie en frustraties. Professionals zijn teleurgesteld over het beperkte aantal bewoners dat meedoet aan overleggen en activiteiten voor de wijk. Tegelijkertijd beklagen bewoners zich over professionals die teveel op afstand staan en hun gezicht niet in de buurt laten zien (zie ook het spanningsveld Actieve en overige bewoners). In de steden zijn daarom tal van pogingen ondernomen om dichterbij de burger te komen. In Eindhoven kwam de gemeente erachter dat juist projecten die vanuit de buurtinfowinkel gecoördineerd werden weinig vrijwillige ondersteuning uit de buurt kregen. De harde kern kwam steeds opdagen, maar nieuwe vrijwilligers werden niet gevonden. Activiteiten op straatniveau bleken beter te werken. Daarom besloot de gemeente tot het project *Straat aan Zet*, dat bewoners op het niveau van hun straat aanspreekt om mee te denken en mee te organiseren. In Almelo heeft men gewerkt met zogenoemde 'straatambassadeurs'.

'Je moet het overbrengen via mensen die de bewoners kennen en die gemotiveerd zijn. Via hen kan je afspraken maken met de rest van de straat. Zij kunnen het enthousiasme overbrengen op de burens.'

In 's-Hertogenbosch zijn op een lager schaalniveau buurtplatforms en bewonerscomités actief. Daarnaast is de *Brede Klankbordgroep* in de Bartjes en Hofstad opgericht, die de buurtplatforms helpt voorbereiden. Deze klankbordgroep is een middel om nieuwe mensen actief te laten zijn. De groep dient als klankbord voor bewoners en speelt signalen door naar de bestaande groepen. In Emmen en Deventer heeft dit zelfs tot

een andere manier van werken geleid. Projecten worden niet langer op schaalniveau, maar per thema georganiseerd. In Deventer zijn onder het wijkplatform vijf themagroepen gehangen, vanuit de gedachte dat bewoners meer thematisch dan gebiedsgericht geïnteresseerd zijn. In Emmermeer heeft OBaZ zich op twee specifieke aandachtsgebieden in de wijk gericht. Deze gebieden kregen al veel aandacht vanuit de herstructurering en zo konden inspanningen gecombineerd en geconcentreerd worden. Gekozen is voor het Varenkampgebied in het noordwesten van Emmermeer en speciaal voor de MvO-bonus (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) het aandachtsgebied Prof. Elema en Prof. Emmenstraat. Bewoners in deze twee gebieden zijn georganiseerd in actieve bewonerscommissies. Daarnaast zijn er diverse bewonersavonden gehouden en zijn mensen huis aan huis bezocht. Bewoners, inclusief basisschoolkinderen, hebben de slechte en goede punten van de wijk geïnventariseerd. Vervolgens is met bewoners besproken wat de toekomstige kwaliteit van de wijk zou moeten zijn.

5.3 Chemie en afstemming

De belangrijke vraag binnen OBaZ-projecten is wiens manier van denken dominant is, die van de bewoners, de professionals of de bestuurders? Als de zienswijze van bewoners in de praktijk vaak moet wijken voor de werkwijze van de uitvoerende diensten of de besluitvorming van bestuurders zal dat het wederzijdse vertrouwen niet ten goede komen. Een actieve betrokkenheid van het bestuur en de bereidheid om deze cultuur aan te passen aan de stijl van bewoners is vaak essentieel om bewoners aan zet te krijgen. Ook professionals dienen bereid te zijn om in de interactie met bewoners hun werkcultuur aan te passen aan die van bewoners. Onze Buurt aan Zet is voor bewoners. Door hun participatie te vergroten dient de leefbaarheid en veiligheid in de wijken en buurten waar ze wonen vergroot te worden. Almelo:

'De participatie van bewoners én de integrale benadering van wijkproblemen vanuit het perspectief van burgers heeft geleid tot een geheel andere werkwijze van gemeentelijke diensten. Soms leidt dit ertoe dat de dynamiek van het OBaZ-

project voorrang heeft op de logica en werkwijze van uitvoerende diensten. Dat heeft echter ook z'n grenzen, zoals blijkt uit de afspraken over de verbetering van de verkeersveiligheid, waarbij de verlangens van de bewoners niet op korte termijn te realiseren waren.'

De laatste zin van het citaat is een belangrijke aanvulling: bewoners zijn geen bestuurders of ambtenaren en moeten ook niet op de stoel van de professional gaan zitten. Bestuurders dienen zich ook bewust te zijn van de irreële verwachtingen die worden gewekt als bewoners uitgenodigd worden hun wensen op tafel te leggen. De gemeente moet als eindverantwoordelijke en vanuit haar professionele deskundigheid soms het initiatief nemen en knopen doorhakken, zelfs als dit tegen de wens van bewoners ingaat. Ook in Den Haag werden professionals hiermee geconfronteerd:

'Bewoners vragen soms om oplossingen van problemen en stellen daarbij een aanpak voor die niet altijd gebaseerd is op een gedegen analyse van de problemen en de ideeën van de directbetrokkenen zelf en kunnen botsen met bestaande mogelijkheden. Een voorbeeld is de wens van bewoners om club en buurthuizen langer open te stellen om hangjongeren van pleinen af te krijgen. De jongeren zelf willen liever buiten rondhangen en het binnenhalen van jongeren vraagt om programma's en activiteiten die moeten passen binnen het bestaande aanbod en de beperkte mogelijkheden die er zijn.'

In de Haagse evaluatie wordt geconcludeerd, dat het bestuur de visie van bewoners moet respecteren en daar een bredere visie naast mag zetten (bijvoorbeeld voor toekomstige bewoners). Wel geeft de gemeente aan dat bij het denken over wat nodig is, *'is geredeneerd vanuit de (gedachte) behoeften in de wijk en minder vanuit de dienst waar de medewerker voor werkte'*. Veel is gelegen in een goede taakverdeling, die bewoners ruimte laat om op hun manier te participeren en beleidsmakers en professionals voldoende discretionaire ruimte geeft om op basis van hun expertise en verantwoordelijkheid de bewonersparticipatie te laten aansluiten op het bestuurlijke proces. Beide partijen dienen zich bewust te zijn van elkaars verschillen. Dit vraagt inlevingsvermogen en een flexibele opstelling van beide partijen. Bewoners dienen zich bewust te zijn van de positie van

professionals, terwijl professionals over hun eigen beleidsgrenzen moeten durven stappen. Er is een zekere chemie gewenst tussen bewoners, professionals en ambtenaren. Waar deze chemie ontbreekt, verzandt de communicatie vaak in touwtrekken. In Den Haag formuleert men dit als volgt:

- Gun bewoners hun manier van participeren: vergaderingen hoeven niet altijd volgens de wet van vergaderingen te lopen.
- Gun ambtenaren voldoende ruimte om wensen om te zetten in ambtelijk handelen dat, bijvoorbeeld, leidt tot subsidies voor voorgestelde aanpakken.
- Gun professionals ruimte om op hun eigen wijze projecten te formuleren en uit te voeren.

Waar chemie en afstemming (uiteindelijk) wel ontstaan, wordt dit vaak als de belangrijkste uitkomst van OBaZ genoemd. De deelnemende partijen benadrukken niet zozeer de zichtbare verbeteringen in de buurt, maar de verbeterde verstandhouding, zowel tussen bewoners en professionals onderling als tussen bewoners en professionals. Professionals van verschillende instellingen weten elkaar sneller te vinden en hebben meer ingangen in de wijk gekregen. Bestaande bewonersgroepen boren nieuw vrijwilligerspotentieel aan en vinden sneller hun weg naar professionele ondersteuning. Zo spreken de bewoners in Schiedam - ondanks de vertragingen en de veranderde opstelling van het college - aan het einde van de projectperiode van een goede samenwerking. Niet alleen met de professionele organisaties binnen Nieuwland Aan Zet, zoals Thuis op Straat, maar ook de politie, woningcorporatie Woonplus en stichting opbouwwerk SONOR. *'Zij proberen het op hun manier zo goed mogelijk te doen.'* Ook in Almelo oordelen bewoners zeer positief over de nieuwe werkwijze van bestuurders en professionals. De participatie van bewoners én de integrale benadering van wijkproblemen vanuit het perspectief van burgers heeft geleid tot een geheel andere werkwijze van gemeentelijke diensten. Soms leidt dit ertoe dat de dynamiek van het OBaZ-project voorrang heeft op de logica en werkwijze van uitvoerende diensten.

In Nijmegen heeft de realisering van de buurtontmoetingsplek een ommekeer bewerkstelligd. Stap voor stap is weer sprake van herstel van vertrouwen. De bewoners (vrijwilligers van de Inloop en leden buurtcomité) zijn positief gestemd over wat er

momenteel in de buurt gebeurt. Ze zijn erg trots op het fitnesscentrum: *'Er zijn mensen uit Haarlem hiernaartoe gekomen, om te zien wat we hier doen'*. Ook is men trots op het feit dat er veel activiteiten voor kinderen worden georganiseerd. De bewoners 'schamen' zich niet meer voor hun buurt, ze kunnen nu met trots vertellen wat er allemaal in de Inloop gebeurt. Waar in Nijmegen de chemie tussen bewoners en professionals langzaam gegroeid is, is dit in Utrecht de inzet van welbewuste strategie die het thema van dit hoofdstuk mooi samenvat. In de domstad hebben professionals en bewoners gediscussieerd over de vraag wat je van bewoners mag vragen. De uitkomst leverde de conclusie op dat vanuit de gemeente een goede begeleiding noodzakelijk is. Omloop onder bewoners door verhuizingen of tijdsgebrek maakt voortdurende begeleiding en een structureel budget voor bewonersinitiatieven noodzakelijk. Bewoners hebben hulp nodig bij het vinden van ingangen en financiële ondersteuning. De programmacoördinator pleit dan ook bij BZK voor een vervolg op Onze Buurt aan Zet, waardoor kleinschalige bewonersinitiatieven blijvend gefinancierd kunnen worden. De kracht van OBaZ is de brede inzet van bewoners die wordt mogelijk gemaakt. Om deze inzet vast te houden is blijvende ondersteuning en financiering nodig. Kortom, burgerparticipatie vraagt om een blijvende investering.

5.4 Conclusie en aanbevelingen

Wiens manier van denken leidend is hangt af van de wijze waarop bewonersparticipatie wordt ingevuld, de fase waarin het project zich bevindt (programmaontwikkeling, uiteenleggen van programma in deelprojecten, uitvoer en beheer, evaluatie en terugkoppeling) en de aard van de projecten (fysiek of sociaal). Minimaal is noodzakelijk dat bestuurders en professionals begrip en inzicht hebben in de verwachtingen die bij bewoners gewekt worden en dat bewoners in de loop van de tijd inzicht en begrip krijgen in de wijze waarop professionals en bestuurder opereren. Dit omdat bewoners vaak weinig vertrouwen hebben in de overheid en of professionals en er bovendien ook sprake kan zijn van spanningen tussen bewonersgroepen onderling. Bewoners hebben de neiging om vooral op de korte termijn en op kleine schaal (buurt, straat) te denken en bestuurders en professionals af te rekenen op de vraag of gedane toezeggingen

op korte termijn worden waargemaakt. Bestuurders en professionals hebben meer waardering voor de effecten op de lange termijn en op grotere schaal, maar hebben moeite om de bewoners hiervan te overtuigen. Met name in de beginfase is het belangrijk dat gedane toezeggingen direct nagekomen worden, zodat een zeker vertrouwen tussen bewoners en professionals kan ontstaan. Goede communicatie met alle beschikbare middelen, en een transparant bestuur zijn hierbij essentieel. Het inbreken in de bestuurlijke logica kan ook deel uitmaken van de nieuwe methode die in het kader van OBaZ wordt toegepast, zoals dat in Almelo gebeurde. Daar had het als gunstig effect dat gemeentelijke diensten zich meer gingen richten op wat bewoners wenselijk vonden en eigen werkwijzen ter discussie gingen stellen.

Bij de planvorming en het uiteenleggen van het programma in deelprojecten lijkt een belangrijke inbreng van bewoners een eerste vereiste. Wanneer bewoners zich kunnen vinden in de plannen, zijn ze meer betrokken en eerder bereid zich in te zetten voor de uitvoering. In de uitvoering van projecten kan wat betreft de fysieke ingrepen meer verantwoordelijkheid bij de overheid terechtkomen. Fysieke ingrepen vragen namelijk om planning en afstemming op een hoger schaalniveau. Sociale interventies leggen juist weer meer initiatief bij de bewoners en gebruikers van een ruimte, omdat deze zich vaak afspelen in de nabije ruimte die ze gezamenlijk gebruiken, zoals de woonomgeving of de publieke ruimte in de buurt. Wat de evaluatie en terugkoppeling van resultaten betreft is het allereerst belangrijk bewoners inzage te geven in de verantwoording van de uitgaven binnen Onze Buurt Aan Zet. Transparantie is belangrijk om het vertrouwen van bewoners te waarborgen.

Welke denk- en handelingswijze ook dominant is, beide partijen zijn van elkaar afhankelijk. Professionals zijn afhankelijk van de inbreng en inzet van bewoners, terwijl bewoners voor de opzet en uitvoering van projecten afhankelijk zijn van de geboden kaders en middelen door professionals. De chemie en de afstemming tussen de drie partijen wordt in veel steden de belangrijkste uitkomst van OBaZ genoemd.

Aanbevelingen

1. Bewoners in de aandachtswijken hebben doorgaans weinig vertrouwen in de overheid. Investeer (in het bijzonder in de beginfase van een programma) in de opbouw van vertrouwen van bewoners, door het direct nakomen van toezeggingen en wees transparant over de verantwoording van de uitgaven.
2. Zorg voor een goede taakverdeling, waarin bewoners ruimte hebben om op hun manier te participeren en beleidsmakers en professionals voldoende discretionaire ruimte hebben om op basis van hun expertise en verantwoordelijkheid bewonersparticipatie aan te laten sluiten op het bestuurlijke proces.

6 Thema III: het informeren van bewoners; collectieve en individuele benadering

6.1 Inleiding

In het afstemmen van de manieren van denken van bewoners enerzijds en professionals en bestuurders anderzijds, is communicatie een belangrijk middel. Gebrekkige communicatie is een veel gehoorde klacht van bewoners. Bewoners uiten hun wantrouwen of frustraties over de traagheid in de uitvoering van projecten vaak in beklag over te weinig, te late en verkeerde informatie. Als professional kun je daar moedeloos van worden, omdat er blijkbaar nooit genoeg gecommuniceerd kan worden met en voor bewoners. Toch is doorlopende en heldere communicatie tussen alle betrokken partijen en in het bijzonder met bewoners essentieel voor het slagen van de samenwerking. Niet alleen over rollen en taakverdelingen, maar ook over de voortgang van projecten en genomen beslissingen. Waarom gaan bepaalde projecten niet door? Wat gebeurt er met het vrijgekomen geld? Ook als er geen nieuwe ontwikkelingen zijn willen bewoners dat vaak weten. Hetzelfde geldt voor projecten die niet doorgaan of door omstandigheden vertraging oplopen. Bewoners hebben meer begrip voor projecten die niet doorgaan als de gemeente daarvoor argumenten geeft, dan voor projecten die stil komen te liggen zonder dat daarover gecommuniceerd wordt.

6.2 Communicatiemiddelen

Bij het informeren van bewoners kunnen verschillende communicatiemiddelen gebruikt worden. Veel steden maken gebruik van lokale media of geven zelf een nieuwsbrief uit. Deze nieuwsbrieven worden over het algemeen goed gelezen. In de leefbaarheidsenquête van Schiedam is expliciet gevraagd naar de bekendheid van de nieuwsbrief. Uit deze enquête (2002) blijkt dat het Nieuwland Nieuws bekend is onder 56% van de bewoners. Het krantje heeft daarmee meer bekendheid dan andere NAZ-projecten als de wijkposten, Buurtplus of het project 'schoon heel en veilig' (Leefbaarheidsonderzoek 2002, Bureau Onderzoek & Statistiek gemeente Schiedam). De bekendheid van het krantje is in 2004 nog groter: maar liefst 76% van de bewoners kent het Nieuwland Nieuws. In een aantal steden, zoals Deventer, 's-Hertogenbosch, en Nijmegen, worden speciale websites opgezet, waardoor bewoners ook kunnen reageren op de aangeboden informatie. De interactiviteit blijft vaak beperkt. Deventer:

'Op de website is door de deelnemers neutraal gereageerd. Er wordt weinig mee gedaan, veelal was men op de hoogte van de dingen die op de site stonden. Men had het beter gevonden als de website interactief was geweest.'

In 's-Hertogenbosch is voor elke buurt een website opgezet alwaar bewoners het activiteiten aanbod kunnen raadplegen, of met elkaar communiceren. Helaas laten bewoners weten dat de websites gedurende het traject van OBaZ zowel in de Bartjes als in Hofstad stil zijn komen te liggen. Dit komt doordat bewoners te weinig in de logboeken op de sites schreven. Waar er wel wat op de website kwam te staan, betrof dit bedreigende taal. Er is controle nodig op de website en deze moet onderhouden worden. In deze manco's wordt mogelijk voorzien nu het project website na afloop van OBaZ met financiering van de gemeente wordt voortgezet.

Om meer uitwisseling mogelijk te maken, zetten veel steden aanvullende communicatiemiddelen in om bewoners te bereiken. Vooral in de beginperiode consulteren ze bewoners uitgebreid over hun wensen en ideeën voor projecten. Via speciaal georganiseerde bewonersavonden en wijkbijeenkom-

sten kunnen bewoners eigen ideeën aandragen, hun stem uitbrengen op voorstellen van de gemeente en professionals, of thema's prioriteren en uitwerken in themagroepen. Deze bijeenkomsten leggen vaak de basis voor de organisatiestructuren van OBaZ en de rol van bewoners daarbinnen. De groep bewoners en professionals die in Schiedam deelnam aan de *brandingsessies* verenigde zich later in de Novotelgroep, die sindsdien fungeert als de stuurgroep binnen Nieuwland Aan Zet. In Almelo werden de gekozen thema's op een wijkavond uitgewerkt in zogenoemde thematrekkersbijeenkomsten. Onder voorzitterschap van de wijkwethouder werden de verschillende projecten binnen een thema op elkaar afgestemd. In Deventer is op basis van een rondgang door de wijk met bewoners en instellingen geïnventariseerd wat in de woon- en leefomgeving aangepakt moest worden. In een speciale 'pressurecookerbijeenkomst' met bewoners, ondernemers en professionals is de wensenlijst geprioriteerd. De lijst is vervolgens tijdens een grootschalige bijeenkomst in de Deventer schouwburg gepresenteerd aan bewoners in de vorm van een wijkagenda. Deze agenda is daarna door een kleinere groep van bewoners en functionarissen uitgewerkt tot een wijkprogramma, onderverdeeld in vijf thema's (Jong, Schoon, Senior, Veilig en Verkeer) met bijbehorende themagroepen. Ook in Emmen is gebruik gemaakt van een buurtschouw om met bewoners en instellingen te communiceren over de invulling van Onze Buurt aan Zet. In Emmerhout had deze al eerder plaatsgevonden binnen het project Heel de Buurt. Het uitvoeringsprogramma dat is opgezet voor OBaZ werd aangehaakt bij deze resultaten.

Het uitwerken van alle breed verzamelde ideeën in kleinere groepen met bewoners en professionals, leidt vaak tot een versmalling van de bewonersbetrokkenheid. Een kleine groep 'actievelingen' werkt de voorstellen verder uit tot concrete projectplannen. Daarna neemt deze groep dikwijls ook het voortouw in de uitvoering van projecten. Dit is een logische stap in het implementatieproces. Maar daarna hebben veel steden moeite om buiten de actieve groep andere bewoners te betrekken in de uitvoering van projecten. Het gevaar bestaat dat informatie teveel blijft hangen in de kerngroep van bewoners en professionals, waardoor andere bewoners en instellingen onvoldoende op de hoogte zijn.

Burgerconsultatie Den Haag

In samenwerking met de gemeente Den Haag ontwikkelde welzijnsorganisatie BOOG een visuele enquête voor 'burgerconsultatie'. Diverse bekende en herkenbare problemen in Transvaal werden met foto's en trefwoorden weergegeven op een soort bordspel. Bewoners, kinderen en werkers in de wijk konden met stickertjes die OBaZ-geld voorstelden, aangeven waar de aandacht vooral naar toe moest. Inclusief de kinderen op school zijn 530 bordspelen met stickertjes beplakt. Daaruit kwamen vier thema's naar voren: veiligheid, schoon, meer kansen voor jongeren en Nederlands leren. Eind september 2001 werd de uitslag van de burgerconsultatie bekend gemaakt op een speciale wijkconferentie. Door het bezoek van minister-president Wim Kok naar aanleiding van de aanslagen in New York, kreeg de bijeenkomst een andere invulling en betekenis. Van het oorspronkelijke doel (discussie over werkwijzen en methodieken voor het aanpakken van wijkproblemen) kwam minder terecht, maar de wijk ervaaarde de brede aandacht die Transvaal als erg positief.

Tijdens de tussenevaluatie in 2003 constateerde men in de Kolpingbuurt in Nijmegen dat het bewonerscomité de sleutelrol vervulde in de communicatie met de bewoners. In de praktijk bleek echter dat de buurt slecht of eenzijdig geïnformeerd werd over de wijkaanpak. Dit probleem zullen we verder uitwerken in het volgende spanningsveld 'Actieve en overige bewoners'. Om de aandacht van diverse bewoners bij de voortgang van OBaZ te houden lijken nieuwsbrieven en websites niet voldoende. Meerdere vormen van communicatie, zowel schriftelijke, digitale als meer persoonlijke benaderingen, zijn noodzakelijk om bewoners betrokken te houden bij het programma. In Nijmegen bijvoorbeeld verloopt de communicatie niet alleen via het buurtcomité, maar ook via nieuwsbrieven, en via het buurtontmoetingscentrum De Inloop. Daarnaast vervullen het project K73 (het digitale trapveld in Nijmegen) en de buurtconciërges een belangrijke rol in de communicatie, die vooral verloopt via mondelinge kanalen. Een vrijwilliger van de Inloop: *'Als je wilt weten wat er te doen is in de buurt, ga je 's ochtends eerst koffie drinken bij K73, dan ga je bij de Inloop langs, en dan weet je alles.'* Ook bij de buurtconciërges komen buurtbewoners veelvuldig langs voor een praatje.

In Almelo merken de professionals op dat je niet alle bewoners of straten op dezelfde wijze kan benaderen. Sommige moet je persoonlijk benaderen, bij anderen is een telefoontje of een brief genoeg. *‘Ook is het belangrijk dat je, als je iets op bewoners wilt overbrengen, tamtam maakt, je moet echt ‘voor de dag komen’; als je ze wilt bereiken, moet het impact hebben.’* In Almelo is men daarom bewust op zoek gegaan naar innovatieve methoden om in contact te komen met bewoners. Er is geen gebruik gemaakt van tevoren vastgelegde methodieken. De methodieken zijn werkenderwijs ontstaan vanuit de interactie tussen bewoners en de vertegenwoordigers van de gemeente. Door de snelheid waarmee het project moest worden opgezet, is er veel geïmproviseerd. Op deze wijze zijn er een aantal vernieuwende methodieken ontwikkeld:

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

Vooraf de caravanronde heeft volgens de betrokkenen veel impact gehad: *‘Men liep met luidsprekers door de straten.’* Nadeel van deze aanpak is dat een grote inzet wordt gevraagd: ambtenaren, sportbuurtwerker en vrijwilligers zijn druk in de weer geweest om bewoners via de caravan aan te spreken. De gemeente geeft toe dat dit niet altijd is vol te houden. Er lag bijvoorbeeld veel verantwoordelijkheid op de schouders van enkele vrijwilligers (in Almelo de straatambassadeurs). Daarmee zijn we bij het vierde spanningsveld beland: de relatie tussen actieve en minder actieve bewoners.

MOV Den Haag

Een innovatief communicatiemiddel is de Mobiele Openlucht Vergaderbakfiets. Achterliggend idee was dat bewoners beter bereikt konden worden op de plekken waar ze zich bevinden, zoals pleinen en buiten in de openbare ruimte. Doordat werkers, ambtenaren en bewoners elkaar vaak ontmoeten en met elkaar dingen moeten regelen, wordt de houding ten opzichte van elkaar meer volwassen.

6.3 Conclusie en aanbeveling

Het blijvend met elkaar in gesprek zijn bleek een belangrijke voorwaarde om OBaZ duurzaam te laten slagen. Voortdurende uitleg en uitwisseling is essentieel om de beide logica's van enerzijds gemeente en instellingen en anderzijds bewoners op elkaar af te stemmen. De ervaringen in de steden leren dat in de fase waarin breed verzamelde ideeën voor buurtverbetering moeten worden uitgewerkt, er vaak een versmalling van buurtbetrokkenheid te zien is. Efficiënte en effectieve communicatie is juist dan ook gebaat bij diverse strategieën en middelen gebaseerd op de verschillende informatiebehoeften en culturen van bewoners. Zo zijn in Almelo intensieve methoden toegepast: met inschakeling van straatambassadeurs is per straat en in feesttenten de herinrichting van de buurt besproken. Er is maatwerk nodig: waar sommige bewoners aan nieuwsbrieven en kranten voldoende hebben, zullen anderen meer geneigd zijn een inlooppunt in de wijk te bezoeken, waar ze medebewoners treffen en met hen informatie kunnen uitwisselen. Het communiceren via bewonersavonden, nieuwsbrieven en websites spreekt bewoners meer als groep aan. Voor het uitwisselen van informatie zijn deze methoden meer dan voldoende, maar voor het mobiliseren van bewoners lijkt een persoonlijke, meer individueel gerichte benadering effectiever. Dit is van belang, omdat gemeenten vaak moeite blijken te hebben om buiten de actieve groep bewoners, juist ook andere bewoners betrokken te houden bij de uitvoering. Uit de ervaringen in de Kolpingbuurt in Nijmegen blijkt dat communicatie niet alleen de verantwoordelijkheid kan zijn van bewonersgroepen. Dat kan ertoe leiden dat slechts een deel van de bewoners geïnformeerd wordt of dat er eenzijdig geïnformeerd

wordt. Kortom het is belangrijk dat bestuurders en professionals de eigen kanalen gebruiken om te communiceren met de bewoners.

Aanbeveling

Zet verschillende communicatiestrategieën en middelen in, afgestemd op verschillende informatiebehoeften bij bewoners en de fase van het proces. Maak daarbij onderscheid tussen het uitwisselen van informatie met de vaak al actieve groep bewoners en het mobiliseren van nog niet actieve bewoners.

7 Thema IV: het mobiliseren van bewoners; actieve kern en overige bewoners

7.1 Inleiding

Bewoners laten zich niet alleen op verschillende manieren aanspreken, maar zijn ook in verschillende mate bereid om een bijdrage te leveren aan hun woonomgeving. Eerder hebben we al geconstateerd (zie spanningsveld bestuurders- en bewonerscultuur) dat weinig bewoners zich laten aanspreken op het meedenken over verbeteringen op wijkniveau. Bewoners zijn vooral op hun buurt of straat gericht. Ook zijn niet veel bewoners bereid om regelmatig aan te schuiven bij overlegtafels van de gemeente en professionele instellingen. De vergadercultuur is sommige bewoners vreemd en in het drukke bestaan van werk, school en gezin zien bewoners een structurele inzet niet zitten. Ze hebben, in de woorden van de Haagse zelfevaluatie, ‘al moeite genoeg om in het dagelijks leven het hoofd boven water te houden.’

7.2 Sleutelfiguren

Veel steden gaan dan ook in eerste instantie bewust op zoek naar al actieve bewoners. Bij het mobiliseren van bewoners voor de plan- of uitvoeringsfase van projecten kiezen gemeenten in de praktijk vaak voor het benaderen van een beperkt aantal sleutelfiguren in de wijk. Dit zijn vaak al actieve bewoners die zich op verschillende manieren inzetten voor hun buurt of wijk. Zij vormen een belangrijke ingang voor professionals, niet alleen

vanwege hun zichtbaarheid, maar ook vanwege hun toegang tot bewonersnetwerken. Met deze sleutelfiguren wisselt de gemeente niet alleen informatie uit, zij worden ook ingezet voor het (mede)vormgeven van de plannen. Vaak spelen ze een grote rol in de uitvoering van projecten. Voor het van de grond krijgen van een project zijn kartrekkers nodig, die de kar ook in beweging houden.

Alleen bestaat wel het gevaar dat de gemeente haar kaarten teveel inzet op deze actieve kern. Daardoor worden niet alleen andere bewoners minder zichtbaar, maar deze kerngroep kan ook overvraagd raken. Professionals dienen ervoor te waken dat ze teveel leunen op de actieve bewoners. Maar de overvraging van deze bewoners is ook mogelijk vanuit medebewoners die met al hun vragen en zorgen bij de actieve voortrekkers aankloppen. Dit effect wordt des te zichtbaarder als zo'n voortrekker wegvalt en projecten stil vallen. In Nijmegen bijvoorbeeld verliep alle communicatie via het bewonerscomité. Dat legde een te zware hypotheek op dit comité. In de Nijmegen speelde het bewonerscomité niet alleen een cruciale rol in de informatie-uitwisseling, maar ook bij het (mede) vormgeven van de plannen en de uitvoering van de plannen. Het comité kreeg zelfs de formele status van stichting. Ze werd verantwoordelijk voor het beheer van diverse projecten in de buurt. Twijfel aan de representativiteit van het buurtcomité en de behoefte aan verbreding van de contacten zijn in 2004 reden geweest om een andere invulling te geven aan de samenwerking met bewoners. Voorheen namen ambtenaren, de politie, woningbouwvereniging, opbouwwerk, maatschappelijk werk en het buurtcomité besluiten over OBaZ. Sinds de opening van de Inloop vindt overleg plaats tussen de gemeente, het beheer van de Inloop, sociaal cultureel werk, leden van het buurtcomité en de vrijwilligers. Woningcorporatie Talis en de politie onderhielden geen contacten meer met het bewonerscomité, vanwege enkele hoog oplopende meningsverschillen. Voor de andere partijen (gemeente, maatschappelijk werk) is het buurtcomité nog wel een van de groepen waarmee overlegd wordt.

Deze discussie speelt ook in Schiedam. Daar beklagen bewoners uit de Novotelgroep zich over de zware last op hun schouders en het gebrek aan inzet van hun medebewoners. De bewoners van de Novotelgroep zien geen nieuwe bewoners komen opdagen bij de NAZ-projecten. Hierdoor ervaart de groep dat ze overvraagd

wordt. De professionals in Schiedam hebben moeite met de constatering van de bewoners uit de Novotelgroep dat er nauwelijks nieuwe bewoners aanschuiven. Naast de bewoners in de Novotelgroep zien zij dat een grote groep bewoners op verschillende manieren betrokken raakt bij allerlei activiteiten. Deze groep groeit langzaam en de betrokkenheid wisselt ook per project. Naar het oordeel van de professionals hebben de actieve bewoners soms te weinig zicht op andere bewoners die wel degelijk, maar op hun eigen manier, bij de NAZ-projecten betrokken zijn. Dit is een ander gevaar dat schuilt in het leunen op een kleine groep bewoners. De aandacht voor sleutelfiguren mag niet ten koste gaan van de mogelijkheden van minder actieve buurtbewoners om op hun manier deel te nemen. Naast een actieve kern van bewoners die deelneemt aan overleggen, ontstaat meestal een schil van bewoners die op een andere wijze participeert, vaak door het deelnemen aan concrete activiteiten. Daaromheen is er een derde schil van geïnteresseerde bewoners die incidenteel participeren, maar de buurtprojecten wel uitdragen. Actieve bewoners zijn zich niet altijd even bewust van deze verschillende lagen van bewonersbetrokkenheid.

Een innovatieve aanpak van bewonersparticipatie kan er ook toe leiden dat een bredere groep bewoners bij buurtprojecten betrokken raakt. In Dordrecht is in de Wielwijk het project Wielwijk Toneelwijk ontstaan nadat het wijkcentrum haar deuren moest sluiten. De opbouwwerker vatte het plan op om toneel te gebruiken als afscheid. De hiervoor aangetrokken producent en regisseur voerden gesprekken met de bewoners en maakten hier een script van. In eerste instantie waren er niet veel allochtone bewoners betrokken, na pogingen hiertoe is dit uiteindelijk wel gelukt en kon een geslaagde voorstelling worden uitgevoerd.

7.3 Zeggenschap

Ondanks de grote rol die de actieve kern van bewoners in veel steden krijgt toebedeeld, verschilt de mate van zeggenschap over de ontwikkeling en uitvoering van plannen sterk. In Dordrecht verschilt de aanpak zelfs per wijk. In Crabbehof is OBaZ in december 2001, via de dromenactie (bewoners dienen

hun wensen/droom van de wijk in), breed onder alle bewoners onder de aandacht gebracht. Dit resulteerde in 300 wensen. Bewoners zijn zoveel mogelijk actief betrokken bij de uitvoering van hun wens. Betrokkenheid houdt vooral in: ideeën aanleveren en meedoen. Er is in mindere mate sprake van meepraten. Resultaat is een toename van geïnteresseerde en geactiveerde bewoners. In Wielwijk is per project aan bewonersbetrokkenheid gewerkt. De projecten bereikten relatief weinig mensen. De mogelijkheid om gebruik te maken van het fonds burgerparticipatie werd niet actief onder de aandacht van de bewoners gebracht. Enkele bewoners, die in het wijkbeheeroverleg zitting hadden, hebben ideeën aangeleverd voor OBaZ. De vier uiteindelijke projecten waren echter initiatieven van professionals. Qua betrokkenheid lag het accent voor bewoners vooral op meedoen. In Crabbehof is veel geïnvesteerd in bewoners die nog niet actief waren. In Wielwijk werden vooral nieuwe groepen bewoners betrokken bij het project Wielwijk digitaal. In beide wijken is geprobeerd moeilijk bereikbare groepen te bereiken, vooral allochtonen. In Crabbehof is een internationale vrouwen-groep gevormd die bij elkaar komt in het wijkcentrum. In Wielwijk zijn allochtone bewoners betrokken bij Wielwijk Toneelwijk.

De zeggenschap van bewoners in de twee wijken is dus beperkt. Bewoners willen wel meer zeggenschap en een deel van de professionals is hier ook voorstander van. De randvoorwaarden van de zeggenschap worden daarbij wel als belangrijk aangemerkt: wie vertegenwoordigt de bewoners (representativiteit van de beslissers), en hoe moet je omgaan met negatieve meningen van bewoners. Professionals willen wel meer zeggenschap voor bewoners, maar vinden dat ook lastig; bewonersbetrokkenheid moet goed begeleid worden. Aan de andere kant maakt de centrale rol van de opbouwwerker bij de OBaZ-projecten de aanpak kwetsbaar. De betrokken bewoners in Crabbehof zijn bezorgd over de toekomst en het mogelijk verdwijnen van de opbouwwerkster. Er is behoefte aan iemand die coördineert en als trekker fungeert, men denkt dit (nog) niet alleen te kunnen.

Tegenover de voorzichtige aanpak van Dordrecht - met een grote nadruk op het initiatief van professionals - staat een aanpak als in de wijk Hoograven in Utrecht. Vanuit de bewonersorganisaties in de wijk is een bewonersbestuur geformeerd.

Het bestuur is aanspreekbaar op inhoud en voortgang van alle activiteiten die in het centrum van *Hoograven aan zet* worden opgepakt. Zij worden daarbij (voor de duur van het project) ondersteund door een buurt-aan-zet-medewerker en een ABCD-opbouwwerker. De beroepskrachten vallen onder de inhoudelijke verantwoordelijkheid van het bewonersbestuur. Het bestuur beheert het activiteitenbudget voor initiatieven van bewoners.

In Utrecht is geprobeerd om niet alle lasten op de schouders van de al actieve bewoners te leggen, maar is nadrukkelijk gezocht naar nieuwe vrijwilligers via de ABCD-methode. Door ABCD-interviews af te nemen zijn andere bewoners bereikt. Dit leverde veel ideeën op. Vervolgens zijn bewoners en hun ideeën met betaalde vrijwilligers in contact gebracht, via het Hoograven aan Zet (HAZ-)Centrum. Deze betaalde krachten hielpen met het uitwerken van de plannen en het zoeken naar ingangen en ondersteuning bij instellingen en diensten. Dit resulteerde in verschillende samenwerkingsverbanden met instellingen en diensten die later ook allerlei projecten geadopteerd hebben. Naast de ABCD-interviews vormde het HAZ-centrum een belangrijke aanjager in het aantrekken van nieuwe bewoners. Via dit centrum zijn bewonersnetwerken uitgebreid. Daarnaast zijn bewoners breed benaderd via buurtschouwen. Er is daardoor veel initiatief bij de bewoners neergelegd, terwijl de coördinatie uiteindelijk bij de gemeente lag, die programmamanagers voor dit doel in elke wijk aangesteld heeft. Om projecten onderling af te stemmen en informatie uit te wisselen is het Samen aan Zet-project opgericht. De verschillende projectleiders komen regelmatig bij elkaar om hun plannen en voortgang te bespreken.

De mate van zeggenschap die bewoners hebben kan dus sterk verschillen en is vaak afhankelijk van de partij die het initiatief neemt of krijgt binnen Onze Buurt aan Zet. Waar professionals het initiatief nemen is de rol van bewoners meer gericht op meedoen en meedenken. Meebeslissen gebeurt vaker waar bewoners het initiatief krijgen in de opzet en uitvoering van projecten. Deze verantwoordelijkheid wordt meestal toebedeeld aan een actieve kern van bewoners die als spreekbuis voor de overige bewoners optreedt.

Het gevaar bestaat daarbij dat de overige bewoners niet altijd even goed zichtbaar zijn, niet alleen voor de professionals, maar ook voor de actieve bewoners. Want die zijn zich niet altijd bewust van hun minder actieve, maar wel degelijk tot participatie bereide medebewoners.

7.4 Relatie met de achterban

Waar bewoners zich wel bewust zijn van deze verschillen in betrokkenheid, worstelen zij met de vraag hoe je de relatie met de achterban instandhoudt. Tijdens de eindevaluatie vroegen bewoners in Deventer zich af hoe je er als actieve bewoner in de themagroepen achter komt wat de achterban wil. De bewoners in Deventer zoeken de oplossing in laagdrempelige activiteiten. In Deventer hebben de schouwburgbijeenkomst en het aanbieden van een veiligheidstraining goed gewerkt om nieuwe bewoners te bereiken. Binnen het thema Veilig is in de Hanzestad gewerkt met een signaleringskaart, waarmee bewoners knelpunten op het gebied van veiligheid konden doorgeven. Deze kaart zou wat betreft de bewoners in Deventer op meerdere thema's ingezet kunnen worden om minder actieve bewoners te betrekken. Binnen het thema Schoon zouden daarmee de behoeften van bewoners gepeild kunnen worden. Deze oplossing eindigt als tweede in de stemronde. Daarnaast blijft het volgens de bewoners die deelnamen aan de eindevaluatie, zaak om hun medebewoners op de hoogte te houden van de verschillende projecten. Bijvoorbeeld via het gratis huis-aan-huisblad en de krant Binnenhof. Communicatie vanuit de BAZ-groep naar de overige bewoners vinden de panelleden essentieel. Wat in Deventer goed gewerkt heeft is de opzet van verschillende themagroepen, 'waardoor bewoners zich kunnen concentreren op thema's die zij belangrijk vinden.' Dit wordt in Deventer als een belangrijke meerwaarde van de Onze Buurt aan Zet aanpak aangemerkt.

Ook in Emmermeer komen zowel professionals als bewoners tot de conclusie dat vooral de wijkvereniging actief is geweest namens de bewoners. Daarbuiten hebben weinig bewoners zich ingezet. De wijkvereniging Emmermeer vervulde een spin in het webfunctie. De wijkvereniging is voor Emmermeer de zogenaamde Erkende Overlegpartner, een organisatie die op grond

van de betreffende verordening van de gemeente Emmen een adviesfunctie vervult en ook over enkele bevoegdheden beschikt. Dit zorgde voor een snelle start, maar achteraf moeten bewoners van de wijkvereniging en de professionals erkennen dat daarmee andere bewoners te veel buiten beeld zijn geweest. Ze pleiten dan ook voor meer communicatie naar de andere wijkbewoners. De wijkkrant in Emmermeer is volgens de bewoners een goed communicatiemiddel en ook de ontwikkelde website kan, mits interactiever gemaakt, goede diensten bewijzen. Het is in de ogen van de actieve bewoners belangrijk een persoonlijke benadering van andere bewoners te organiseren. Bijvoorbeeld door leuke activiteiten (buurtfeest met eten uit andere culturen) en door bij de start van projecten bewonersavonden te organiseren.

7.5 Conclusie en aanbevelingen

Ook binnen OBaZ blijkt het gevaar op de loer te liggen van overvraging van actieve bewoners, enerzijds door de gemeente en professionals, anderzijds door medebewoners. Er is tevens het gevaar dat de aandacht voor sleutelfiguren het zicht op een andere betrokkenheid van bewoners buiten kerngroepen wegneemt. Er zijn drie schillen te onderscheiden: de actieve bewonerskern, bewoners die deelnemen aan concrete activiteiten en geïnteresseerde bewoners die incidenteel participeren, maar de buurtprojecten wel uitdragen.

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

Bewoners moeten duidelijk op hun netvlies hebben wat de bedoeling is, wat er van hen verwacht wordt en welke inzet de gemeente en instellingen zullen plegen. Voor het mobiliseren van bewoners voor concrete projecten speelt de actieve kern een grote rol. Bewoners laten zich eerder door hun buurman of -vrouw overtuigen dan door een ambtenaar van het gemeentehuis. Om deze mobilisatie gaande te houden is van tijd tot tijd ook weer een breed gerichte communicatie nodig om de voortgang van projecten terug te kunnen koppelen aan bewoners. Misschien kan de aanwezigheid van een ontmoetingsplek in de buurt voor de bewoners ook een rol in spelen. In verschillende steden geven bewoners aan hieraan behoefte te hebben. Mogelijk kan een dergelijke plek een brugfunctie vervullen tussen de actieve kern en de overige bewoners. Bewonersorganisaties worstelen ook met de vraag hoe te voorkomen dat de groep actieve bewoners te klein wordt en dat teveel taken op enkele schouders terecht komen. Ze kunnen bij het zoeken van nieuwe methoden om een brede groep van bewoners aan te spreken de steun gebruiken van professionals en bestuurders.

In de toepassing van OBaZ is verschillend omgegaan met de mate van zeggenschap van bewoners. Gaat de ene stad voorzichtig te werk met een grote nadruk op het initiatief van professionals (Dordrecht), de andere stad formeert een bewonersbestuur (Hoograven in Utrecht). Daar vallen de ondersteunende beroepskrachten (OBaZ-medewerker en ABCD opbouwwerker) onder inhoudelijke verantwoordelijkheid van dit bewonersbestuur.

Aanbevelingen

1. Wees alert op het gevaar van overvraging van de actieve bewonerskern en stem mede daarop je communicatiemiddelen af.
2. Voor de mate van zeggenschap van bewoners zijn randvoorwaarden zoals de representativiteit van de bewonersgroepen, de aanwezigheid van ondersteuning door professionals belangrijk. Bekijk per situatie welke randvoorwaarden essentieel zijn om bewoners aan zet te houden.

8 Thema V: Allochtonen en autochtonen

8.1 Inleiding

Het belang van verschillende communicatie- en participatiestrategieën wordt extra manifest als we kijken naar de deelname van allochtone en autochtone bewoners. De deelname van allochtone buurtbewoners blijft vaak achter bij die van de autochtone burens. Maar niet in alle steden wordt dit als een probleem aangemerkt. In Deventer bijvoorbeeld is binnen Onze Buurt aan Zet geen extra aandacht besteed aan de deelname van allochtonen. Het thema integratie werd door de bewoners in de binnenstad van Deventer niet geprioriteerd als aandachtsveld. Deels heeft dit te maken met het kleine aandeel allochtonen in de wijk, maar ook met de ‘probleemloze’ deelname van allochtonen aan verschillende BAZ-projecten, zoals de veiligheidstrainingen en activiteiten voor jongeren. Niet overal blijft de deelname van allochtonen buurtbewoners dus achter of wordt dit als een probleem ervaren. Hieronder bespreken we een aantal voorbeelden waar dit wel het geval was.

8.2 Aparte benadering

In Schiedam bijvoorbeeld moest men na twee jaar constateren dat allochtonen de grote afwezigen waren binnen Nieuwland Aan Zet, terwijl vijftig procent van de wijk van allochtone afkomst is. Daarom werd voor een andere manier van benaderen gekozen. Via zelforganisaties van allochtonen en sleutelfiguren binnen deze organisaties werden allochtone buurtbewoners

apart uitgenodigd voor een speciaal georganiseerde avond. Deze avond werd goed bezocht door verschillende bevolkingsgroepen en leverde een discussie op over de behoeften van de allochtone buurtbewoners. Uit het gesprek bleek dat er problemen waren met de toegankelijkheid van organisaties in de wijk. Dit probleem speelde zowel voor autochtone als allochtone groepen. De deelnemers willen graag dat hun organisaties meer een plek in de wijk kregen. Daarnaast bestond er onder allochtone groepen grote behoefte aan sportactiviteiten. Ongeveer 30-35 mensen gaven zich op om een kerngroep te vormen. De groep kreeg als naam ATAZ mee: 'Alle Tonen Aan Zet'. Bij de ATAZ-groep zijn ook instellingen betrokken die iets voor deze groep kunnen doen. Dat zijn bijvoorbeeld het sociaal-cultureel werk, het opbouwwerk, welzijnswerk en woonplus. De ATAZ-groep is nauw betrokken geweest bij de organisatie van het Nieuwland-festival in 2004; dit verklaarde volgens betrokkenen in Schiedam de hoge opkomst onder migranten. Ook waren allochtone bewoners actief bij de organisatie van het slotdebat in 2005. Toch kunnen allochtone bewoners nog meer betrokken worden bij activiteiten in de wijk. De wethouder merkte tijdens het slotdebat van Nieuwland Aan Zet op dat er meer allochtone vrijwilligers nodig zijn.

8.3 Gescheiden circuits

Probleem blijft vaak het naast elkaar bestaan van twee gescheiden circuits die maar moeilijk bij elkaar te brengen zijn. Autochtone bewoners verwijten hun allochtone buurtgenoten een gebrek aan belangstelling, terwijl de allochtonen op hun beurt soms vraagtekens zetten bij de bereidheid tot samenwerken van hun autochtone buurtgenoten. Het moeizame contact kan misschien deels te maken hebben met taalproblemen, maar ligt waarschijnlijk meer in de onbekendheid met elkaar en elkaars culturen. Het overbruggen van deze kloof is een lastige opgave. Dat gezamenlijk optrekken niet onmogelijk is, bewijst Schiedam waar de Novotel- en ATAZ-groep sinds kort gezamenlijk aan tafel zitten. (Aanvankelijk vergaderden beide groep apart, omdat ATAZ 'de kracht van deze groep wilde vasthouden'.) Ook in Almelo zijn de vrijwilligers er in geslaagd om allochtone bewoners bij het project te betrekken. Een Turkse straatambassadeur vervult een intermediaire rol tussen deze

bevolkingsgroep en de autochtone vrijwilligers en professionals. Het gezamenlijk organiseren van activiteiten zoals het Nieuwland-festival en het Zomercarnaval in Rotterdam, of het gemengde buurtvaderproject in 's-Hertogenbosch (zie kader) kan verschillende culturele visies bij elkaar brengen. In 2003 organiseerden bewoners en professionals voor het eerst het Nieuwlandfestival in Schiedam, een festival om elkaar te leren kennen. Tijdens een weekend werden diverse feestelijke activiteiten voor bewoners georganiseerd. Bewoners uit diverse bevolkingsgroepen droegen op eigen wijze een steentje bij; daarmee werd het festival een groot succes. Ook in 2004 heeft het festival twee dagen gedraaid. Tijdens onze gesprekken met bewoners vanwege de tussenevaluatie van NAZ, noemden bewoners een betere verstandhouding met allochtone buurtbewoners als een van de belangrijkste resultaten van Nieuwland aan Zet. Door mee te doen aan het Zomercarnaval in Rotterdam en een eigen zomerparade te organiseren, zijn contacten ontstaan met de Antilliaanse gemeenschap. Ongeveer 400 actieve bewoners hebben hieraan meegedaan, naast duizenden toeschouwers. Bewoners hebben hierdoor een andere manier van benaderen geleerd die ervoor gezorgd heeft dat de kloof die er vroeger was met de Antilliaanse bevolkingsgroep verdwenen is. Er is meer begrip tussen bewoners gekomen; bewoners praten meer met elkaar en zijn volgens een Surinaamse buurtbewoonster 'op zijn allochtoons' lossier geworden.

Ook in de wijk Transvaal in Den Haag geldt dat de deelname van allochtone buurtbewoners achterblijft bij de deelname door autochtone burens. Maar het verhaal is volgens de wijk complexer: er zijn momenten waarop de deelname 50/50 is en momenten waarop de allochtone bewoners in grotere getale aanwezig zijn dan de autochtonen. Wat daarin mee speelt volgens de Haagse zelfevaluatie is de beperkte zichtbaarheid van vrijwilligerswerk onder allochtonen.

'Wanneer een allochtoon vrijwilligerswerk doet in de vorm van schoonhouden van een moskee, dan wordt dat niet door iedereen gezien en als het wel bekend is, dan wordt dit weggezet als slechts werk verricht voor 'de eigen mensen'. Wie stelt: je krijgt geen allochtonen voor vrijwilligerswerk, gaat dus voorbij aan die vormen van vrijwilligerswerk (allochtonen gebruiken dit woord niet voor deze activiteiten)'

Buurtvaderproject 's-Hertogenbosch

Dit project is in april 2003 in drie buurten van start gegaan. In twee buurten werden vrijwilligers gevonden, waardoor er een groep van acht buurtvaders actief werd. Uniek aan deze groep is de gemengde samenstelling: vier Marokkaanse vaders en vier Nederlandse vaders werken samen in het project. De buurtvaders worden begeleid door twee opbouwwerkers. De buurtvaders zijn actief aanwezig in de buurten Eikendonk en Hofstad en leggen contacten met jongeren en kinderen. Ze vangen signalen op en onderhouden contacten met de scholen. Ze spelen ook signalen door naar het koppel van wijkagent en opbouwwerker. De buurtvaders proberen (de escalatie van) conflicten te voorkomen, waarbij ze zich specifiek richten op de jeugd en voor hen ook activiteiten organiseren, zoals een voetbaltoernooi. Ook moeten ze alert zijn op de vele vernielingen die de jeugd aanbrengt. De achterliggende doelstelling is om meer begrip te kweken tussen jongeren in de buurt en de bewoners. Door iets gemeenschappelijks te organiseren heb je ook iets om gezamenlijk over te praten. (Zie ook pagina 37.)

Vanuit de gemeente is hulp geboden aan een groep allochtone buurtbewoners bij het opzetten van de Stichting Buurtdebatten Transvaal. Via deze stichting, maar ook via de winkeliersvereniging Paul Krugerlaan, het project 'Marokkaanse vaders helpen families', en de moskee Noeroel Islam, zijn er steeds meer contacten met allochtone Transvalers in Den Haag.

In de wijk Kanaleneiland in Utrecht is OBaZ vooral gericht op allochtone jongeren. Tijdens enkele openbare bijeenkomsten hebben bewoners twintig projecten uitgekozen om deze in het kader van *Kanaleneiland aan zet* te realiseren. Een groot aantal van deze projecten is gericht op (allochtone) jongeren en kinderen en heeft als doel de sociale samenhang in de buurt te verbeteren. Voorbeelden zijn: Huiswerkbegeleiding Buurtvaders Zuid, huiswerkbegeleiding MORK en Tawazoun. Deze projecten zijn specifiek gericht op Marokkaanse jongeren. Bij MORK wordt ook een ondersteuningscursus voor ouders gegeven, om kinderen te begeleiden bij het maken van huiswerk.

Tawazoun in Kanaleneiland, Utrecht

Tawazoun vangt jongens in de leeftijd van acht tot twaalf na schooltijd op. Via het buurtnetwerk, bijvoorbeeld scholen, worden kinderen aangedragen die in aanmerking komen voor deze intensieve vorm van opvang. Door individuele -en groepsbegeleiding proberen jongerenwerkers van Welzijn Utrecht Zuidwest hen weer op het juiste spoor te helpen. Naast huiswerkbegeleiding is er een aanbod voor activiteiten en begeleiding van ouders. In eerste instantie waren deze activiteiten alleen toegankelijk voor kinderen van Marokkaanse afkomst uit Kanaleneiland Zuid. Maar toen bleek dat ook niet-Marokkaanse kinderen uit Kanaleneiland Noord belangstelling hadden, konden zij ook deelnemen.

In Dordrecht is bijzondere aandacht besteed aan de deelname van allochtone bewoners. In Crabbehof is een vrouwenlunch georganiseerd op de internationale Vrouwendag, waaraan 86 vrouwen van verschillende nationaliteiten deelnamen. Deze groep is nog steeds actief in de wijk en komt regelmatig bijeen in het wijkcentrum.

8.4 Conclusie en aanbeveling

Opmerkelijk is dat in een aantal steden dit spanningsveld geen prioriteit had. Vermoedelijk waren in deze buurten andere, harde problemen overheersender. Een tweesporenstrategie waarbij autochtone en allochtone bewoners binnen de eigen groep worden aangesproken om deel te nemen aan OBaZ, lijkt gerechtvaardigd. Door het benaderen van allochtonen via zelforganisaties kunnen problemen zichtbaarder worden. Het activeren binnen de eigen etnische groep maakt de stap kleiner om in een later stadium allochtone en autochtone bewoners gezamenlijk actief te laten worden. Het uiteindelijk doel dient het bij elkaar brengen van beide groepen te zijn. Gezamenlijke activiteiten kunnen dan de gescheiden circuits doorbreken. Een probleem blijkt de beperkte zichtbaarheid van vrijwillige activiteiten door allochtonen, terwijl die er in de praktijk wel zijn, maar niet als vrijwilligerswerk worden benoemd. Een brede steun vanuit allochtone bewoners wordt bevorderd als in de plannen ook ruimte wordt gecreëerd voor specifieke projecten voor bijvoorbeeld Marokkaanse of Turkse jongeren (Utrecht, Kanaaleiland).

Aanbeveling

Stimuleer, zeker in een beginfase, een afzonderlijke benadering van allochtone en autochtone bewoners via eigen organisaties. Hierdoor komen meer problemen en oplossingsmogelijkheden in het vizier. Heb vervolgens oog voor de mogelijkheid van gezamenlijke activiteiten.

9 Thema VI: harde problemen en softe aanpakken

9.1 Inleiding

Uit eerdere uitwerkingen van de spanningsvelden blijkt dat OBaZ geen eenheidsworst is. Het kent zeer veel verschijningsvormen, afhankelijk van de lokale context in iedere gemeente. Elke gemeente en de verschillende wijken daarbinnen kennen hun eigen problemen. Ze hebben ook elk hun eigen ervaringen met bestaande initiatieven en structuren die medebepalend zijn voor de vormgeving van OBaZ. Afhankelijk van de lokale geschiedenis, de bestaande samenwerkingsstructuren en de rolverdeling tussen professionals en bewoners kent OBaZ dus vele gezichten. Toch zijn de mogelijkheden van OBaZ niet onbegrensd. In de praktijk lopen steden tegen verschillende grenzen aan bij de implementatie van OBaZ.

9.2 Grenzen aan OBaZ

Eerder is opgemerkt dat veel buurten waar men met OBaZ aan de slag is gegaan een lange geschiedenis van problemen en navenante professionele aandacht kennen, die bewoners interventiemoe hebben gemaakt. Teleurstellingen uit het verleden en de dagelijkse problemen waar bewoners mee te maken hebben, zorgen ervoor dat bewoners in eerste instantie wantrouwend tegenover nieuwe initiatieven als OBaZ staan. Daarnaast kunnen andere ingrepen in de buurt de mogelijkheden van OBaZ beperken. Op stapel staande herstructureringsplannen

stellen bijvoorbeeld grenzen aan wat er fysiek mogelijk is in buurten. Ook bij bewoners kan dit apathie oproepen om nog te investeren in hun woonomgeving. Den Haag:

'De OBaZ-impuls heeft nog eens op een soms harde manier duidelijk gemaakt dat bewonersparticipatie en bewonersbetrokkenheid in wijken als Transvaal niet zomaar ontstaan. Daar moet hard voor gewerkt worden. Mensen die al het nodige werk moeten verrichten om hun hoofd boven water te houden zijn moeilijk te interesseren voor het actief zijn in de wijk. Wil je doordringen in die wereld dan moet je proberen bij die mensen in het beeld te lopen.'

In 's-Hertogenbosch vragen de bewoners zich openlijk af of je in een buurt waar diverse problemen als werkloosheid, criminaliteit, onveiligheid en overlast spelen, wel iets kunt veranderen met OBaZ-projecten. Heeft het niet veel meer zin eerst wat te veranderen aan de leefsituatie van de buurtbewoners? Het vergroten van de werkgelegenheid of het verkleinen van de concentratie mensen met weinig perspectief heeft volgens hen in dergelijke situaties meer effect.

De grenzen aan OBaZ werden snel duidelijk in de Bossche wijk De Bartjes. De problemen zijn ernstig: intimidatie door criminelen, werkloosheid, armoede, sociaal isolement. Het aanwezige intimidatie'beleid' door criminelen zorgt voor een laag animo onder bewoners om zich actief in te zetten voor hun buurt. Criminelen bedreigen actieve bewoners en die durven daardoor hun goede wil niet te laten zien. De gemeente pleit dan ook voor een repressievere aanpak in deze buurt. Ook het welzijnswerk pleit voor zwaardere middelen. Bewoners durven pas in actie te komen als ze zich veilig voelen. Instanties dienen daarom eerst een veilig klimaat te scheppen. Dit wordt nog niet door elke instelling herkend, waardoor er onbegrip kan ontstaan voor de matige inzet van bewoners. Er begint nu op dit niveau meer samenwerking te komen tussen de instanties in 's-Hertogenbosch. Hierbij wordt de criminaliteit zowel van onderop (individuele wietzoldertjes in de wijk) als van bovenaf (de topcriminelen die stedelijk en daarbuiten actief zijn) aangepakt. In zogenaamde wijkveiligheidscontracten worden bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de aanpak van wietzolders. Huurders die hierop betraapt worden krijgen eerst een gele

kaart en bij herhaalde overtreding een rode kaart, waarop de corporatie de huur opzegt. Verder wordt de criminele infrastructuur in kaart gebracht en wordt bekeken hoe deze onder druk te zetten is met behulp van de sociale dienst of de jeugdzorg. Een speciale werkgroep intimidatie richt zich daarnaast op het ondersteunen van bewoners die te maken hebben met intimidatie. Ook bewoners die uit het criminele circuit willen stappen, worden ondersteund. Indien financiële redenen een motief vormen, kan bijvoorbeeld de schuldhulpverlening worden ingeschakeld. Dit laatste wordt echter niet altijd begrepen door de goedwillende bewoners, die vinden dat 'de criminelen' ook nog eens in de watten worden gelegd. In de praktijk blijft het lastig om op de sterke familieverbanden in het criminele circuit in te breken. Professionals benadrukken dat het ook bij een dergelijke harde aanpak belangrijk is goed te communiceren met de buurt, zodat ieders verantwoordelijkheid duidelijk wordt. Dus bij een harde aanpak blijft het belangrijk bewoners serieus te nemen, erbij te betrekken en mensen die uit het criminele circuit willen stappen een vangnet (een uitweg zoals schuldsanering in plaats van een wietzolder) te bieden.

Ook in Nijmegen hebben betrokkenen te maken met harde problemen als drugsoverlast, criminaliteit en hardnekkige achterstandsproblemen. De gemeente ziet zich na de tussenevaluatie geconfronteerd met de vraag hoe de OBaZ-aanpak - die zich richt op sociale participatie en het versterken van de sociale samenhang in de buurt - is te realiseren in een buurt waar bewoners zich niet veilig voelen en geïntimideerd worden. De gemeente komt tot de conclusie dat OBaZ een geschikte methode is om bewoners te betrekken bij de herinrichting van de buurt. Daarnaast lijkt een meer repressieve aanpak van drugsoverlast en intimidatie wenselijk, in combinatie met individuele hulpverleningstrajecten voor multiprobleem gezinnen.

Koppelproject 's-Hertogenbosch

In het koppelproject wordt een wijkagent gekoppeld aan een opbouwwerker en dit duo trekt vervolgens samen op in de buurt. Ondertussen zijn er twee koppels zestien uur per week actief in de buurt, een in de buurt de Bartjes en een in Hofstad. De koppels hebben een loket-aan-huis-functie: ze lopen door de buurten, knopen contacten aan en vangen zo signalen op over sociale problemen en veiligheid. In eerste instantie kijken ze met de personen zelf wat ze eraan kunnen doen: welke stappen kunnen bewoners zelf nemen. Vervolgens kan het koppel bewoners meenemen naar de instellingen. De signalen worden wekelijks besproken op een werkoverleg. Signalen kunnen dan ook doorgegeven worden aan het leefbaarheidsteam. Het koppel geeft niet alleen signalen door, maar is ook actief betrokken bij bewonersinitiatieven.

Blijvend aandachtspunt is de positiebepaling van en tussen het koppel: de politie moet handhaven, terwijl de opbouwwerker moet ondersteunen. Via het koppelproject komt de hulpverlener ook in een handhaversrol en omgekeerd. Onderling is daarom bijvoorbeeld afgesproken dat een agent niet mag handhaven in koppeltijd. Om het koppel te ondersteunen in deze situatie is er een coachingstraject opgezet waarbij de koppels eens in de zes weken moeilijke situaties bespreken met een andere professional. Voor de koppels zelf is het van belang om hun neutraliteit te bewaren. Ze dienen met bewoners een vertrouwensband op te bouwen en dat heeft tijd nodig. Bewoners moeten het rondlopen van een agent in hun buurt leren gedogen. Daarvoor moeten ze de persoon accepteren. Intussen zijn de koppels in de buurten geaccepteerd.

Professionals ervaren dat dankzij de koppels het vertrouwen in de politie groter is geworden: de meldingsbereidheid onder bewoners is toegenomen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de politieregistratie. De politie kan nu ook zelf sneller meldingen doen doordat het koppel inbraken signaleert of verkeersonveilige situaties doorgeeft. Daarnaast heeft de politie een betere toegang tot bewoners gekregen: waar voorheen een inval met grote politie-inzet noodzakelijk was, kan nu volstaan worden met de aanwezigheid van het koppel. Bewoners werken vrijwillig mee. Tegelijkertijd weten buurtbewoners de koppels te vinden: bij wijkwinkel de Kiek komen regelmatig bewoners informeren naar de koppels. Soms weten zelfs de 'criminelen' de koppels te vinden met hun vragen.

Dit roept nieuwe vragen op over het combineren van repressieve interventies met meer individueel gerichte maatregelen, zoals die met de verleidende en collectieve strategie die OBaZ kenmerkt. Nijmegen: *'Hoe kan een repressieve aanpak van onveiligheid en criminaliteit gecombineerd worden met de 'softere' aanpak van OBaZ?'* De bestuurders in Nijmegen hebben geprobeerd via OBaZ eerst het vertrouwen van de bewoners te winnen, alvorens over te gaan op een hardere aanpak van de criminaliteit en overlastproblematiek. De gemeente ziet OBaZ als een aanvullende aanpak voor de harde problemen (werkloosheid, meervoudige zorgproblematiek en verloedering) in de wijk. De aanpak van de Kolpingbuurt is een manier om het proces van verloedering te bestrijden en draagvlak te creëren voor een grotere inzet van de bewoners voor de verbetering van de buurt. OBaZ vormt dan een manier om toegang te krijgen tot bewoners die bereid zijn om een steentje bij te dragen aan hun buurt. Een fysieke opknopbeurt vormt naast een mogelijkheid tot toegang ook een gevaar zoals in Emmen geconstateerd is. De professionals Emmermeer vinden dat door de wijkschouw die in de wijk georganiseerd is er in OBaZ teveel nadruk op fysieke problemen en aanpakken is komen te liggen. De echte problemen zijn, volgens de deelnemers aan de eindevaluatie, niet in beeld geweest. Dit had ook te maken met de krappe tijd. In de aanloop van het programma is veel tijd verloren gegaan, waardoor te weinig tijd overbleef in de uitvoering van projecten om de echte problemen aan te pakken.

In Den Haag heeft men er juist voor gekozen om de verschillende aanpakken te scheiden:

'In Transvaal wonen veel illegalen die werken in de kassen, dat zijn serieuze problemen waar OBaZ niet direct aan werkt. Jongeren die crimineel zijn worden met OBaZ-gelden niet bereikt, want daar zijn justitie en politie voor. Werkloosheid is een landelijk, Europees, wereldprobleem. Veel ernstige problemen zijn landelijke problemen. Soms zijn Transvaalse problemen lastig aan te pakken, omdat landelijk beleid of wetgeving zijn zoals ze zijn.'

Als aanbeveling doet de stad dan ook om op wijkniveau te werken aan problemen die op wijkniveau zijn aan te pakken

(onduidelijk blijft welke problemen hier bedoeld worden). Den Haag heeft de lat voor OBaZ bewust lager gelegd:

'Besef dat Transvaal een multiculturele wijk is in een grote stad; aan dat soort wijken moet altijd gewerkt worden; de leefbaarheid en veiligheid zijn niet een soort vast natuurlijk gegeven. Vraag de Transvalers begrip te hebben voor het feit dat ze in een grootstedelijke wijk leven, help de wijk extra (financieel en met aandacht) om het hoofd boven water te houden.'

Deze constatering gaat voor meer steden op. Hoewel problemen zich op straatniveau kunnen manifesteren ligt de oorzaak en oplossing soms op hogere niveaus, waardoor de interventiemogelijkheden in de buurt beperkt zijn. Dit geldt niet alleen voor harde problemen als werkloosheid en criminaliteit, maar ook voor zachte problemen als sociale cohesie en onveiligheidsgevoelens. De sociale netwerken van bewoners rijken vaak verder dan de buurt en niet elke bewoner is dan ook evenzeer op zijn of haar buurt betrokken. Ook onveiligheidsgevoelens kunnen gebaseerd zijn op gebeurtenissen die zich ergens anders in de stad of de wereld afspelen en zijn daarmee moeilijk te beïnvloeden in de buurt zelf. Niet alleen op lokaal niveau is afstemming gewenst tussen verschillende partijen, maar ook op stedelijk en nationaal niveau is samenwerking tussen overheden en instellingen noodzakelijk om harde en zachte problemen die zich op buurtniveau manifesteren aan te kunnen pakken.

9.3 Conclusie en aanbevelingen

In enkele steden is een OBaZ aanpak gekozen voor wijken waar drugsoverlast en criminaliteit de bereidheid van bewoners om te participeren negatief beïnvloeden. De bestuurders werden in deze wijk geconfronteerd met de vraag hoe de 'softere' aanpak van OBaZ gecombineerd kan worden met een meer repressieve aanpak van harde problemen. In de praktijk blijkt een dergelijke combinatie van aanpakken mogelijk onder bepaalde voorwaarden (zie aanbeveling). Onder deze voorwaarden kan OBaZ een draagvlak creëren voor een grotere inzet van de bewoners voor verbetering van de buurt en het terugdringen van fysieke verloedering en onveiligheid.

De mogelijkheden van OBaZ worden vergroot indien het programma gecombineerd wordt met interventies op andere beleidsterreinen. OBaZ richt zich meer op de sociale en relationele kant van problemen en is daarmee een waardevolle aanvulling op veelal fysieke initiatieven binnen het Grotsteddenbeleid. Veel projecten binnen OBaZ krijgen in de praktijk ook een fysieke invulling, maar dit blijkt vaak een goede ingang te zijn om de sociale samenhang in de buurt te vergroten en de relaties tussen overheid en burgers te verbeteren. Het middel mag dan fysiek zijn, het uiteindelijke doel en de resultaten liggen meer in de sociale sfeer. Belangrijke voorwaarde daarbij is dat de verbeteringen zodanig worden vormgegeven dat de bewoners zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor het creëren van draagvlak voor de gewenste verbeteringen, een actieve rol hebben bij het aanbrengen van verbeteringen en zich ook medeverantwoordelijk voelen voor het onderhoud van de straat en de buurt. Voor het vergroten van veiligheid is het vruchtbaar eerst het vertrouwen van de goedwillende bewoners te winnen en zichtbaar te maken dat professionals de problemen serieus nemen (Nijmegen, 's-Hertogenbosch via het koppelproject) en vervolgens over te gaan tot een meer harde en repressieve aanpak van criminaliteit en overlastproblematiek.

De mogelijkheden van OBaZ zijn op verschillende manieren begrenst. Niet alleen de geschiedenis van de wijk en de ernst van de problemen, maar ook door ontwikkelingen buiten de wijk beïnvloeden het resultaat. Op stapel staande herstructureringsplannen stellen bijvoorbeeld grenzen aan wat er fysiek mogelijk is in buurten. En alhoewel problemen zich op straatniveau kunnen manifesteren ligt de oorzaak en oplossing soms op hogere schaalniveaus, waardoor de interventiemogelijkheden in de buurt beperkt zijn. Dit vraagt afstemming met het stedelijke en nationale niveau om harde en zachte problemen die zich op buurtniveau manifesteren aan te kunnen pakken.

Aanbevelingen

Zorg in buurten waar harde problemen de overhand lijken te krijgen voor goede voorwaarden om bewonersbetrokkenheid op peil te houden:

- De betrokken professionals (politie, woningcorporatie jeugdzorg, schuldhulpverlening, opbouwwerk) moeten goed

met elkaar samenwerken en ieders verantwoordelijkheid respecteren.

- Bewoners dienen goed op de hoogte te zijn van de verantwoordelijkheid van de verschillende professionals en goed op de hoogte gehouden te worden van de meer repressieve aanpak.
- Bewoners die geïntimideerd worden moeten op ondersteuning kunnen rekenen. Een vertrouwensbasis tussen bewoners en professionals is broos en dient permanent onderhouden te worden (denk aan personeelwisselingen).
- Bewoners die uit het criminele circuit willen stappen moeten ook op ondersteuning kunnen rekenen via bijvoorbeeld schuldhulpverlening.
- Zoek samenwerking en afstemming met stedelijke en nationale overheden en instellingen.

10 Conclusies en aanbevelingen

10.1 Terugblik

In deze eindevaluatie is de balans opgemaakt van het impulsprogramma 'Onze Buurt aan Zet' (OBaZ), dat deel uitmaakte van het grote stedenbeleid (GSB) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Doel van het programma was het bevorderen van veiligheid, leefbaarheid, integratie en sociale cohesie in aandachtswijken, met daarbij een nauwe bewonersbetrokkenheid bij de opzet en uitvoering van de plannen. In het programma, dat liep van 2001 tot 2003 (met 2004 als verlengingsjaar), zijn dertig steden in Nederland actief geweest. Veel innovatieve projecten hebben het licht gezien, waarin burgers, ambtenaren en professionals samenwerkten aan de verbeteringen van hun buurten. We kunnen deze projecten hier onmogelijk allemaal noemen. Daarvoor verwijzen we naar de individuele casebeschrijvingen in de bijlagen en de website van het kenniscentrum grote steden, waar veel interessante projecten beschreven staan (www.onzebuurtaanzet.nl). Het impulsprogramma krijgt als zodanig geen vervolg; wel maakt het thema participatie deel uit van de sociale doelstellingen van GSBIII. Burgerparticipatie vormt echter geen zelfstandige doelstelling meer. In Onze buurt aan Zet werd de participatie van burgers als een belangrijke conditie gezien voor het vergroten van de effectiviteit van de ingezette middelen. Daarom stelden wij deze conditie centraal in het onderzoek. De hoofdvraag van het onderzoek luidde:

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

10.2 Terugblik op de resultaten

Deze vraag blijkt met de verzamelde gegevens moeilijk te beantwoorden. Specifieke informatie en cijfers over deelname van verschillende bewonergroepen aan Onze Buurt aan Zet ontbreken, waardoor de samenhang tussen bewonersparticipatie en de resultaten op het gebied van veiligheid, leefbaarheid en integratie moeilijk hard te maken is. Daaruit mag echter niet geconcludeerd worden dat Onze Buurt aan Zet geen succes is geweest. In de rondgang langs de steden die de onderzoekers gemaakt hebben viel steeds het enthousiasme op waarmee bestuurders, professionals en bewoners met elkaar aan de slag waren om de buurten in hun stad te verbeteren. Onze Buurt aan Zet maakt veel los in de buurten, niet alleen in de vorm van een groot aantal projecten dat tussen 2001 en 2004 het licht heeft gezien, maar ook, en misschien nog belangrijker in de relatie-sfeer tussen bewoners en professionals. In de verhalen die we van deelnemers opgetekend hebben wordt een verbeterde samenwerking het meest genoemd als het belangrijkste resultaat van Onze Buurt aan Zet, zowel tussen bewoners en professionals onderling als tussen bewoners en professionals is een betere verstandhouding ontstaan. Professionals van verschillende instellingen weten elkaar sneller te vinden en hebben meer ingangen in de wijk gekregen. Bestaande bewonersgroepen boren nieuw vrijwilligerspotentieel aan en vinden sneller hun weg naar professionele ondersteuning. Naast een verbeterde samenwerking tussen professionals en bewoners worden vaak voorbeelden genoemd van concrete ingrepen in het uiterlijk van de wijk of buurt: de wijk knapt zichtbaar op door fysieke verbeteringen in de woonomgeving.

Deze drieslag in de resultaten: verbeterde contacten tussen bewoners, meer samenwerking tussen bewoners en professionals en zichtbare verbetering in de woonomgeving, komen vaak terug in de verhalen van de bestuurders, professionals en bewoners die wij gesproken hebben. De gradatie waarin deze resultaten genoemd worden verschilt sterk per stad. De ene stad boekt

sneller en meer resultaten dan de ander. Niet in elke buurt ging de ontwikkeling en implementatie van het OBaZ-programma van een leien dakjes. Verschillende steden liepen tegen grote en minder grote problemen aan bij het vormgeven van burgerparticipatie in de geselecteerde buurten en wijken. Duidelijk mag zijn dat burgerparticipatie een andere manier van werken vraagt van zowel professionals als bewoners. De hobbels die betrokken partijen tegenkwamen in het ontwikkelingen van verschillende nieuwe manieren om met elkaar projecten vorm te geven en uit te voeren hebben we in zes spanningsvelden:

1. Duurzaamheid en projectmatig werken.
2. Bestuurscultuur en bewonerscultuur.
3. Het informeren van bewoners: collectieve en persoonlijke benadering.
4. Het mobiliseren van bewoners: actieve kern en overige bewoners.
5. Allochtonen en autochtonen.
6. Harde problemen en softe aanpakken.

10.3 Terugblik op de spanningsvelden

De zes spanningsvelden schetsen verschillende dimensies van het implementatieproces van Onze Buurt aan Zet, die van grote invloed zijn op de invulling en uitvoering van het programma en daarmee de te bereiken resultaten. Elk spanningsveld vraagt een keuze van iedere stad om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van OBaZ.

Centraal in spanningsveld 1, **duurzaamheid en projectmatig werken**, staat de vraag naar continuïteit. Veel steden vragen zich af wat er met de ingang gezette projecten gebeurt na afloop van het impulsprogramma. De tijdelijke financiering maakt nieuwe initiatieven mogelijk en brengt instellingen en bewoners in de wijk in beweging, maar hoe kan deze beweging worden voortgezet en verankerd binnen de gemeentelijke structuur en met de beperkte middelen die beschikbaar zijn? Deels is dit een kwestie van verantwoording. Pas na verloop van jaren zijn resultaten aantoonbaar. Na afloop van de impuls zijn de resultaten dus nog moeilijk aantoonbaar, want nog niet beklifd. Als de impuls vervolgens wegvalt, breekt er voor

bestuurders en professionals een periode aan waarin het de grootste moeite kost om minimale resultaten boven water te houden. Deels wordt de vraag naar continuïteit ook veroorzaakt door het tijdelijke karakter van impulsprogramma's als Onze Buurt aan Zet. Deze wekken verwachtingen en brengen op termijn enthousiasme teweeg bij bewoners en professionals, zonder dat men zich altijd bewust is van de tijdelijkheid van de impuls. Op het moment dat het project goed gaat draaien en de resultaten zichtbaar worden is het geld op. Dat is frustrerend voor betrokkenen en versterkt het wantrouwen in de overheid. De verleiding is groot om dan vooral te kiezen voor fysieke ingrepen, de fysieke herinrichting van de wijk, waarbij het resultaat duidelijk aantoonbaar is. De ervaringen met OBaZ laten echter nu juist zien dat de verbetering van de leefbaarheid een nauw samenspel vereist van fysieke investeringen en sociaal investeren.

Uit de vergelijkingen van de verschillende steden blijkt dat de OBaZ gelden vooral tot hun recht kwamen in situaties waarin deze ingebed werden in een wijkaanpak gericht op continue wijkverbetering en verbetering van de sociale samenhang. Het tevoren inbedden van de OBaZ impuls in een meerjarig investeringsprogramma voor de buurt (Nijmegen, Den Haag, Schiedam, 's-Hertogenbosch) geeft aan bewoners en professionals uiteindelijk het vertrouwen dat geleverde inspanningen niet voor niets zijn. Ook het tijdig nadenken over de wijze waarop sociale innovaties als nieuwe vormen van samenwerking tussen bestuurders, professionals en bewoners in de wijkaanpak verankerd worden, bevordert het vertrouwen tussen bewoners, bestuurders en professionals. De kracht van OBaZ is ten dele de gerichtheid op samenwerking en de nieuwe samenwerkingsrelaties tussen bestuurders, professionals en bewoners die daardoor tot stand komen. Vandaar dat het loont om een goed inzicht te hebben in eigen ideeën en initiatieven van bewoners alvorens subsidie aan te vragen.

In de afstemming van nieuwe projecten en werkwijzen tussen bewoners, ambtenaren en professionals in de wijk dienen de nodige hobbels genomen te worden. De spanningen in de relaties tussen bewoners en professionals staan beschreven in het tweede thema: **bestuurscultuur en bewonerscultuur**. Deze spanningen ontstaan omdat bewoners vaak weinig vertrouwen hebben in de overheid en of professionals en er bovendien ook

sprake kan zijn van spanningen tussen bewonersgroepen onderling. Bewoners hebben de neiging om vooral op de korte termijn en op kleine schaal (buurt, straat) te denken en bestuurders en professionals af te rekenen op de vraag of gedane toezeggingen op korte termijn worden waargemaakt. Bestuurders en professionals hebben meer waardering voor de effecten op de lange termijn en op grotere schaal, maar hebben moeite om de bewoners hiervan te overtuigen.

Wiens manier van denken en handelen leidend is hangt af van de wijze waarop bewonersparticipatie wordt ingevuld, de fase waarin het project zich bevindt (programmaontwikkeling, uiteenleggen van programma in deelprojecten, uitvoer en beheer, evaluatie en terugkoppeling) en de aard van de projecten (fysiek of sociaal). Minimaal is noodzakelijk dat bestuurders en professionals begrip en inzicht hebben in de logica van bewoners en dat bewoners in de loop van de tijd inzicht en begrip krijgen in de wijze waarop professionals en bestuurder opereren. Vooral in de beginfase is het belangrijk dat gedane toezeggingen direct nagekomen worden, zodat een zeker vertrouwen tussen bewoners en professionals kan ontstaan. Het inbreken in de bestuurlijke logica kan ook deel uitmaken van de nieuwe methode die in het kader van OBaZ wordt toegepast, zoals dat in Almelo gebeurde. Daar had het als gunstig effect dat gemeentelijke diensten zich meer gingen richten op wat bewoners wenselijk vonden en eigen werkwijzen ter discussie gingen stellen. Beide partijen zijn van elkaar afhankelijk. Professionals zijn afhankelijk van de inbreng en inzet van bewoners, terwijl bewoners voor de opzet en uitvoering van projecten afhankelijk zijn van de geboden kaders en middelen door professionals. De chemie en de afstemming tussen de drie partijen wordt in veel steden de belangrijkste uitkomst van OBaZ genoemd.

Goede communicatie met alle beschikbare middelen, en een transparant bestuur zijn hierbij essentieel (spanningsveld **collectieve en persoonlijke benadering**). Het blijvend met elkaar in gesprek zijn bleek een belangrijke voorwaarde om OBaZ duurzaam te laten slagen. Voortdurende uitleg en uitwisseling zijn essentieel om de verschillende manieren van denken van enerzijds gemeente en instellingen en anderzijds bewoners op elkaar af te stemmen. De ervaringen in de steden leren dat in de fase waarin breed verzamelde ideeën voor

buurtverbetering moeten worden uitgewerkt, er vaak een versmalling van buurtbetrokkenheid te zien is. Efficiënte en effectieve communicatie is juist dan ook gebaat bij diverse strategieën en middelen gebaseerd op de verschillende informatiebehoeften en culturen van bewoners. Er is maatwerk nodig: waar sommige bewoners aan nieuwsbrieven en kranten voldoende hebben, zullen anderen meer geneigd zijn een inlooppunt in de wijk te bezoeken, waar ze medebewoners treffen en met hen informatie kunnen uitwisselen. Het communiceren via bewonersavonden, nieuwsbrieven en websites spreekt bewoners meer als groep aan. Voor het uitwisselen van informatie zijn deze methoden meer dan voldoende, maar voor het mobiliseren van bewoners lijkt een persoonlijke, meer individueel gerichte benadering effectiever. Dit is van belang, omdat gemeenten vaak moeite blijken te hebben om buiten de actieve groep bewoners, juist ook andere bewoners betrokken te houden bij de uitvoering. Uit de ervaringen in de Kolpingbuurt in Nijmegen blijkt dat communicatie niet alleen de verantwoordelijkheid kan zijn van bewonersgroepen. Dat kan ertoe leiden dat slechts een deel van de bewoners geïnformeerd wordt of dat er eenzijdig geïnformeerd wordt. Kortom, het is belangrijk dat bestuurders en professionals de eigen kanalen gebruiken om te communiceren met de bewoners.

Het benaderen van bewoners buiten de harde kern van actieve bewoners stond centraal in het spanningsveld **actieve en overige bewoners**. Ook binnen OBaZ blijkt het gevaar op de loer te liggen van overvraging van actieve bewoners, enerzijds door de gemeente en professionals, anderzijds door medebewoners. Er is tevens het gevaar dat de aandacht voor sleutelfiguren het zicht op een andere betrokkenheid van bewoners buiten kerngroepen wegneemt. Er zijn drie soorten van participatie te onderscheiden: de actieve bewonerskern, bewoners die deelnemen aan concrete activiteiten en geïnteresseerde bewoners die incidenteel participeren, maar de buurtprojecten wel uitdragen. In het organiseren van bewonersbetrokkenheid speelt de vraag met wie je op welke manier communiceert en hoe je hen laat participeren. Niet alle bewoners willen even actief betrokken zijn en ze laten zich ook niet op dezelfde manier aanspreken. De keuze voor een bepaalde strategie zal mede afhangen van de al aanwezige structuren en initiatieven in een gemeente. Vast staat dat nooit alleen van het een of ander sprake kan zijn. Het is veel meer een zaak van het vinden van

de juiste balans tussen het gericht aanspreken van actieve bewoners om andere bewoners te mobiliseren en tegelijkertijd de communicatie open te houden met alle bewoners. Dit is geen eenvoudige zaak, niet in de laatste plaats omdat deze balans verschuift tijdens het proces. Aan het begin van het traject lijkt een uitgebreide informatievoorziening richting alle bewoners van belang. Bewoners moeten duidelijk op hun netvlies hebben wat de bedoeling is, wat er van hen verwacht wordt en welke inzet de gemeente en instellingen zullen plegen. Voor het mobiliseren van bewoners voor concrete projecten speelt de actieve kern een grote rol. Bewoners laten zich eerder door hun buurman of -vrouw overtuigen dan door een ambtenaar van het gemeentehuis. Om deze mobilisatie gaande te houden is van tijd tot tijd ook weer een breed gerichte communicatie nodig om de voortgang van projecten terug te kunnen koppelen aan bewoners. Misschien kan de aanwezigheid van een ontmoetingsplek in de buurt voor de bewoners ook een rol in spelen. In verschillende steden geven bewoners aan hieraan behoefte te hebben. Mogelijk kan een dergelijke plek een brugfunctie vervullen tussen de actieve kern en de overige bewoners. Bewonersorganisaties worstelen ook met de vraag hoe te voorkomen dat de groep actieve bewoners te klein wordt en dat teveel taken op enkele schouders terechtkomen. Ze kunnen bij het zoeken van nieuwe methoden om een brede groep van bewoners aan te spreken de steun gebruiken van professionals en bestuurders.

Het belang van verschillende communicatie- en participatiestrategieën wordt extra zichtbaar als gekeken wordt naar de deelname van allochtone en autochtone bewoners. De deelname van allochtone buurtbewoners blijft in een aantal steden achter bij die van de autochtone burens (spanningsveld **allochtonen en autochtonen**). Een tweesporenstrategie waarbij autochtone en allochtone bewoners binnen de eigen groep worden aangesproken om deel te nemen aan OBaZ, lijkt gerechtvaardigd. Door het benaderen van allochtonen via zelforganisaties kunnen problemen zichtbaarder worden. Het activeren binnen de eigen etnische groep maakt de stap kleiner om in een later stadium allochtone en autochtone bewoners gezamenlijk actief te laten worden. Het uiteindelijk doel dient het bij elkaar brengen van beide groepen te zijn. Gezamenlijke activiteiten kunnen dan de gescheiden circuits doorbreken. Een probleem blijkt de beperkte zichtbaarheid van vrijwillige activiteiten door

allochtonen, terwijl die er in de praktijk wel zijn, maar niet als vrijwilligerswerk worden benoemd. Een brede steun vanuit allochtone bewoners wordt bevorderd als in de plannen ook ruimte wordt gecreëerd voor specifieke projecten voor bijvoorbeeld Marokkaanse of Turkse jongeren (Utrecht, Kanaaleiland).

Migranten aan Zet in Amsterdam

In Amsterdam krijgen twee stadsdelen extra aandacht: Zeeburg en Westerpark. Stadsdeel Westerpark richt zich vooral op de Spaarnedammer- en Zeeheldenbuurt en de veiligheid daar: door 'een bruisend centrum', de vernieuwing van activiteitencentrum Verzet en de renovatie van het Zaandammerplein. Zeeburg heeft gekozen voor één groot initiatief, de bouw en inrichting van een multifunctioneel jongerencentrum.

In negen buurten ontwikkelt het stadsdeel Westerpark samen met alle betrokken belangengroepen een integraal stadsdeelbreed wijkveiligheidsplan. Daarnaast werkt men aan afzonderlijke veiligheidsplannen per buurt. Inzet is verbetering van de leefbaarheid, sociale cohesie en het veiligheidsgevoel van de bewoners. Bestrijding van drugsoverlast, ICT-faciliteiten voor jong en oud, verbetering van portieken en veilige inrichting van pleinen en straten is een kleine greep uit de activiteiten die het stadsdeel in dit kader op de agenda heeft staan.

Een belangrijk onderdeel van de sociale aanpak in Westerpark vormt het project 'Migranten aan Zet!'. Spil van het project is een intermediair die tot taak heeft contacten te leggen met allochtone bewoners en hun deelname aan vernieuwingsplannen en projecten in de buurt te ondersteunen. De intermediair biedt handvatten waarmee etnische groepen beter gebruik kunnen maken van bestaande voorzieningen én waarmee de voorzieningen hun aanbod beter kunnen toesnijden op de vraag van de diverse etnische groepen. De buurtkrant is ook in het Arabisch en Engels.

Uit bovenstaande uitwerkingen van de spanningsvelden blijkt dat OBaZ geen eenheidsworst is, maar zeer vele verschijningsvormen kent, afhankelijk van de lokale context in iedere gemeente. Elke gemeente en de verschillende wijken daar-

binnen kennen hun eigen problemen, maar hebben ook elk hun eigen ervaringen met bestaande initiatieven en structuren die medebepalend zijn voor de vormgeving van OBaZ. Afhankelijk van de lokale geschiedenis, de bestaande samenwerkingsstructuren en de rolverdeling tussen professionals en bewoners kent OBaZ vele gezichten. Toch zijn de mogelijkheden van OBaZ niet onbegrensd. In de praktijk lopen steden tegen verschillende grenzen aan bij de implementatie van OBaZ. Deze grenzen zijn verkent in het spanningsveld harde problemen en softe aanpakken. Op stapel staande herstructureringsplannen stellen bijvoorbeeld grenzen aan wat er fysiek mogelijk is in buurten. En alhoewel problemen zich op straatniveau kunnen manifesteren ligt de oorzaak en oplossing soms op hogere schaalniveaus, waardoor de interventiemogelijkheden in de buurt beperkt zijn. Dit vraagt afstemming met het stedelijke en nationale niveau om harde en zachte problemen die zich op buurtniveau manifesteren aan te kunnen pakken. In enkele steden is een OBaZ aanpak gekozen voor wijken waar drugsoverlast en criminaliteit de bereidheid van bewoners om te participeren negatief beïnvloeden. De bestuurders werden in deze wijk geconfronteerd met de vraag hoe de 'softere' aanpak van OBaZ gecombineerd kan worden met een meer repressieve aanpak van harde problemen. In de praktijk blijkt een dergelijke combinatie van aanpakken mogelijk onder bepaalde voorwaarden (zie aanbevelingen). Onder deze voorwaarden kan OBaZ een draagvlak creëren voor een grotere inzet van de bewoners voor verbetering van de buurt en het terugdringen van fysieke verloedering en onveiligheid.

Helmond start 'virtuele stadsvernieuwing'

Inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden in Helmond kunnen vanaf vandaag via internet op een virtuele manier bijdragen aan stadsvernieuwingprojecten. In de 'Virtuele Binnenstad' kunnen zij kijken en meepraten, maar ook stemmen over concrete zaken in de wijk. De hele stadsvernieuwingswijk Binnenstad-Oost is ingevoerd in een driedimensionaal computermodel. Als basis diende panoramische foto's van de wijk. Nieuw te bouwen woningen zijn hier 'ingemonteerd' zodat bezoekers een vrij realistisch beeld kunnen krijgen van hoe de wijk er gaat uitzien. Ook zijn enkele modelwoningen virtueel te bezichtigen. 'Voor zover wij weten is deze methode uniek', zegt de Helmondse woordvoerder Bauke van der Berg. 'Bijzonder is ook dat je geen zware computer nodig hebt om goed te kunnen rondkijken in de virtuele wijk. Een Pentium 1 is al voldoende en dat maakt de drempel om te kijken en mee te doen vrij laag.'

Het project 'Virtuele Binnenstad' is vooral een manier om te proberen meer mensen te betrekken bij het stadsvernieuwingproject. 'Dat soort ingrijpende projecten zijn altijd moeilijk te communiceren. Nu kunnen mensen op een toegankelijke manier kijken, met elkaar chatten en ook meestemmen over ontwikkelingen in hun wijk. De testgroep was in elk geval wildenthousiast, dus wij verwachten er wel wat van', zegt Van der Berg. Helmond wil regelmatig chatsessies organiseren met bijvoorbeeld betrokken wethouders, makelaars en medewerkers van woningcorporaties. Op een forum kunnen bezoekers aan allerlei discussies deelnemen. Ook zijn er 'tools' ingebouwd waardoor bezoekers kunnen meestemmen over bijvoorbeeld een nieuwe speelvoorziening in hun buurt. De virtuele wijk is te bezichtigen via www.binnenstadelphmond.nl.

10.4 Een recept voor burgerparticipatie?

De uitwerking van de spanningsvelden laat zien dat de verschillende thema's nauw met elkaar samenhangen. De keuze voor de invulling van het ene thema heeft vaak consequenties voor de invulling van het andere. De rol die aan bewoners in de opzet en uitvoering van projecten wordt gegeven, bepaalt mede de opstelling van ambtenaren en bestuurders in het programma (bestuurscultuur en bewonerscultuur) en de samenwerking

tussen beide partijen. Waar professionals meer leidend zijn zal de zeggenschap van bewoners kleiner zijn. Communicatie is in deze afstemming van vitaal belang (het informeren van bewoners), en gebrek hieraan leidt tot vaak tegengestelde verwachtingen en uiteindelijk teleurstelling en frustratie. De rol die bewoners innemen hangt vaak af van de ruimte die er al is voor bewonersinitiatieven en van de wijze waarop OBaZ-gelden worden ingezet: om nieuwe ruimte te maken of bestaande ruimte te versterken (duurzaamheid en projectmatig werken). De context en de geschiedenis van de buurt bepalen mede de ruimte voor bewonersinitiatieven (harde problemen en softes aanpakken). Afstemming is cruciaal, niet alleen tussen bewoners en professionals, maar ook tussen bewoners onderling (het mobiliseren van bewoners). Vaak is er een actieve kern van buurtbewoners die de kar trekken en waar professionals sterk op leunen. Het kan minder actieve bewoners op afstand houden en de eerste groep te zwaar belasten. Een groep die in meerdere steden op afstand staat zijn allochtone buurtbewoners. Verschillende steden ondernemen dan ook speciale pogingen om deze groep bij OBaZ te betrekken (allochtonen en autochtonen).

De mogelijkheden van OBaZ worden vergroot indien het programma gecombineerd wordt met interventies op andere beleidsterreinen. OBaZ richt zich meer op de sociale en relationele kant van problemen en is daarmee een waardevolle aanvulling op veelal fysieke initiatieven binnen het grotestedenbeleid. Veel projecten binnen OBaZ krijgen in de praktijk ook een fysieke invulling. Dit blijkt vaak een goede ingang te zijn om de sociale samenhang in de buurt te vergroten en de relaties tussen overheid en burgers te verbeteren. Het middel mag dan fysiek zijn, het uiteindelijke doel en de resultaten liggen meer in de sociale sfeer. Een belangrijke voorwaarde daarbij is dat de verbeteringen zodanig worden vormgegeven dat de bewoners zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor het creëren van draagvlak voor de gewenste verbeteringen. Ze moeten een actieve rol hebben bij het aanbrengen van verbeteringen en zich ook medeverantwoordelijk voelen voor het onderhoud van de straat en de buurt. Voor het vergroten van veiligheid is het vruchtbaar om eerst het vertrouwen van de goedwillende bewoners te winnen en zichtbaar te maken dat professionals de problemen serieus. Vervolgens is het over gaan tot een meer harde en repressieve aanpak van criminaliteit en overlastproblematiek een optie.

OBaZ biedt dus mogelijkheden om voor alle drie de pijlers binnen het grotestedenbeleid en laat zien dat een gecombineerde inspanning geïnitieerd op lokaal niveau niet alleen wenselijk, maar ook succesvol kan zijn. Samenwerking tussen bewoners, professionals en bestuurders vraagt veel van de betrokken partijen en maakt een hoop los, maar creëert ook nieuwe energie die vertaald in innovatieve projecten een belangrijke bijdrage kan leveren aan de verbetering van leefbaarheid, veiligheid en integratie. De zes spanningsvelden beschrijven niet alleen de hobbels waar deelnemers tegenaan kunnen lopen, maar laat ook manieren zien om over deze hobbels heen te komen. Na verloop van tijd heeft elke stad een uitweg gevonden uit een of meerdere spanningsvelden. Deze leerervaringen zijn misschien nog wel belangrijker voor de toekomst van Onze Buurt aan Zet dan de concrete resultaten. Kennis van deze hobbels is belangrijk voor toekomstige projecten rondom burgerparticipatie. We hebben dan ook verschillende aanbevelingen gedaan om steden te ondersteunen in het uitwerken en uitvoeren van programma's en projecten met burgerparticipatie.

Aanbevelingen

1. Verken als stad voor de aanvraag van een tijdelijk impulsprogramma bestaande uit initiatieven binnen gemeente en onder bewoners waarbij kan worden aangesloten. Houdt na afloop van het impulsprogramma het opgebouwde netwerk in stand en voedt dit door concrete activiteiten. Kijk daarnaast naar succesvolle projecten in andere steden. Dit vergroot de kansen op succes. Voor duurzame resultaten dienen de budgettaire en beleidsmatige mogelijkheden tijdig verkend te worden om succesvolle projecten te implementeren binnen het gemeentelijk beleid.
2. Als je als stad aansluit bij bestaande wijkaanpakken, ontplooi dan tevens innovatieve activiteiten om nieuwe, tot dusver niet actieve bewoners te betrekken. Let uitdrukkelijk op genoeg ruimte voor bewonersinitiatieven na afloop van het impulsprogramma, bijvoorbeeld door middel van het toekennen van wijkbudgetten of de ontwikkelde werkwijzen binnen ObaZ.

3. Bewoners in de aandachtswijken hebben doorgaans weinig vertrouwen in de overheid. Investeer (in het bijzonder in de beginfase van een programma) in de opbouw van vertrouwen van bewoners, door het direct nakomen van toezeggingen en wees transparant over de verantwoording van de uitgaven.
4. Zorg voor een goede taakverdeling. Daarin hebben bewoners ruimte om op hun manier te participeren en beleidsmakers en professionals hebben voldoende discretionaire ruimte om op basis van hun expertise en verantwoordelijkheid bewonersparticipatie aan te laten sluiten op het bestuurlijke proces.
5. Zet verschillende communicatiestrategieën en middelen in, afgestemd op verschillende informatiebehoeften bij bewoners en de fase van het proces. Maak daarbij onderscheid tussen het uitwisselen van informatie met de vaak al actieve groep bewoners en het mobiliseren van nog niet actieve bewoners.
6. Wees alert op het gevaar van overvraging van de actieve bewonerskern en stem mede daarop je communicatiemiddelen af.
7. Voor de mate van zeggenschap van bewoners zijn randvoorwaarden zoals de representativiteit van de bewonersgroepen, de aanwezigheid van ondersteuning door professionals belangrijk. Bekijk per situatie welke randvoorwaarden essentieel zijn om bewoners aan zet te houden.
8. Stimuleer, zeker in een beginfase, een afzonderlijke benadering van allochtone en autochtone bewoners via eigen organisaties. Hierdoor komen meer problemen en oplossingsmogelijkheden in het vizier. Heb vervolgens oog voor de mogelijkheid van gezamenlijke activiteiten.
9. Zorg in buurten waar harde problemen de overhand lijken te krijgen voor goede voorwaarden om bewonersbetrokkenheid op peil te houden.
 - de betrokken professionals (politie, woningcorporatie jeugdzorg, schuldhulpverlening, opbouwwerk) moeten goed met elkaar samenwerken en ieders verantwoordelijkheid respecteren;
 - bewoners dienen goed op de hoogte te zijn van de verantwoordelijkheid van de verschillende professionals en goed op de hoogte gehouden te worden van de meer repressieve aanpak;

- bewoners die geïntimideerd worden moeten op ondersteuning kunnen rekenen. Een vertrouwensbasis tussen bewoners en professionals is broos en dient permanent onderhouden te worden (denk aan personeelswisselingen);
- bewoners die uit het criminele circuit willen stappen moeten ook op ondersteuning kunnen rekenen via bijvoorbeeld schuldhulpverlening;
- zoek samenwerking en afstemming met stedelijke en nationale overheden en instellingen.

10.5 Terugblik op het onderzoek

Het inzichtelijk maken van de resultaten en effecten van Onze Buurt aan Zet bleek geen gemakkelijk opgave. Dit had niet alleen te maken met de beperkingen van verschillende monitor- en verantwoordingsmethodieken die de steden hanteren. Hieraan was ook een lastig te ontwarren kluwen debet van diverse, naast elkaar lopende programma's en projecten rond leefbaarheid, veiligheid en integratie. In dit onderzoek hebben wij gekozen voor een kwalitatieve evaluatie, waarbij wij op basis van concrete ervaringen ter plaatse plausibel maken dat bepaalde veranderingen logischerwijs het gevolg zijn van de inspanningen en projecten die binnen Onze Buurt aan Zet uitgevoerd zijn. Dit levert geen sluitend en algemeen geldend bewijs op, maar een aannemelijk verhaal. Centraal in het instrument voor zelfevaluatie dat wij ontwikkeld hebben voor de steden stonden zes spanningsvelden of thema's. Per thema zijn de steden besproken die prominent op het thema naar voren komen. Door ze onderling te vergelijken zijn verschillende kanten van een spanningsveld geschetst en is gekeken naar de consequenties van verschillende invullingen voor de uitvoering en resultaten van het programma.

Helaas werd deze vergelijking bemoeilijkt door het beperkte gebruik van het zelfevaluatie-instrument. Tijdens het organiseren van de rondetafelgesprekken bleek al dat, ondanks de waarding voor het ontwikkelde instrument, veel steden zich door tijd- en middelen gebrek genoodzaakt zagen om een beperkte versie van het instrument of een al eerder zelf ontwikkelde methodiek toe te passen. Dit heeft er ook toe

geleid dat weinig steden expliciet met het instrument aan de slag zijn gegaan. We zouden er dan ook voor willen pleiten om bij de opzet en uitvoering van programma's als Onze Buurt aan Zet meer tijd en geld in te ruimen voor evaluatie en onderzoek. Daarmee zijn niet alleen achteraf de resultaten beter zichtbaar te maken, maar kan ook tijdens het proces gereflecteerd wordt op belangrijke ontwikkelingen en kunnen deze waar nodig bijtijds bijgesteld worden. Te vaak vormt (evaluatie)onderzoek een ondergeschoven kindje waar pas aan het einde van de rit aandacht voor bestaat. Door aan het begin alvast na te denken over verantwoording kunne doelen beter uitgewerkt en afgebakend worden. Dit helpt ook bij het kiezen van de juiste middelen om deze doelen te bereiken. Met het instrument zelfevaluatie hebben wij hier een bijdrage aan proberen te leveren. We hopen dan ook dat dit instrument bredere toepassing vindt. Het instrument zelf heeft ook een ontwikkeling doorgemaakt in het onderzoek.

De evaluatie van Onze Buurt aan Zet in Deventer vormde de eerste toepassing van het ontwikkelde evaluatie-instrument. In die zin had het onderzoek een experimenteel karakter en zijn ook de nodige lessen geleerd in de toepassing van het instrument. Vooral de panelgesprekken bleken niet aan de verwachting te voldoen. Daarvoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen. De trechtermethode die in de panelgesprekken wordt toegepast om prioriteiten te stellen bij de spanningsvelden en oplossingen was in de praktijk te ingewikkeld en tijdrovend. Ook de recente gebeurtenissen in de lokale praktijk spelen een rol; de panelgesprekken moeten qua tijd niet te snel volgen op andere evaluaties, waarin ook met stemrondes wordt gewerkt. Dit wordt al gauw als dubbel op ervaren. De gesprekleiders dienen daarnaast goed ingevoerd te zijn in de voorgeschiedenis en details van de lokale toepassing van OBaZ, in het bijzonder hoe bewoners zelf de activiteiten hebben ervaren. In vervolgevaluaties is deze methode daarom aangepast met meer ruimte voor discussie en een meer sturende rol van de gespreksleiders/onderzoekers in het selecteren van de belangrijkste spanningsvelden en oplossingen. Wij pleiten ervoor om voldoende aandacht te geven aan de rol en toerusting van gespreksleiders voor dit soort panelgesprekken in de lokale praktijk. Daarbij kan samenwerking met andere partijen zinvol zijn. De samenwerking met de afdeling Statistiek en Onderzoek werd als erg positief ervaren. Als lokale deskundige was de afdeling in

staat om in korte tijd een overzichtelijke beschrijving te maken van de doelstellingen, het proces en de eerste resultaten van Onze Buurt aan Zet in Deventer. Deze input kwam goed tot zijn recht in de panelgesprekken.

Flexibele toepassing van het instrument lijkt dus geboden. In de eindexamen die het Verwey-Jonker Instituut bij vijf steden heeft uitgevoerd, bleek maatwerk in de toepassing van het instrument van belang. Zowel om aan te kunnen sluiten bij de lokale informatiebehoeften, als om overlap met bestaande methodieken te voorkomen en om een brede groep deelnemers te kunnen aanspreken. In Schiedam werd het instrument daarom aangepast aan de activiteiten die op dat moment gepland waren en waarbij bewoners en professionals al bijeenkwamen. Dit deed zich voor bij de afsluiting van Nieuwland aan Zet, tijdens de Nieuwlandsafari op 19 maart 2005. Aan het eind van deze afsluitende dag met bewoners en professionals, is een debat georganiseerd over de opbrengsten van Nieuwland aan Zet, onder leiding van een medewerkster van Radio Rijnmond. Het panelgesprek is daar vervangen door een discussie met bewoners en professionals over 3 stellingen en bijbehorende vragen. Ter afronding van de discussie over iedere stelling werd steeds gestemd over een stelling.

Ook in 's-Hertogenbosch is niet vastgehouden aan het idee van stemrondes om de spanningsvelden te prioriteren, maar zijn met bewoners en professionals afzonderlijk discussiebijeenkomsten geweest over een drietal spanningsvelden die volgens de onderzoekers juist in die praktijk speelden (meer sturende rol gespreksleiders/ onderzoekers). Daar bewoners en professionals het niet opportuun achtten is een gezamenlijke slotbijeenkomst achterwege gebleven.

In Nijmegen is in overleg met de gemeente besloten tot een gewijzigde aanpak voor de eindexamen. Omdat er twijfels waren gerezen over het functioneren en de representativiteit van het bewonerscomité is besloten een bredere groep van betrokken en actieve bewoners te interviewen over de resultaten van Buurt aan Zet in de Kolpingbuurt in Nijmegen. Er zijn bewoners benaderd die actief betrokken zijn bij de buurtontmoetingsplek en bij andere activiteiten, evenals enkele leden van het bewonerscomité. Zij zijn geïnterviewd over de veranderingen die zich in de buurt hebben voorgedaan en de effecten van de activiteiten die binnen OBaZ zijn ontplooid in Nijmegen.

Literatuurlijst

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

Bijlage 5a: Eindverslag Doelstelling 2 Stedelijke Gebieden Nederland; Eindverslag project Onze Kolpingbuurt Aan Zet(2005).

De methode jongeren aan zet (2004). Utrecht: Portes

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

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

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

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

Evaluatie Onze buurt aan zet Emmermeer (2005). Emmen: Gemeente Emmen.

Grotestedenbeleid Schiedam 2005-2009 (2005). Schiedam: Gemeente Schiedam.

Herprogrammeringsvoorstel Kanaleneiland aan Zet (2003). Utrecht: Gemeente Utrecht.

Hooggraven aan zet. Tussenbalans juni 2003 (2003). Utrecht: Wijkbureau Zuid Utrecht.

Breeuwsma, I., & Sterren, H. van der (jaar onbekend). *Verbreiding van bewonersbetrokkenheid, Asset-Based Community Development in de Kolpingbuurt. Rapportage ABCD in het kader van Onze Buurt Aan Zet in de Nijmeegse Kolpingbuurt 2002-2004.*

Kamp, M. van der (2002). Dr. Strangelove of inspecteur Clouseau? Over de rol van evaluatie-onderzoek bij sociale interventies. *Sociale interventie*, 4, 41-51.

Leefbaarheidsonderzoek 2004 Grotestedenbeleid Schiedam (2004). Schiedam: Bureau Onderzoek en Statistiek Gemeente Schiedam.

Medema, J. (2005). *Evaluatie Onderzoek Onze Buurt Aan Zet. Een evaluatie naar de effecten van de genomen maatregelen van het uitvoeringsprogramma OBaZ.* Emmen: Emmen Revisited.

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

Nieuwsbrief Kanaleneiland (februari 2003). Utrecht: Gemeente Utrecht.

Nijs, P. de, & Peters, W. (2004). *Terugblik op activiteiten van het Hooggraven aan Zet Centrum. Mei 2002 tot november 2004.* Utrecht: HAZ-centrum.

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

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

Onze buurt aan zet. Sociaal investeren een aanpak met resultaat (2004). Dordrecht: Gemeente Dordrecht.

Onze buurt aan zet tussenevaluatie (2004). Dordrecht: Sociaal Geografisch Bureau Gemeente Dordrecht.

Onze Buurt Aan Zet Transvaal. Een evaluatie aan de hand van een door het Verwey-Jonker Instituut opgezette methode van 'zelfonderzoek'. (2005). Den Haag: Gemeente Den Haag.

Onze buurt aan zet in Wielwijk en Crabbehof (2001). Dordrecht: Gemeente Dordrecht.

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

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

Poele, H. te (2001). *Monitor leefbaarheid en veiligheid. De resultaten van het bewonersonderzoek onder de Deventer bevolking in het najaar van 1998 en 2000*. Deventer: O&S Deventer.

Stedelijke Ontwikkelingen. Beleidsmatige eindverantwoording GSB 1999-2004 gebaseerd op het Stedelijk Ontwikkelingsplan (2005). Utrecht: Gemeente Utrecht.

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

Stads- en wijkmonitor 2003, deel wijk (2004). Nijmegen: Gemeente Nijmegen, Directie Wijk en Stad.

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

Uitvoeringsplan Hoograven aan zet 2004 (2004). Utrecht: Wijkbureau Zuid.

Voortgangsrapportage Hoograven aan Zet. Wat zou u doen met 2 miljoen? Projectplan OBaZ Nieuwstraatkwartier. Almelo: gemeente Almelo.

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

Woensel-West Aan Zet. Hoe zijn de miljoenen besteed? Evaluatierapport programma Woensel-West Aan Zet (2005). Eindhoven: Gemeente Eindhoven.

Woensel-West Aan Zet, 48 projecten geslaagd...Vasthouden en doorgaan! (2005). Eindhoven: Gemeente Eindhoven.

Woensel-West in Perspectief, Een Woensel-West Aan Zet project. (DVD, beeld van de wijk).

Bijlage I Handleiding Instrument zelfevaluatie Onze Buurt aan Zet

Inleiding

In de vorige hoofdstukken is verslag gedaan van het procesverloop en de eerste resultaten van de OBaZ-programma in vijf steden (Enschede, 's-Hertogenbosch, Schiedam, Nijmegen, Almelo). Het is uiteindelijk de bedoeling om, voor zover mogelijk, een eindevaluatie uit te voeren voor alle 30 OBaZ-steden in Nederland. Het vorige hoofdstuk vormt daartoe een aanzet. Daarin werden de resultaten van de vijf steden uit de tussenevaluatie met elkaar vergeleken. Uit deze vergelijking werden een zevental spanningsvelden gedistilleerd die cruciaal zijn in de uitvoering en evaluatie van de programma's. Elk spanningsveld vraagt een keuze van iedere stad om verder te komen in de uitvoering en evaluatie van het OBaZ-programma. Om deze keuze te ondersteunen werken wij in het dit hoofdstuk een instrument uit dat de spanningsvelden voor iedere stad in kaart brengt.

Dit instrument vormt de basis voor een methodiek van zelfevaluatie die wij de OBaZ-steden in Nederland willen aanbieden ten behoeve van de eindevaluatie in 2005. De zelfevaluatie is bedoeld als handreiking naar de steden en dient tevens een vergelijking tussen de 30 steden mogelijk te maken. De zelfevaluatie richt zich nadrukkelijk op het faciliteren van het verdere proces in de steden: hoe kunnen de verschillende programma's gecontinueerd worden? Hoe ga je dat als stad vormgeven na beëindiging van de OBaZ-subsidie van het Ministerie van BZK na 2004? Met het instrument kunnen

gemeenten de waarde van burgerparticipatie inzichtelijk maken en reflecteren op hun praktijk. Wat levert het op? En wat kan je doen als gemeente om burgerparticipatie te verbeteren? Hoe kan burgerparticipatie zo efficiënt en effectief mogelijk georganiseerd worden? Deze informatie is ook van belang voor de volgende convenantperiode binnen het grotestedenbeleid. Steden kunnen daarbij van elkaar leren, niet alleen van de vijf voorbeeld steden die in deze evaluatie centraal staan, maar uiteindelijk van alle 30 steden in Nederland die een OBaZ-programma ontwikkeld hebben. Op basis van de resultaten die de steden verzamelen met het instrument dat wij hier presenteren, willen wij in 2005, als alle OBaZ programma's zijn afgerond, een eindvergelijking maken tussen alle 30 OBaZ-steden. De lessen die hieruit te leren vallen en de opbrengsten die daarmee zichtbaar worden, zullen ter beschikking worden gesteld aan alle steden. Daarmee heeft het instrument niet alleen waarde voor iedere stad op zich, maar kan juist door uitwisseling van de verzamelde informatie van elkaar geleerd worden.

Invulling instrument

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

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

Fase 1: gegevens en indrukken verzamelen

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

Checklist:

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

Suggestie

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

Stap 1 Stel een voorbereidingsgroep samen

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

Stap 2 t/m 4 Verzamel en orden gegevens uit documenten

Voor het opstellen van het discussiestuk dienen zoals gezegd een aantal gegevens verzameld te worden om de discussies in de panels voor te bereiden. Het gaat hierbij om informatie uit projectverslagen, notulen van belangrijke vergaderingen of gesprekken, nieuwsbrieven. De informatie heeft betrekking op de resultaten die worden waargenomen bij de verschillende OBaZ projecten en de manier waarop deze resultaten bereikt zijn. Voor het verzamelen en ordenen van deze informatie hebben wij een format ontwikkeld (zie bijlage) dat het discussiestuk indeelt in verschillende hoofdstukken. In elk hoofdstuk komen specifieke onderwerpen aan bod. Elk hoofdstuk kan worden ingevuld op basis van de leidende vragen die in het format bij ieder hoofdstuk gesteld worden. Deze vragen helpen de voorbereidingsgroep bij het zoeken naar relevante gegevens en het sorteren ervan.

In het eerste hoofdstuk staan de vooraf gestelde doelen centraal. Om de waargenomen resultaten te kunnen wegen is informatie nodig over de oorspronkelijke doelen en beoogde resultaten. Deze informatie kan uit het programmavoorstel gehaald worden. Dit hoofdstuk wordt gevolgd door een

beschrijving het procesverloop en de eerste resultaten die zichtbaar zijn. Informatie over het proces is belangrijk om na te kunnen gaan hoe bepaalde resultaten bereikt zijn en andere niet. Deze informatie is vaak al vastgelegd in tussentijdse verslagen of projectbeschrijvingen en is dus makkelijk te beschrijven. Bij het inventariseren van de zichtbare resultaten zijn ook eigen indrukken belangrijk van de voorbereidingsgroep: als actief betrokkenen bij OBaZ beschikken zij over waardevolle ervaringen en kennis die nuttige aanvullingen leveren op de indrukken uit de documenten.

De verzamelde indrukken en ervaringen worden verdiept in hoofdstuk 4 van het discussiestuk. Dit hoofdstuk is veruit het belangrijkste hoofdstuk, omdat daarin de 6 spanningsvelden uit de tussenevaluatie geïnterpreteerd worden. Deze inventarisatie levert belangrijke discussiepunten voor de panelgesprekken op. Niet alle vragen hoeven daarbij perse beantwoord te worden: uitgangspunt is het helder benoemen van de spanningsvelden die voorkomen in een stad. Als twee vragen voldoende zijn om het spanningsveld in beeld te brengen (hoe zwaar speelt een spanningsveld in deze stad en aan welke kant van het spanningsveld zitten we?) dan kunnen de andere vragen worden overgeslagen. Het kan ook zijn dat bepaalde vragen niet te beantwoorden zijn met de beschikbare informatie en indrukken. In dat geval zijn dit gelijk belangrijke vragen voor de panelgesprekken. Niet alle spanningsvelden zullen even zwaar spelen in elke stad en de voorbereidingsgroep kan er daarom voor kiezen om de nadruk op een selectie van spanningsvelden te leggen die het meest tot de verbeelding spreken en van belang zijn voor het vervolg van OBaZ. Maar omdat alle zes de spanningsvelden op een of andere manier zullen spelen in de verschillende steden, is voor een volledig overzicht van het proces en de bereikte resultaten, en dus een gedegen discussie in de panels, informatie gewenst over alle zes de spanningsvelden. Indien echter de tijd of de middelen ontbreken om al deze informatie te verzamelen kan het discussiestuk beperkt worden tot minimaal 3 spanningsvelden die het meest relevant zijn voor een stad.

Stap 5 Verzamel cijfermateriaal

Naast informatie uit documenten en stukken die tijdens de uitvoering van het programma geschreven zijn is statistische informatie belangrijk. Cijfermatige gegevens uit stedelijke monitoren, zoals de GSB-monitor (Schiedam) of een stadsenquête (Nijmegen), plaatsen de indrukken uit de documenten en van de voorbereiders in een context. Voor een meer gedetailleerd beeld kunnen verschillende gemeentelijke databestanden gecombineerd worden ('s-Hertogenbosch). Trends die uit de cijfers naar voren komen (bijvoorbeeld een toegenomen vertrouwen van bewoners in de wijk) kunnen deze indrukken ondersteunen. Omgekeerd kunnen de indrukken van de voorbereiders en uit de documenten mogelijke verklaringen en interpretaties opleveren voor de waargenomen trends in de verzamelde kwantitatieve data. Bij een eerste nulmeting kunnen deze cijfers ook gebruikt worden om interventiepunten voor de betrokken buurten te bepalen (zie 's-Hertogenbosch). Onderwerpen uit de monitor(en) die minimaal aan bod moeten komen zijn gegevens rondom:

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

Stap 6 Voeg twee vragen toe aan monitor (eventueel)

De bestaande monitoren leveren echter geen informatie op over de participatie van bewoners in hun buurt en in het bijzonder hun deelname aan OBaZ, terwijl het vergroten van bewonersparticipatie een van de belangrijkste doelen binnen OBaZ is. Om informatie voor deze doelstelling op tafel te krijgen dienen extra vragen aan de stedelijke monitoren te worden toegevoegd (zie kader).

Model hiervoor staan twee indicatoren die Lelieveldt¹ ontwikkeld heeft in Enschede. Eén indicator geeft op basis van

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

meerdere stellingen inzicht in de buurtparticipatie van bewoners en een tweede indicator gaat specifiek over de betrokkenheid bij OBaZ. Deze tweede indicator hebben wij uitgebreid met extra antwoordcategorieën om meer manieren van participatie binnen OBaZ zichtbaar te maken.

Aanvullend instrument monitoring ObaZ

Indicator 1

Aanwezig sociaal kapitaal onder bewoners **Vaak** **Soms** **Nooit**

Hoe vaak houdt u een oogje in het zeil op kinderen die buitenspelen?

Hoe vaak let u op het huis van de burens?

Hoe vaak spreekt u mensen in buurt aan op overlastgevend gedrag?

Hoe vaak hangt u daarover een briefje op (of schrijft u een brief met uw klachten)?

Hoe vaak ruimt u afval op van de straat?

Hoe vaak onderhoudt u openbaar groen in uw buurt of straat?

Hoe vaak maakt u een praatje met u burens?

Hoe vaak praat u over problemen in de buurt met buurtgenoten?

Hoe vaak leent u gereedschap van buurtgenoten?

Hoe vaak praat u over persoonlijke problemen met buurtgenoten?

Indicator 2

Op welke manieren bent u betrokken bij Onze Buurt aan Zet?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen participatie
- praat en leest er wel eens over
- heeft gestemd op ideeën en/ of ideeën aangedragen
- deelnemen aan projecten
- betrokken in de uitvoering van projecten
- betrokken bij de opzet van projecten
- deelnemen deel aan de programmaorganisatie van ObaZ

Fase 2 panelgesprekken

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

Instrument panelgesprekken

Om al deze vragen aan bod te laten komen en de discussie in goede banen te leiden hebben wij op basis van onze ervaringen in de panelgesprekken van de tussenevaluatie een instrument ontwikkeld voor de discussie tussen bewoners en professionals². Het instrument werkt volgens een trechtermethode, waarbij prioriteiten worden aangebracht in de spanningsvelden uit het discussiestuk en gerichte oplossingen worden bedacht die het OBaZ-programma in de betreffende stad verder moeten helpen. Bewoners en professionals hebben daarin ieder hun eigen rol die eerst apart wordt vormgegeven in afzonderlijke panelgesprek-

² Dit instrument is te gebruiken als checklist door de voorbereidingsgroep. Zie kaders op blz. 69- 70.

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

Samenstelling bewonerspanel en professionalspanel

Het bewonerspanel dient te bestaan uit actief bij OBaZ betrokken bewoners, het liefst zo veel mogelijk verspreid over de verschillende projecten. In het professionele panel zijn alle betrokken organisaties en afdelingen vertegenwoordigd (welzijnswerkers, politie, corporaties, gemeentelijke diensten, beleidsmakers). Een panel mag niet groter zijn dan 10 personen om een open discussie mogelijk te maken waarbij iedereen aan het woord komt.

Aanwijzen van een voorzitter

Zeer belangrijk voor de panelgesprekken is het aanwijzen van een voorzitter. De panelgesprekken vallen of staan met goede voorzitters, die in staat zijn om alle partijen voldoende aan bod te laten komen en de discussie te leiden binnen de kaders van het instrument. De aparte panels in de ochtend kennen ieder een eigen voorzitter die de resultaten uit dat panel presenteren in het middagdeel. Ook kunnen zij als spreekbuis worden aangewezen in respectievelijk de verdedigingsronde van professionals en bewoners. Voor het bewonerspanel kan gedacht

worden aan de voorzitter van een bewoners- of wijkvereniging, bij de professionals lijkt de programmacoördinator de aangewezen persoon. Deze laatste persoon kan ook het gecombineerde panel in de middag voorzitten. Een andere optie is om een externe deskundige te vragen als objectieve buitenstaander. Vooral wanneer de relatie tussen bewoners en professionals gevoelig ligt, kan een externe deskundige bemiddeld optreden.

Eerste ronde

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

Stap 1 Introductie

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

Stap 2 Discussie over spanningsvelden

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

Stap 3 Stemmen over de drie meest relevante spanningsvelden

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

Stap 4 Brainstormronde

Voor de drie spanningsvelden met de meeste stemmen dienen vervolgens in een brainstormronde oplossingen te worden bedacht. Er dienen zoveel mogelijk suggesties op een nieuwe flap-over geschreven te worden. Er zijn daarbij geen foute

suggesties mogelijk, elk idee telt en bezwaren doen even niet mee.

Stap 5 Discussie over oplossingen

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

Stap 6 Stemronde over de drie beste oplossingen

De discussie mondt uit in een nieuwe stemronde waarbij gestemd wordt over de drie beste oplossingen. De oplossingen hoeven daarbij niet netjes verdeeld te zijn over de drie geselecteerde spanningsvelden; de gekozen oplossingen mogen ook allemaal onder een spanningsveld vallen. De drie gekozen spanningsvelden en oplossingen in het bewonerspanel en het professionals panel gaan door naar de tweede panelronde.

Tweede ronde

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

Stap 1 Introductie

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

Stap 2 Presentatie van de door bewoners gekozen spanningsvelden en oplossingen

De voorzitter van het bewonerspanel presenteert in hooguit 10 minuten de uitkomsten van het ochtenddeel: welke drie spanningsvelden kregen de meeste stemmen en welke oplossingen zijn daarbij bedacht?

Stap 3 Presentatie van de door professionals gekozen spanningsvelden en oplossingen

Vervolgens presenteert de voorzitter van het professionals panel de uitkomsten van de discussie in de ochtend.

Stap 4 Professionals verdedigen de door hen gekozen spanningsvelden

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

Stap 5 Stemronde over de drie belangrijkste spanningsvelden

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

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

Van de drie spanningsvelden met de meeste stemmen worden vervolgens de door bewoners en professionals in de eerste panelronde bedachte oplossingen bij elkaar gezet. De bewoners krijgen nu de kans om de oplossingen die zij in het panelgesprek van de ochtend aangedragen hebben te verdedigen. De oplossingen die bewoners bedacht hebben, maar die niet voorkomen bij de professionals³ komen op de nominatielijst voor verwerping en dienen door bewoners verdedigd te worden: waarom is het toch een goede oplossing? De professionals mogen op hun beurt vragen stellen en commentaar leveren. Hier zijn de professionals dus leidende in de selectie van oplossingen. Als professionele krachten zijn hun expertise en kennis leidend in het selecteren en vormgeven van de oplossingen. Bewoners zitten daarbij in de verdedigende rol.

³ Dit kunnen ook oplossingen zijn bij een spanningsveld dat alleen door bewoners is gekozen in de eerste ronde panelgesprekken. De professionals hebben er dan geen oplossingen voor bedacht en deze oplossingen moeten dus verdedigd worden door bewoners.

Stap 7 Stemronde over de drie beste oplossingen

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

Stap 8 Vervolg?

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

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

Instrument panelbijeenkomsten

Opzet bewonerspanel en professionalspanel

- | | |
|---------------|--|
| 9.30 - 9.50 | 1. Introductie <ul style="list-style-type: none">- uitleg over de zelfevaluatie- introductierondje- presentatie van de spanningsvelden in steekwoorden op flap-overs |
| 9.50 - 10.15 | 2. Discussie over de spanningsvelden <ul style="list-style-type: none">- aanvullingen op flap-overs schrijven |
| 10.15 - 10.30 | 3. Stemmen over de drie meest relevante spanningsvelden |
| 10.30 - 10.50 | 4. Brainstormen over oplossingen om uit de drie spanningsvelden met de meeste stemmen te komen <ul style="list-style-type: none">- alle geopperde ideeën noteren op een flap-over |
| 10.50 - 11.00 | Koffiepauze |
| 11.00 - 11.25 | 5. Discussie over oplossingen <ul style="list-style-type: none">- aanvullingen op flap-overs schrijven |
| 11.25 - 11.40 | 6. Stemmen over de drie beste oplossingen |
| 11.40 - 11.50 | 7. Afsluiting (samenvatten discussie, uitleg vervolg, uitnodiging lunch) |

Opzet gecombineerde panel

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

Wat komt er na de panelgesprekken?

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

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

Voor het halen van deze planning, zodat de steden het vergelijkende rapport tijdig in hun bezit hebben, is het van groot belang dat wij de stukken van de steden (het discussiestuk

van de voorbereidingsgroep en de drie verslagen van de panelbijeenkomsten) uiterlijk 1 mei 2005 ontvangen hebben. Om deze deadline te kunnen halen adviseren wij de steden om uiterlijk in januari 2005 met de eindevaluatie van hun OBaZ-programma te beginnen. In onderstaand tijdschema staan de verschillende stappen opgesomd.

Tijdschema eindevaluatie en vergelijking tussen de 30 OBaZ-steden

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

*geschatte tijdsinvestering voor de voorbereidingsgroep. Mogelijk aanvullende kosten: locatiehuur en catering voor de panelgesprekken.

Format hoofdstukindeling voor discussiestuk panels

Hoofdstuk	Leidende vragen
1. Doelen	<ul style="list-style-type: none">• Waarom OBaZ? Wat hopen de deelnemende partijen met OBaZ te bereiken?• Wat is anders aan OBaZ in vergelijking met andere projecten?• Wie hebben het initiatief genomen tot OBaZ in de gemeente?
2. Proces	<ul style="list-style-type: none">• Wie zijn betrokken geweest bij het bedenken en uitwerken van het programma?• Welke OBaZ projecten zijn opgezet?• Hoe dragen deze projecten bij aan de vooraf gestelde doelen?
3. Resultaten	<ul style="list-style-type: none">• Hoe ver staat het met de projecten?• Wat is er van de doelen die vooraf geformuleerd zijn bereikt?• Heeft OBaZ substantieel bijgedragen aan de leefbaarheid en veiligheid van de betrokken buurten?• Is de betrokkenheid van bewoners in de buurten toegenomen?• Zijn bewoners voldoende aan bod gekomen?• Zijn er ook andere resultaten bereikt die niet met de doelen van OBaZ te maken hebben?• Wat is er nog niet bereikt van de vooraf gestelde doelen?
4. Succes- en faalfactoren	
4.1 <i>duurzaamheid en projectmatig werken</i> <i>(spanningsveld 1)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Hoe sluiten de OBaZ-projecten aan bij bestaande initiatieven van de gemeente en bewoners?• Welke projecten moeten doorgaan volgens gemeente, instellingen en bewoners?• Hoe kunnen succesvolle projecten binnen de gemeente verankerd worden?

Hoofdstuk	Leidende vragen
4.2 bestuurs- en bewonerscultuur <i>(spanningsveld 2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt bij de opzet en uitvoering van projecten rekening gehouden met de wensen van bewoners? Zijn bewoners voldoende aan bod gekomen? • Hoe worden de taken tussen bewoners, instellingen en de gemeente verdeeld? Zijn professionals binnen OBaZ anders gaan werken? • Wiens prioriteiten tellen bij de uitvoering van projecten het meest mee?
4.3 collectieve en individuele benadering <i>(spanningsveld 3)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke manieren worden bewoners geïnformeerd over de verschillende activiteiten binnen OBaZ en de mogelijkheden om mee te doen? • Hoe beoordelen bewoners, instellingen en de gemeente de communicatie? (Wordt er op tijd informatie gegeven? Is de informatie duidelijk?) • Kunnen bewoners voldoende reageren en hun eigen informatie/ ideeën inbrengen?)
4.4 actieve kern en overige bewoners <i>(spanningsveld 4)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe worden bewoners betrokken bij OBaZ en de verschillende projecten daarbinnen? • Werken de manieren om bewoners te betrekken? (Hoeveel bewoners zijn actief, op welke manieren? Zijn het steeds dezelfde mensen die meedoen of is de betrokkenheid van bewoners werkelijk verbreed?) • Veranderen de gebruikte manieren om bewoners te betrekken tijdens het proces?
4.5 allochtonen en autochtonen <i>(spanningsveld 5)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Blijft de deelname van allochtonen achter bij die van autochtone bewoners? • Zijn allochtonen op een andere manier betrokken dan autochtonen? • Zijn er ook verschillen in deelname tussen groepen allochtonen? • Zijn er ook activiteiten, waar zowel allochtone als autochtone buurtbewoners aan meedoen?
4.6 harde problemen en softe aanpakken <i>(spanningsveld 6)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Worden met de OBaZ-projecten de belangrijkste problemen in de wijk aangepakt? • Wat maakt het aanpakken van deze problemen lastig? (intimidatie-cultuur, samenhang van langdurige problemen als werkloosheid, criminaliteit en onveiligheid) • Welke mogelijkheden zijn er om de aanpak te versterken? (Wat is de sociale binding in en met de wijken/ buurten? Voor welke problemen is een gecombineerde aanpak mogelijk?)

Colofon

Opdrachtgever/financier	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
auteurs	Drs. P.F. van der Graaf Dr. S.M.A. Nieborg Dr. D.G. Oudenampsen Drs. M.E. Wentink
eindredactie	I. Linse
omslag	Grafital, Valkenswaard
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	N. van Koutrik
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

De publicatie

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

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

De bijlagen met de afzonderlijke evaluaties per stad zijn apart op te vragen bij het Verwey-Jonker Instituut.

ISBN-10: 90-5830-219-9

ISBN-13: 978-90-5830-219-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2006

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.