

Eindevaluatie wijkbeheer in Veldhoven

Over stevens, storkokers, verwachtingen en voortbestaan

Amsterdam, 24 mei 2004

Han Bruinink
Eric Lugtmeijer

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding tot evaluatie wijkbeheer	8
1.2 Centrale vraagstelling	8
1.3 Onderzoeksopzet	9
1.4 Leeswijzer	10
2 Lessen uit het verleden	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Van buurt- naar wijkbeheer	11
2.3 1998-2001: de eerste ervaringen	12
2.4 2002 - 2004: bijsturen	14
3 Analyse huidige situatie	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Conclusies	16
4 Advies	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Ambities	25
4.3 Aanbevelingen	26
4.3.4 Algemeen	32
Bijlagen	
Bijlage 1 Literatuurlijst	34
Bijlage 2 Geïnterviewde personen	35
Bijlage 3 Moderatiesessies	36
Bijlage 4 Leden begeleidingsgroep en stuurgroep	52
Bijlage 5 Voorbeeld projectformat voor wijkplan	53

Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage van het project Wijkbeheer in Veldhoven. Het project waarmee zes jaar lang is geëxperimenteerd nadert het einde van haar looptijd. Tussentijdse evaluaties en ervaringen hebben al uitgewezen dat de koers van wijkbeheer goed is, maar dat op onderdelen van de aanpak nog winst te behalen valt. In deze rapportage zijn de verbeterpunten beschreven.

De eindevaluatie is het product en advies van DSP-groep. De evaluatie is in nauwe samenwerking met een begeleidingsgroep en de stuurgroep wijkbeheer tot stand gekomen. Dit betekent niet dat de gemeente als opdrachtgever of een van de andere samenwerkingspartners inclusief bewoners het op alle onderdelen eens hoeft te zijn of dat er sprake is van een dichtgetimmerd stuk. Integendeel. Om zoveel mogelijk draagvlak voor het toekomstige wijkbeheer in Veldhoven te krijgen, zal de rapportage een zorgvuldige besluitvormingsprocedure doorlopen. Die begint op 3 juni 2004 met een presentatie aan de leden van de wijkplatforms, gemeenteraadsleden en professionals. Vervolgens bestaat er ruim 4 weken de gelegenheid om te reageren. De reacties zullen worden toegevoegd als bijlage bij het raadsvoorstel in een (gemeentelijke) oplegnotitie en dienen tevens als input voor het nog op te stellen implementatieplan.

Rest ons op deze plek nog onze dank uit te spreken voor alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit rapport.

Han Bruinink
Eric Lugtmeijer

Samenvatting

Deze rapportage bevat de eindevaluatie van het project wijkbeheer dat officieel in 1998 van start is gegaan in Veldhoven. In de tussentijdse evaluatie wijkbeheer 1988- 2001 die in 2002 is verschenen, is al duidelijk geworden dat wijkbeheer zelf niet ter discussie staat, maar dat bepaalde aspecten van de aanpak beter kunnen. De eindevaluatie spitst zich dan ook toe op de belangrijkste (procesmatige en instrumentele) knelpunten van dit moment en geeft vervolgens aanbevelingen om deze knelpunten aan te pakken, waarbij ook voorstellen met betrekking tot de organisatie van het wijkbeheer worden gedaan.

Eerst terugkijken

In de rapportage wordt allereerst teruggekeken op de (eerste) ervaringen met het wijkbeheer, de belangrijkste conclusies uit de genoemde tussenevaluatie, de voorstellen die daar uit voortvloeiden en de wijze waarop het wijkbeheer daarna is bijgestuurd. Het beeld dat daarbij naar voren komt, is dat wijkbeheer nog teveel een gemeentelijke aangelegenheid is waarbij de rol van de samenwerkingspartners beperkt is. Bovendien loopt de communicatie en participatie niet soepel en komen de instrumenten wijkplannen, wijkbudgetten en de wijkplatforms niet helemaal goed uit de verf.

Eigen analyse

Aan de hand van diepte-interviews met sleutelpersonen, een viertal moderatiesessies met professionals en bewoners en bestudering van beschikbare documenten is vervolgens de huidige situatie van het wijkbeheer in kaart gebracht in de vorm van 25 conclusies, verdeeld naar instrumenten, proces, organisatie en de categorie algemeen.

Ten aanzien van de instrumenten wordt onder meer geconstateerd dat het onduidelijk is van wie de wijkvisies zijn (alle partners of 'alleen de bewoners'), dat de wijkbudgetten spaarpotjes zijn geworden en dat de wijkplannen actielijstjes zijn voor vooral de gemeente. Het instrument wijkshow voldoet op zich goed, maar de follow up laat sterk te wensen over. Tenslotte valt op dat het wijkbeheer bijna gelijkgesteld is met wat er in de wijkplatforms gebeurt, terwijl het toch 'slechts' één van de instrumenten van wijkbeheer is.

Procesmatig kan geconcludeerd worden, dat in het wijkbeheer de vraag vanuit de wijken het aanbod overtreft en dat daardoor afspraken en verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden. Vooral de gemeente blijkt niet goed nee te kunnen zeggen en het credo "zeg wat je doet, doe wat je zegt" klinkt nog onvoldoende door in Veldhoven. Voorts is er een sterke behoefte aan een kader waarbinnen de (bewoners)participatie zich mag bewegen en hoeven de wijkplatforms niet altijd en overal de meest geschikte vorm van bewonersparticipatie te zijn. Wat verder opvalt, is dat het wijkbeheer in Veldhoven voor bewoners weinig zichtbaar is, en dat ook de partners er onvoldoende in herkenbaar zijn. De communicatie en informatie

hieromtrent is daarom voor verbetering vatbaar, evenals de interne communicatie binnen de gemeente; een eenduidig verhaal ontbreekt vaak. Tot slot blijkt professionaliteit een belangrijk knelpunt te zijn. Zo worden beloftes niet nagekomen, afspraken niet goed vastgelegd, komt eigenbelang nogal eens voor gemeenschappelijk belang en is er geregeld sprake van (teveel) vrijblijvendheid.

Wanneer gekeken wordt naar de organisatie van wijkbeheer, dan valt op dat minstens 90% van de agenda wordt bepaald door zaken in het openbare gebied en daardoor in de gemeentelijke koker terecht komt. Voorts constateren we dat de samenwerking tussen de projectleiders en het opbouwwerk niet soepel loopt en dat het aan duidelijke afspraken ontbreekt. Ook het bekende dubbele pettenprobleem van de projectleiders speelt hierbij een rol. Bovendien is het lastig voor de projectleiders om in te schatten hoeveel ruimte ze nu eigenlijk krijgen in de eigen gemeentelijke organisatie. Opvallend is verder dat de stuurgroep wijkbeheer niet of nauwelijks (meer) stuurt doordat ze zich teveel bezig houdt met inhoudelijke en beleidsmatige zaken en dat de wijkplatforms op dit moment nauwelijks interessant zijn voor externe partijen. Hierdoor is ook de rol en bijdrage van de professionele partijen wisselend. In het bijzonder de politie en de twee corporaties staan nog teveel langs de zijlijn. Stimulans is prominenter aanwezig, maar zou nog meer het sociale wijkbeheer kunnen uitbreiden.

Over het algemeen constateren we dat Veldhoven relatief weinig grote en structurele problemen kent. Dit geeft aan dat (de organisatie van) wijkbeheer in de juiste verhouding moet worden geplaatst en vooral niet moet worden 'opgeblazen'. Maatwerk is gewenst! Daar zijn alle samenwerkingspartners het over eens, evenals met de constatering dat wijkbeheer duidelijk heeft gemaakt dat wijkgericht werken in Veldhoven de toekomst heeft!

Vier ambities

Wat wil Veldhoven met wijkbeheer? Deze vraag is in de stuurgroep uitgewerkt naar vier door alle samenwerkingspartners onderschreven ambities:

- Wijkbeheer moet zich meer richten op zowel probleem- en kansgericht werken als vraaggericht en integraal werken.
- Wijkbeheer wordt meer van de partners en minder van de gemeente.
- De bewoner staat centraal.
- Bewonersparticipatie is meer dan de wijkplatforms.

Aan de hand van deze ambities, de lessen uit het verleden en de conclusies die volgen uit de analyse is het advies opgesteld.

Het advies

Net als in het analysedeel zijn de aanbevelingen gerangschikt naar instrumenten, proces en organisatie.

Instrumenten

De wijkvisies moeten een product worden van de gezamenlijke partners en hoeven niet meer voor alle wijken te worden opgesteld.

Hetzelfde geldt voor de wijkplannen, die voortaan alleen integrale projecten bevatten met voor ieder project een eigen trekker.

De wijkbudgetten moeten gebruikt worden waar ze voor bestemd zijn, namelijk voor kleine, snelle ingrepen in de wijk, waaronder sociale activiteiten.

De wijkshow dient alleen te worden gehouden als de organisatie in staat is om binnen enkele weken terug te koppelen wat er met de aangedragen verbeterpunten wordt en liefst al is gedaan. Dit betekent dat voorafgaand aan de wijkshow voldoende personele inzet bij de betreffende uitvoeringsorganisatie moet zijn gegarandeerd.

Het instrument wijkplatform wordt alleen ingezet in wijken waar er behoefte dan wel voldoende animo voor is. In de wijkplatforms gaat het vooral om de hoofdlijnen en het wijkplan als product van het platform bepaalt (mede) de jaaragenda. Bovendien verdient het aanbeveling om de rol en (nieuwe) taken van de wijkplatforms nog een keer helder te formuleren en te delen met betrokkenen.

Het proces

De uitdaging voor wijkbeheer zit hem in achtereenvolgens het helder krijgen van de vraag van bewoners, het intern en/of extern uitzetten van die vraag en het toezien op het vervolgproces. De uitvoering blijft echter de verantwoordelijkheid van de gemeentelijke vakafdelingen en de betrokken partners. Op deze wijze transformeert wijkbeheer van een projectorganisatie in een vraaggerichte procesorganisatie. De gemeente is al gestart met het afstemmen van de organisatie op het vraaggericht werken door werkprocessen te stroomlijnen en de klachtenafhandeling te optimaliseren (call-center). Mocht er een nieuwe participatieverordening worden opgesteld, dan dient die breed te worden geïmplementeerd, zowel binnen de gemeente als bij de samenwerkingspartners en de bewoners c.q. wijkplatforms.

De successen en activiteiten van wijkbeheer moeten beter uitgedragen worden, bijvoorbeeld door in elke wijk jaarlijks een specifieke activiteit in de schijnwerpers te zetten of raadsleden en andere bestuurders meer te betrekken bij projecten en activiteiten. Ook is de gemeentelijke webpagina van wijkbeheer voor verbetering vatbaar, waarbij een eigen site de voorkeur geniet en ook meer recht doet aan de betrokkenheid van andere partners in wijkbeheer.

De organisatie

De organisatie van wijkbeheer moet worden uitgebreid met een beleidsmatige projectgroep. Hierdoor kan de stuurgroep ook weer gaan sturen. De projectgroep moet een creatieve club met mensen zijn die nieuwe ontwikkelingen signaleert, het beleid afstemt, die verantwoordelijk is voor het opstellen van de wijkvisies, etc.

De huidige twee projectleiders volstaan om het wijk- en vraaggericht werken verder uit te bouwen in Veldhoven en heten in het vervolg wijkmanagers. Ze zijn in het bijzonder verantwoordelijk voor het integrale samenwerkingsproces in de wijk. Verder stellen we voor om de ambtelijke verantwoordelijkheid voor wijkbeheer over te hevelen van de directeur dienst Stadsontwikkeling en Openbare Werken naar de directeur van de dienst Welzijn.

Met betrekking tot de positie en rol van de samenwerkingspartners bevelen we aan dat de politie meer op de voorgrond moet treden, bijvoorbeeld door het leveren van een belangrijke bijdrage aan een themagerichte invulling. Ook de zichtbaarheid van de corporaties kan beter door onder meer een structurele inzet van leefbaarheids gelden, waardoor meer zeggenschap wordt verkregen en sturing vanuit de corporaties zal optreden.

Stimulans als welzijnsorganisatie zal zich moeten concentreren op het goed functioneren van het tandem wijkmanager – opbouwwerk, waarbij het opbouwwerk zich vooral richt op het participatieproces. Stimulans levert daartoe de professionele inzet en kan daarop worden afgerekend door middel van nog te maken prestatieafspraken met de gemeente.

Van de bewoners verwachten we meer eigen inbreng door ze nadrukkelijker te betrekken bij wijkplannen c.q. de wijkanalyse, bij het formuleren van integrale projecten en vooral bij de uitvoering ervan. Voorts bevelen we aan om in wijken waar wijkplatforms actief zijn het reilen en zeilen van de platforms minimaal 1 keer per jaar voor te leggen aan de achterban, bijvoorbeeld door te experimenteren met een interactieve website of met buurtpanels.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding tot evaluatie wijkbeheer

Na drie jaar kleinschalige experimenten met buurtbeheer, is in Veldhoven in 1998 het project wijkbeheer van start gegaan. In de daaropvolgende jaren is het project steeds verder uitgebouwd, onder meer aan de hand van het evaluatierapport 'Evaluatie wijkbeheer 1998 – 2001' dat in 2002 is verschenen en een (beperkte) tussentijdse evaluatie die in het najaar van 2003 is gehouden. De gemeente Veldhoven wil in 2004 een besluit nemen over de toekomst van het project wijkbeheer, waarbij de vraag niet zozeer is of wijkbeheer wel door moet gaan in Veldhoven maar veeleer hoe wijkbeheer de komende jaren vorm krijgt, zowel binnen de eigen organisatie als in samenhang met de betrokken professionele organisaties en bewoners. Tegen deze achtergrond bestaat er bij de gemeente Veldhoven de behoefte aan een eindevaluatie van het wijkbeheer. DSP-groep (voorheen van Dijk, van Soomer en Partners) heeft vervolgens de opdracht gekregen om de eindevaluatie uit te voeren.

1.2 Centrale vraagstelling

De opdracht hebben we als volgt geformuleerd:

Stel een eindevaluatie op waarin het wijkbeheer vanaf 1998 tot nu kernachtig wordt geschetst. De belangrijkste knelpunten van dit moment worden uitgediept (achtergronden en oorzaken) en er worden voorstellen gedaan om deze knelpunten aan te pakken.

De evaluatie zal aanbevelingen bevatten hoe de organisatie van het wijkbeheer intern en extern vorm zal moeten krijgen.

De volgende drie punten zijn hierbij van belang:

Het algehele beeld

Het opstellen van een eindevaluatie betekent een evaluatie over de gehele periode van het wijkbeheer (1998 tot nu). Omdat we geen dingen dubbel willen doen, hebben we waar nodig gebruik gemaakt van het bestaand (evaluatie)materiaal.

De belangrijkste gemeenschappelijke knelpunten

Uit het materiaal dat we hebben gekregen en uit het voorbereidingsgesprek met de begeleidingsgroep zijn de volgende zes knelpunten c.q. kernvragen naar voren gekomen:

- Wat zijn de achtergronden en oorzaken waardoor de communicatie en participatie niet soepel loopt?
- Wat kan de bijdrage / participatie van wijkbewoners onderling doen vergroten?
- Wat is de specifieke rol van de gemeente in de communicatie en participatie?
- Wat moeten de wijkvisies beogen (en zijn de verwachtingen van de samenwerkingspartijen eigenlijk wel hetzelfde)?
- Wat wordt bereikt met de wijkbudgetten en hoe kunnen deze beter worden gebruikt?

- Wat is de specifieke rol van de samenwerkingspartners en welke plaats neemt het wijkplatform hier in?

Het advies

Het derde onderdeel van de opdracht betreft het advies. Het advies is vooral geënt op de belangrijkste gemeenschappelijke knelpunten en op de gezamenlijke ambities die de partners hebben met betrekking tot het wijkbeheer. Daarnaast richt het advies zich ook op de (interne en externe) organisatie van wijkbeheer.

Voor de eindevaluatie gelden een aantal randvoorwaarden:

- *De opdracht is gericht op de inzet van alle aan het wijkbeheer deelnemende partijen*
Hierbij gaat het om de inzet van alle partijen die actief zijn in het wijkbeheer. De rol van de gemeente wordt echter het meest belicht, aangezien de meeste kritiek zich hierop uit. Het betreft dan met name de dubbelrol die de gemeente heeft (regisseur en uitvoerder).
- *Geen uitspraken over het functioneren van individuele personen*
De opdracht is niet gericht op het individuele functioneren van de verschillende mensen die werkzaam zijn in het wijkbeheer. De opdracht heeft deze reikwijdte eenvoudigweg niet. Waar we dit knelpunt tegenkomen wordt dit als algemeen knelpunt aangegeven.
- *Geen echte effectmeting van de doelstellingen*
In de opdracht is geen effectmeting voorzien van de invloed van het wijkbeheer op de woon- en leefomgeving. Hiervoor kan worden verwezen naar de bewonersenquête 2004 die medio 2004 verschijnt. De gegevens worden op dit moment door de gemeente verwerkt en geanalyseerd.
- *De begeleidingsgroep heeft een actieve rol in de opdracht en met name het adviesdeel*
De instelling van een begeleidingsgroep, die een nadrukkelijke rol krijgt bij met name de totstandkoming van het advies, moet er voor zorgen dat het adviesdeel breed wordt gedragen.
- *Het wijkbeheer wendt niet van steven*
Zoals eerder aangegeven is de gemeente van mening dat wijkbeheer ook successen kent en zelf niet ter discussie staat. De koers is goed maar er moet wel een aantal zaken veranderen.

1.3 Onderzoeksopzet

Om de opdracht goed uit te voeren hebben we de volgende onderzoeksmethodieken gehanteerd:

- 1 Analyse van het bestaand schriftelijk materiaal
Op basis van eerdere evaluaties en notities valt op te tekenen hoe het wijkbeheer zich heeft ontwikkeld in de afgelopen zes jaar. Voor een overzicht van de geraadpleegde stukken verwijzen we naar bijlage 1.

2 Diepte-interviews

Door middel van gesprekken met 10 sleutelpersonen hebben we met name inzicht gekregen in de huidige problematiek en de (mogelijke) oorzaken en gevolgen.

Voor een overzicht van de geïnterviewde personen zie bijlage 2.

3 Moderatiesessies

Om professionals en bewoners bij de evaluatie te betrekken, hebben we vier zogenaamde moderatiesessies georganiseerd. Dit zijn sessies waaraan circa 15 personen deelnemen en waarbij op een gestructureerde wijze door middel van een aantal gerichte vragen de deelnemers hun mening geven en inhoudelijk discussiëren. Het voordeel van dergelijke sessies is dat een groot aantal mensen bereikt wordt (draagvlak) en dat de methode voorkomt dat mensen ondersneeuwen in het verbaal geweld van anderen. We hebben gekozen voor vier sessies: één sessie met gemeentelijke vertegenwoordigers (beleidsmedewerkers en afdelingshoofden), twee sessies met bewoners en één sessie met de uitvoerende professionals (zowel gemeente als partners). Voor een overzicht van de deelnemers alsmede de belangrijkste uitkomsten van de moderatiesessies zie bijlage 3.

4 Bespreking in begeleidingsgroep en stuurgroep

Om te zorgen dat zowel de analyse als het advies breed gedragen wordt door de gemeente en haar samenwerkingspartners (inclusief bewoners), zijn beide onderdelen van de opdracht in conceptvorm bediscussieerd in zowel de begeleidingsgroep als de stuurgroep. Daarnaast zijn in de stuurgroep de gezamenlijke ambities bepaald van wijkbeheer.

Voor de samenstelling van de begeleidings- en stuurgroep zie bijlage 4.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat aangegeven hoe wijkbeheer zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Hoofdstuk 3 geeft in concluderende zin een analyse van de huidige situatie van wijkbeheer. Tenslotte worden in hoofdstuk 4 de ambities en aanbevelingen gepresenteerd.

2 Lessen uit het verleden

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk blikken we terug op de (eerste) ervaringen met wijkbeheer en de tussentijdse evaluaties die in de loop der jaren zijn verschenen.

2.2 Van buurt- naar wijkbeheer

De eerste schreden

In 1995 ontstaan in de wijken Heikant/de Kelen en Cobbeek/Centrum de eerste initiatieven op het gebied van buurt- en wijkbeheer. Het experimentele buurtbeheer in deze twee wijken spitst zich vooral toe op onderhoud en verbetering van de openbare ruimte en op een wijkservicepunt waarin gemeente, politie, Aert Swaens en Stimulans een samenwerkingsverband aangaan in de wijk. De daaropvolgende discussie over de organisatorische vormgeving van buurt- en wijkbeheer leidt ertoe, dat de Raad in 1997 aandringt om een plan van aanpak op te stellen om wijkbeheer niet meer als experiment maar als (nieuw) beleid in geheel Veldhoven in te voeren. Dit resulteert vervolgens in de gemeentelijke notities "Koersbepaling wijkbeheer" en later de "notitie wijkbeheer" (september 1998).

Definitie en doelstellingen

In de notitie wijkbeheer wordt wijkbeheer als volgt gedefinieerd:

"Een samenhangende aanpak van technische en sociale componenten van de leefbaarheid in een bepaald gebied door samenwerking van gemeente, politie, woningeigenaren, welzijnswerk en bewoners en eventuele andere relevante (wijk)organisaties".

Deze samenhangende aanpak moet een belangrijke bijdrage gaan leveren aan de vier doelstellingen van wijkbeheer:

- 1 Het verbeteren van de kwaliteit van het woon- en leefmilieu.
- 2 Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en de toegankelijkheid.
- 3 Het bevorderen van participatie en samenwerking.
- 4 Het verbeteren van de relatie burger en bestuur.

De eerste twee doelstellingen zijn vooral gericht op inhoudelijke resultaten terwijl de laatste twee doelstellingen betrekking hebben op de relatie tussen bestuur, burger, instellingen en organisaties (proces).

Enkele belangrijke kenmerken van wijkbeheer

Het nieuwe wijkbeheer kenmerkt zich door gebiedsgericht- en integraal werken van vakdisciplines en instanties en hecht daarbij grote waarde aan de participatie van bewoners. Er worden wijkplatforms opgericht waarin naast uitvoerende professionals een stevige afvaardiging van bewoners is te vinden. Ook doen wijkpanels hun intrede, waarbij het gaat om een grote groep bewoners die één à twee keer per jaar wordt geïnformeerd over de plannen in de wijk en de behaalde resultaten.

De gemeentelijke projectleider krijgt de functie van regisseur en procesbe-waker en is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling van wijkbeheer als geheel. Het instrumentarium van de projectleider wordt geleidelijk uitgebouwd en omvat onder meer wijkvisies, wijkplannen, wijkbudgetten, nieuwsbrieven en een tweejaarlijkse wijkmonitoring.

Verder wordt er met betrekking tot wijkbeheer een onderscheid gemaakt tussen het dagelijks beheer (fysiek beheer), maatschappelijk beheer (sociaal beheer), wijkontwikkeling (fysieke en sociale projecten die niet behoren tot bestaand beleid en waarvoor het geld nog bevochten moet worden) en communicatie.

Projectorganisatie

Wijkbeheer in Veldhoven gaat van start als project om zodoende ervaring op te doen met wijkgericht werken. De missie is wel om te zijner tijd het wijkbeheer te implementeren in de gemeentelijke organisatie.

Voor de afstemming en coördinatie wordt een stuurgroep in het leven geroepen waarin alle samenwerkingspartijen zijn vertegenwoordigd. De stuurgroep wordt voorgezeten door de projectwethouder. In de opstartfase wordt voor de afstemming van de werkzaamheden binnen de gemeentelijke organisatie een projectgroep geformeerd¹.

Vanwege de (gefaseerde) uitbreiding van wijkbeheer naar alle wijken in Veldhoven is een aantal nieuwe functies noodzakelijk. Zo doet naast de projectleider een tweede projectleider zijn intrede en vraagt de ondersteuning en begeleiding van de bewoners en de bewonersparticipatie tijd en personele inzet van Stimulans. Tenslotte is het voornemen om ook de politie te versterken met zogenaamde wijkmeesters (ID-banen)².

2.3 1998-2001: de eerste ervaringen

Belangrijkste conclusies

Vooruitlopend op de raadsperiode 2002-2006 werd medio 2001 het project wijkbeheer door bureau Stade geëvalueerd. De evaluatie was vooral bedoeld om aan te geven hoe aan het (implementatie)traject van wijkbeheer in Veldhoven een succesvol vervolg kan worden gegeven.

De belangrijkste conclusies uit die evaluatie zijn:

- Wijkbeheer heeft nog onvoldoende tijd gehad om een substantiële verbetering van de dienstverlening en het beheer te realiseren. Hierbij speelt mee dat door het ontbreken van meetbare criteria de resultaten niet goed kunnen worden gemeten.
- Door wijkbeheer is de communicatie tussen professionele organisaties, bewoners in de wijk en gemeente duidelijk verbeterd.
- Wijkbeheer heeft een verbetering aangebracht in de samenwerking tussen de betrokken beheerpartijen.
- Wijkbeheer heeft bijgedragen aan een toegenomen participatie van bewoners.

Noot 1 De (intergemeentelijke) projectgroep, waarin de projectleiders regelmatig overleg hadden met de directeur van de dienst Welzijn en het hoofd van de afdeling uitvoering, is na de opstartfase ontbonden.

Noot 2 In de praktijk bleek dat het door de politie gewenste niveau van toezichthouders niet binnen een ID-baan kon worden gerealiseerd. Betrokken ID-banen zijn ondergebracht bij de afdeling uitvoering in de gemeentelijke organisatie en hebben geen toezichhoudende functie maar meer het karakter van wijkconciërges.

- De wijkvisies moeten (nog) verder worden ontwikkeld. De wijkvisies worden breed gewaardeerd, maar spelen binnen de gemeentelijke organisatie nog een bescheiden rol. De wijkvisies geven nog weinig inzicht in de toekomstige ontwikkelingen in de wijk.
- Ook de wijkplannen zijn voor verbetering vatbaar. De wijkplannen bevatten nauwelijks integrale projecten en komen vooral los van de wijkvisies tot stand. Verder blijven de plannen dikwijls steken in intenties en is de betekenis ervan duidelijk minder dan de wijkvisies.
- Als instrumenten van wijkbeheer zijn de wijkshouwen en nieuwsbrieven het meest succesvol. Dit geldt niet voor de wijkpanels, die weinig prominent zijn ingevuld en waarvan het de vraag is of ze toegevoegde waarde hebben naast de andere instrumenten van wijkbeheer.
- De wijkplatforms worden door alle betrokken centraal gezet in het wijkbeheer en worden over het algemeen positief beoordeeld maar tegelijkertijd ook gerelativeerd. Verdere ontwikkeling is noodzakelijk, waarbij de aandacht vooral uit moet gaan naar de bevoegdheden en het participatieniveau (adviesfunctie) van de wijkplatforms, naar een goede begeleiding ervan en naar een juiste afhandeling van de adviezen die voortkomen uit de platforms.
- Wijkbeheer heeft nog geen plaats veroverd in de beleidsontwikkeling. Het is nog onvoldoende duidelijk wanneer wijkbeheer top-down ingeschakeld moet worden (informatieplicht).

Samenvattend komt het beeld naar voren dat wijkbeheer een goede werkwijze is die voortgezet moet worden maar waarbij wel een aantal zaken aangescherpt moet worden (zie boven).

Voorstellen voor verbetering

De aanbevelingen die volgen op de conclusies uit het evaluatierapport van Stade richten zich met name op het versterken van het functioneren van de wijkplatforms en het versterken van de rol en functie van wijkbeheer binnen de gemeentelijke organisatie.

Voor de wijkplatforms wordt gepleit voor meer begeleiding en eventueel scholing, het opstellen van spelregels over hoe om te gaan met adviezen in en van de wijk en het hanteren van een informatieplicht ten aanzien van een aantal voor de wijken relevante thema's en onderwerpen. Daarnaast zouden de wijkplatforms gebruik moeten gaan maken van een jaaragenda die is afgestemd op het opstellen van wijkplannen.

De rol van wijkbeheer binnen de gemeentelijke organisatie moet, waar het gaat om het ondersteunen van interactieve beleidsvormingsprocessen, vooral faciliterend worden richting vaksectoren. Verder wordt voorgesteld om vanuit de vaksectoren medewerkers aan te wijzen die naast hun reguliere takenpakket een of meerdere wijken volgen en voorzien van relevante informatie. Voorts wordt gepleit om wijkbeheer binnen de gemeente een meer onafhankelijke positie te laten innemen, bijvoorbeeld door een koppeling aan het managementteam. Bovendien dient wijkbeheer te transformeren van een projectorganisatie in een procesorganisatie.

Tenslotte wordt voorgesteld om in de toekomst ook de meer kwantitatieve indicatoren van leefbaarheid te verzamelen, zodat aanvullend op de bestaande bevolkingsenquête beter gestuurd kan worden op de kwaliteit van de wijken.

2.4 2002 - 2004: bijsturen

In de periode 2002 - 2004 wordt verder richting gegeven aan de ontwikkeling van wijkbeheer in de toekomst. Eind 2002 verschijnt de (gemeentelijke) 'notitie wijkbeheer 2003 - 2004' als vervolg op de notitie van 1988 en de notitie 'functie en rol wijkplatforms'. Eind 2003 volgt er een tussenevaluatie van het wijkbeheer (enquête wijkplatformleden).

Belangrijke voornemens

De notitie wijkbeheer 2003 - 2004 bouwt voort op de conclusies en aanbevelingen uit het evaluatierapport en de ervaringen die tot dan toe zijn opgedaan. Er wordt nogmaals duidelijk gemaakt dat de gespreksonderwerpen van wijkbeheer te sterk gekleurd worden door gemeentelijke zaken en dat de rol van de samenwerkingspartners beperkt is en uitgebouwd dient te worden. Dat kan onder meer door binnen wijkbeheer meer gewicht toe te kennen aan sociaal beheer.

De gemeentelijke organisatie krijgt de opdracht mee om in al haar geledingen gebiedsgericht werken toe te passen en dient zich richting bewoners open op te stellen, onder meer met de eerder genoemde informatieplicht. Verder worden er twee aanvullende doelstellingen aan de bestaande vier kerndoelstellingen gekoppeld:

- wijkbeheer dient zich verder te ontwikkelen in de richting van een dynamisch overleg met de wijken;
- wijkbeheer moet zich meer richten op facilitering van de interactieve beleidsvorming.

Van belang is verder dat er een duidelijke scheidslijn wordt aangebracht wat wijkgericht kan en wat gemeentebreed moet.

Voor wat betreft de instrumenten van wijkbeheer wordt veel verwacht van een stadsvisie - die eenmaal opgesteld - kan gaan kruisbestuiven met de wijkvisies. De wijkbudgetten dienen te worden gehandhaafd en de wijkplatforms moeten conform de eerdere aanbevelingen gaan werken met een jaarplanning, deze keer uitgewerkt volgens het zogenaamde ACCU-model: Analyse - Concept - Concrete keuzes en Uitvoering. Voorts wordt onderkend dat dynamisch overleg met de wijk noodzakelijk is om flexibiliteit en maatwerk per wijk en situatie tot stand te brengen. Dit betekent dat met meerdere geledingen in de wijk overleg kan plaatsvinden, overigens zonder de wijkplatforms uit het oog te verliezen.

Tenslotte wordt aangegeven dat een goede en open interne en externe communicatie belangrijk is en dat de successen van wijkbeheer beter uitgedragen kunnen en moeten worden.

Afspraken wijkplatforms

Als meest prominente onderdeel of instrument van wijkbeheer is het van belang dat de wijkplatforms goed functioneren. In een afzonderlijke deelnotitie, gedragen door de (voorzitters van de) wijkplatforms en de stuurgroep, worden de afspraken en spelregels met betrekking tot de wijkplatforms nog eens verduidelijkt en aangescherpt. Deze deelnotitie was onderdeel van de beleidsnotitie Wijkbeheer 2003 - 2004 die door de gemeenteraad aangenomen is. Zo wordt (nogmaals) gesteld dat een wijkplatform een adviesfunctie heeft, dat het advies door de professionals serieus genomen dient te worden en dat in het geval het advies niet wordt overgenomen dit met goede argumenten wordt onderbouwd. Nadrukkelijk wordt aangegeven dat een wijkplatform waar nodig betrokken wordt bij zowel de beleidsvorming als de beleidsuitvoering en dat het hiervoor wordt voorzien van alle relevante

(beleids)stukken van de betrokken partners. Verder wordt van Stimulans verwacht dat zij de (bewoners in de) wijkplatforms in voldoende mate ondersteuning biedt.

Wijkplatformleden over wijkbeheer

Via een enquête hebben de leden van de 10 wijkplatforms op twee momenten hun mening gegeven over wijkbeheer, namelijk in 2001 en 2003. Over het algemeen is het oordeel over wijkbeheer in 2003 wat minder positief dan in 2001.

Het beeld dat in 2003 naar voren komt is dat wijkbeheer vooral heeft bijgedragen aan het beter inrichten en onderhouden van de woonomgeving en het verbeteren van de klachtenafhandeling. Ook is men tevreden over de instrumenten wijkplatform, wijkvisie, wijkshow, nieuwsbrief en in wat mindere mate de wijkbudgetten.

De wijkplatformleden zijn daarentegen minder te spreken over de communicatie tussen de bewoners onderling en tussen alle deelnemende partijen. Verder is men van alle deelnemende partijen het minst te spreken over de daadkracht van de gemeente; het duurt de bewoners allemaal te lang. Daarnaast worden bewoners onvoldoende geïnformeerd over plannen en te weinig betrokken bij zaken in de wijk. Voorts vinden de wijkplatformleden dat wijkbeheer nog weinig heeft bijgedragen aan sociale veiligheid en, in mindere mate, verkeersveiligheid.

De leden van de wijkplatforms spreken hun waardering uit over de diverse wijkfunctionarissen. Die waardering is trouwens over de hele linie wel wat minder geworden dan de waardering die in 2001 is gegeven.

Opvallend is dat men vindt dat door wijkbeheer meer samenhang gekomen is in de aanpak van problemen en dat wijkbeheer oplossingen biedt die voorheen ondenkbaar waren.

Tenslotte kan niet onvermeld blijven, dat het voor de meeste leden van het wijkplatform en hun achterban niet duidelijk (genoeg) is dat het wijkplatform een adviesfunctie heeft. Bovendien is en blijft het voor bewoners onduidelijk waarom de ene maatregel wel wordt uitgevoerd en de andere niet. De communicatie en argumentatie hieromtrent kan kennelijk beter of komt niet aan: men wil het nee niet horen.

3 Analyse huidige situatie

3.1 Inleiding

Aan de hand van diepte-interviews, de moderatiesessies en bestudering van de beschikbare documenten hebben we de huidige situatie met betrekking tot het wijkbeheer in Veldhoven beschreven in de vorm van conclusies. De belangrijkste conclusies staan gerangschikt naar instrumenten, proces en organisatie en worden afgesloten met drie meer algemene conclusies.

3.2 Conclusies

3.2.1 Instrumenten

1 Van wie is de wijkvisie?

De wijkvisies geven een doorkijk naar de toekomst en bieden een kader en houvast voor de wijkplannen. Idealiter is het een product van de gezamenlijke partners. Wanneer we de huidige wijkvisies eens naast elkaar leggen, dan zien we dat ze niet allemaal hetzelfde zijn. Naast beschrijvende wijkvisies die dicht tegen (een analyse van) de dagelijkse leefomgeving aanzitten zijn er ook wijkvisies die een bredere kijk op de toekomst geven. Opvallend is ook dat er wijkvisies zijn die alleen door de bewonersleden van het lokale wijkplatform zijn opgesteld en niet door de andere wijkpartners. Daarmee is het een wijkvisie van de bewoners geworden en niet een gemeenschappelijke visie van alle betrokken samenwerkingspartners in de wijk. Hoewel dit vanuit het oogpunt van bewonersbetrokkenheid en inzet valt toe te juichen, geven de gemeentelijke geïnterviewden aan dat de inhoud van de bewonersvisies en de voorgestelde maatregelen niet altijd strookt met het beleid c.q. de visie van de gemeente en andere partners. Hierdoor ziet de gemeente zich genoodzaakt om de wijkvisie van bewoners 'slechts' voor kennisneming aan te nemen. Dit veroorzaakt vervolgens weer frustraties bij de opstellers, die bang zijn dat hun visie ongebruikt in de la blijft liggen.

De wijkvisies hebben vooral (uitvoerings)consequenties voor de gemeente en in (veel) mindere mate voor de politie en de woningcorporaties. Het is dan ook niet vreemd dat deze twee partners weinig met de huidige wijkvisies van doen hebben.

2 Wijkbudgetten zijn spaargelden

Het wijkbudget is misschien heel oneerbiedig gezegd smeeroelie in het wijkbeheer. Het wijkbudget is als 'handgeld' van het wijkplatform vooral bedoeld om snel kleine ingrepen, activiteiten of maatregelen uit te voeren. In de praktijk blijkt het geld hieraan nauwelijks uitgegeven te worden. De wijkplatforms zijn zuinig met het gemeenschapsgeld omdat eenmaal uitgegeven onomkeerbaar is. Men is bang om het uit te geven.

3 Wijkplannen zijn actielijstjes

De wijkplannen zijn volgens de meeste betrokkenen van het begin af aan nooit goed uit de verf gekomen. In de eerste jaren van wijkbeheer speelden ze nauwelijks een rol, nu zijn het volgens de externe partners vooral (overladen) actielijstjes waarvan niet duidelijk is of en wat het wijkplat-

form er precies mee moet/doet. Er is behoefte de lijstjes te checken en opnieuw 'op te schudden'. Bovendien is de meerderheid van de actiepunten puur een aangelegenheid voor één partij, in de meeste gevallen de gemeente (zie ook punt 14). Er is binnen wijkbeheer nauwelijks sprake van integrale projecten (waar meerdere partijen bij zijn betrokken) of ze komen niet uit de verf. Maatschappelijke ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de Brede school en woonzorgzones zijn bij uitstek items die onder de vlag van wijkbeheer integraal opgepakt kunnen worden.

4 Wijkbeheer = wijkplatforms?

Het project wijkbeheer lijkt gelijkgesteld te zijn met wat er in de wijkplatforms gebeurt. Wie in Veldhoven wijkbeheer zegt, denkt meteen aan de wijkplatforms, terwijl dit toch 'slechts' één van de instrumenten in het wijkbeheer is. Opvallend is dat nu er drie wijkplatforms niet actief zijn, - waarvan twee om verschillende redenen gestopt -, het idee hier en daar post vat alsof wijkbeheer zijn beste tijd heeft gehad. Ons inziens is dit onterecht en moet de conclusie meer zijn dat het wijkplatform in bepaalde wijken wellicht niet de meest geschikte inzet is om bewonersparticipatie succesvol te laten verlopen. Bewonersparticipatie is en blijft nu eenmaal maatwerk. In ieder geval moet voorkomen worden dat bij de wijkplatforms vergaderen het product wordt en dat daar gezocht moet worden naar problemen (en eigen projecten).

5 Wijschouwen c.q. wijkbeheer is ook terugkoppelen!

De deelnemers aan wijkbeheer blijken tevreden over de wijschouwen, maar zijn minder te spreken over de follow up. Het schouwen levert doorgaans een waslijst aan klachten en wensen met betrekking tot de openbare ruimte op. Een lijst die hoofdzakelijk door de gemeente opgepakt moet worden. Voor een deel komen er projecten terecht als actiepunt in de wijkplannen, maar voor een deel worden de acties vroeg of laat door de betrokken afdelingen of instanties autonoom uitgevoerd (of niet). In ieder geval ontbreekt een goede terugkoppeling richting het wijkplatform over welke maatregelen er genomen worden, door wie en vooral ook wanneer. Een strakke werkwijze is belangrijk, anders zullen bewoners dit instrument vroeg of laat de rug toekeren. Overigens wordt door de bewoners uit de wijkplatforms aangegeven dat het gebrek aan terugkoppeling een belangrijk algemeen knelpunt is dat breder wordt beleefd dan alleen binnen Wijkbeheer.

3.2.2 Proces

6 Vraag overtreft aanbod

Wanneer we de wijkplannen c.q. actielijsten per wijk doorspitten, dan concentreert de vraag vanuit de wijken zich hoofdzakelijk op fysieke (beheer)aangelegenheden. Vanuit de dienst Stadsontwikkeling en Openbare Werken wordt opgemerkt dat wijkbeheer heeft bijgedragen aan een (grote) toename van projecten en gewenste maatregelen die om actie vragen vanuit de dienst. Zowel bij de gemeentelijke afdeling uitvoering als technische ontwikkeling zijn er (mede hierdoor) structureel capaciteits-, geld- en tijdproblemen, waardoor projecten en maatregelen soms niet of veelal later dan gepland worden uitgevoerd. Ondanks de goede wil binnen de gemeentelijke organisatie zien bewoners hierdoor hun verwachtingen dikwijls niet waargemaakt worden, wat regelmatig leidt tot frustratie. Diezelfde frustratie zit overigens ook bij de vakambtenaren, die aangeven

wel te willen maar niet te kunnen.

De kunst is om meer prioriteit aan te brengen in de aanvragen, om planningen niet al te rooskleurig in te schatten en te zorgen voor stroomlijning van werkproces en een goede (interne) afhandeling van meldingen en klachten. Daarnaast ziet men in de gemeentelijke organisatie in dat er ook grenzen zijn aan wat men kan behappen, en dat nee ook een antwoord is.

7 Zeg wat je doet, doe wat je zegt

Voor bewoners blijkt het moeilijk om te accepteren dat hun voorstellen niet meteen opgepakt kunnen worden of zelfs geen doorgang kunnen vinden. Hierdoor duiken afgewezen voorstellen om de haverklap weer op in het wijkplatform. Dit maakt volgens de meeste professionals die deelnemen aan de wijkplatforms duidelijk dat het voor bewoners moeilijk is om met verwachtingen om te gaan.

Wijkbeheer in Veldhoven heeft volgens de professionals nog teveel het karakter van u vraagt, wij draaien. In relatie tot het voorgaande punt constateren alle professionele partijen dat met name de gemeentelijke dienst Stadsontwikkeling en Openbare werken moeite heeft om nee te zeggen.

8 Hoe hoog mag je op de ladder staan?

Uit de gesprekken met gemeenteambtenaren komt naar voren, dat de gemeente volgens hen geen inspraak- en participatieverordening heeft. Ten onrechte, want er blijkt wel een dergelijke verordening te zijn, maar die is kennelijk niet goed bruikbaar en daardoor in de vergetelheid geraakt. Desondanks bestaat er zowel binnen als buiten de gemeente, en dan met name bij de wijkplatforms, behoefte aan een kader waarbinnen de participatie zich mag bewegen (participatieladder). Heel pragmatisch bestaat de wens dat er een soort handboek wordt ontwikkeld waarin staat aangegeven welke participatievorm het meest gewenst is bij welk type maatregel of ingreep. Zoiets van bij het plaatsen van speeltoestellen bewoners in het wijkbeheerplatform informeren en vragen om advies, bij verblijfsgebieden bewoners vragen om instemming, etc. Het zijn maar voorbeelden³.

9 Hoe representatief moet / kun je zijn?

Door met name de ambtenaren wordt opgemerkt dat de bewoners in het wijkplatform niet representatief zijn. Vreemd, want dat kan ook niet en wordt in Veldhoven ook niet beoogd (ondanks het eerder advies van Stade). Sommige bewoners zijn het hier mee eens, andere weer niet. Dit verschijnsel c.q. deze discussie doet zich nagenoeg altijd voor bij bewonersvertegenwoordigingen. Uit de bewonersenquête 2001 blijkt dat tweederde van de bewoners zich - al dan niet bewust - niet tot nauwelijks inzet voor de wijk. Het fixeren op representativiteit in een wijkplatform is dan ook niet verstandig. Het gaat er veel meer om je steeds af te vragen welke bewoners je waarvoor nodig hebt. Dat kan dus voor bepaalde zaken best buiten de bewoners uit het wijkplatform om gaan.

10 Wat is voor de wijk belangrijk?

In een van de Veldhovense notities over wijkbeheer staat het reeds mooi verwoord: "wijkgericht wat kan, gemeentebreed wat moet".

Noot 3 Overigens ligt er op dit moment binnen de gemeente een verzoek tot het opstellen van een werkbaar protocol.

Alhoewel deze scheidslijn niet altijd even makkelijk valt te trekken, is het goed dit onderscheid steeds voor ogen te houden en dit ook (voortdu- rend) duidelijk te maken richting bewoners. We constateren in Veldhoven dat in sommige wijken bovenwijkse ingrepen als de HOV-lijn en de Kem- pen Campus de gemoederen danig verhitten. Het is prima wanneer ge- meentebrede items in de platforms worden besproken en de platforms daarover een standpunt bepalen, maar de belangen uit de wijk zullen toch afgezet moeten worden tegen andere belangen, waaronder die van de overige wijken die ermee te maken hebben. Hier geldt dus inspraak op gemeentelijk niveau in plaats van wijkniveau. Daarbij is het effect van maatregelen voor de wijk van belang evenals het gesprek wat daarover met de wijk wordt gevoerd.

11 Wijkbeheer weinig zichtbaar

Wijkbeheer is voor bewoners weinig zichtbaar. Deze constatering hebben we in al onze gesprekken en uit eerdere stukken kunnen optekenen. Op het eerste gezicht is dat vreemd: wijkbeheer in Veldhoven is erg fysiek gericht en als er iets direct zichtbaar is in de wijk dan zijn het wel fysieke ingrepen.

Maar kennelijk wordt deze link met wijkbeheer door bewoners niet ge- legd, en weten bewoners ook niet dat wijkbeheer meer is dan het recht- leggen van trottoirtegels of het bestaan van wijkplatforms. Wijkbeheer zal dus uit zijn 'schulp' moeten kruipen, onder andere door meer en beter de successen uit te dragen. Dit geldt volgens de geïnterviewden voor zowel de gemeente alsook de partners die onvoldoende herkenbaar zijn in het wijkbeheer en onvoldoende de successen uitdragen.

12 Communiceren en informeren is een kunst

Over het communiceren en informeren met betrekking tot wijkbeheer is veel te doen in Veldhoven. Ondanks eerdere aanbevelingen blijft het moeilijk om bewoners c.q. het wijkplatform vooraf en op tijd van relevante informatie voor de wijk te voorzien. Er is weliswaar een grote stroom aan informatie, maar die is niet adequaat toegesneden op de wijk of kent een te ambtelijk taalgebruik.

Uit de moderatiesessies met bewoners blijkt, dat ook de terugkoppeling van bewonersvragen beter kan. Bewoners krijgen geen antwoord, erg laat antwoord of via verschillende medewerkers steeds verschillende antwoorden (zie ook punt 5). Daarnaast klinkt niet of onvoldoende door op welke wijze de invloed van burgers bijdraagt aan het te nemen besluit. Los van hoe de gemeente intern georganiseerd is, is er geen afstemming tussen mensen die met hetzelfde werk bezig zijn. In de gemeentelijke backoffice is in een eenduidig verhaal en één duidelijk aanspreekpunt nog niet voorzien. Overigens verschilt dit per dienst/afdeling. In relatie tot het voorgaande punt (punt 11) kan worden opgemerkt, dat de berichtge- ving over wijkbeheer in de plaatselijke media vooral opleeft zodra er za- ken schijnbaar niet goed of wat minder gaan. De opwinding over het stoppen van twee van de tien wijkplatforms vormt hier een mooi voor- beeld van. Ongenuanceerde berichtgeving zette wijkbeheer onlangs in een 'kwaad daglicht'. Daarentegen hoor of lees je over de zaken die goed gaan nauwelijks iets. Het ontbreekt aan positieve PR van zichtbare resul- taten. Voor een deel ligt dat echter ook aan het gebrek aan (zichtbare) successen van wijkbeheer.

13 Professionaliteit kan beter

In de moderatiesessie met uitvoerende partners wordt als belangrijkste knelpunt van het wijkbeheer het gebrek aan professionaliteit genoemd. Dit raakt alle partijen inclusief de uitvoerende professionals zelf, en zo'n beetje alles wat met wijkbeheer te maken heeft als we de deelnemers moeten geloven:

- het niet nakomen van beloftes;
- onduidelijkheid over de procedurele gang van zaken bij projecten (wat, wanneer en hoe);
- de mate waarin zin en onzin van elkaar worden onderscheiden;
- het niet goed vastleggen van afspraken;
- niet altijd de juiste mensen op de juiste plaats;
- eigenbelang boven gemeenschappelijk belang;
- te veel vrijblijvendheid;
- elkaar de zwarte piet toespelen;
- gebrek aan begeleiding van de platforms.

Ondanks deze berg aan procesmatige kritiek is en blijft men wel te spreken over het project wijkbeheer. Men beseft terdege dat de invoering en uitwerking van wijkbeheer en wijkgericht werken een uitermate ingewikkeld en lastig proces is waarin diverse professionele partijen en de kritische bewoners ieder met hun eigen belangen, inzichten en capaciteiten samenwerken.

3.2.3 Organisatie

14 De gemeentelijke koker

Over de agenda van de wijkplatforms zijn alle betrokken partijen het eens: minstens 90% van de agenda wordt bepaald door zaken in het openbaar gebied en is gerelateerd aan de gemeente c.q. komt in de gemeentelijke koker terecht. De resterende 'aandacht' is voor de politie, Stimulans en af en toe de corporaties. De bewoners hebben vooral een rol als consument en nauwelijks als producent: ze zijn als uitvoerder of trekker nauwelijks betrokken bij eigen projecten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat alle ogen gericht zijn op de gemeente en dat van de samenwerkingspartners weinig wordt verwacht. Daarnaast stellen de partners zich steeds minder actief op, waardoor het eenzijdige beeld wordt versterkt. Volgens de partners lijkt de huidige situatie binnen de wijkplatforms (te) veel op een mini gemeenteraad waar het nodige voorbij komt.

15 Rol bewoners duidelijk of niet?

Na bijna zes jaar ervaring met wijkbeheer bestaat er bij veel actieve bewoners op dit moment nog steeds onduidelijkheid over de rol en functie van het wijkplatform, ondanks dat dit diverse keren op papier is gezet en er in talloze (wijkplatform)vergaderingen over is gesproken, waaronder in het voorzittersoverleg met de projectwethouder zelf. Kennelijk wil het er bij een deel van de bewoners niet in. Dat betekent dat er te weinig wordt gecommuniceerd of dat bewoners geen genoeg nemen met de adviesfunctie van wijkplatforms. Overigens zijn er ook bewoners die het wel scherp zien en heel helder aangeven dat de eindverantwoordelijkheid uiteindelijk bij de politiek (College, Raad) ligt.

16 Tandem projectleider - opbouwwerk

Landelijk gezien begint het wijkbeheer bijna altijd met een goed functionerend tandem projectleider – opbouwwerker. De projectleider 'doet' de gemeentelijke organisatie en slaat de brug naar de andere partners in het wijkbeheer terwijl de opbouwwerker voor de contacten met de bewoners zorgt, hun problemen ontsluit, etc. De tandem is veelal de motor van het wijkbeheer.

In Veldhoven zien we dat de samenwerking tussen de gemeentelijke projectleiders en het opbouwwerk nog niet soepel loopt. Het ontbreekt bijvoorbeeld aan duidelijke afspraken en over en weer klinken verwijten, waarvan het niet altijd even duidelijk is of ze gegrond zijn. Zonder daar diep op in te gaan, kan gesteld worden dat een goede samenwerking vooral wordt belemmerd door de onduidelijkheid die bestaat over ieders rol. In de aanbevelingen komen we uitgebreid terug op de rol en bijdrage van de betrokken partijen bij het wijkbeheer.

Wat overigens meespeelt is dat de sociale problematiek in Veldhoven van beperkte omvang is, waardoor de rol en bijdrage van Stimulans binnen wijkbeheer in vergelijking tot de gemeente (veel) minder prominent is.

17 De dubbele petten van de projectleiders

Ten aanzien van het wijkbeheer is een belangrijke rol weggelegd voor de twee projectleiders. Ze treden op als regisseur, procesbewaker en ook nog eens beleidsontwikkelaar, waarbij ze in de ogen van bewoners zelfs "samen met bewoners moeten strijden tegen de gemeente". Dit terwijl zij toch duidelijk niet de functie van opbouwwerk vervullen. Daarentegen vinden de externe partners dat de projectleiders juist teveel verbonden zijn met de gemeente. De projectleiders zelf geven aan dat het voor hen lastig is in te schatten hoeveel politiek draagvlak er is voor wijkbeheer in het algemeen en hun positie in het bijzonder, hoe vrij ze zijn in hun handelen, in hoeverre ze spreekbuis zijn van de gemeente kortom, hoeveel ruimte ze krijgen. Je kan de functie typeren als een kwestie van jongleren met tien ballen die tegelijk in de lucht moeten worden gehouden. Al met al een lastige rol, niet alleen voor henzelf maar ook de andere samenwerkingspartijen. Zowel de rol als de positie van de projectleiders moet afhankelijk van het beleid duidelijk afgekaderd en gemandateerd te zijn. Hier komen we in de aanbevelingen op terug.

18 Stuurgroep stuurt niet

De organisatie van wijkbeheer in Veldhoven bestaat momenteel uit een stuurgroep en de wijkplatforms. Uit de verslagen van de stuurgroep en de opmerkingen van enkele leden uit de stuurgroep zelf blijkt, dat deze club bestuurders van de samenwerkende partijen vooral tijd besteedt aan inhoudelijke en beleidsmatige zaken en (mede daardoor) onvoldoende toekomt aan haar eigenlijke taak namelijk sturen. Zoals de stuurgroep nu functioneert zijn volgens betrokkenen de vergaderingen een redelijk plichtmatig nummer en niet altijd even aantrekkelijk voor met name de externe partners.

19 Wijkplatform interessant voor externe partijen?

In de interviews met de twee corporaties en de politie is de vraag aan de orde geweest wat zij te zoeken hebben in de wijkplatforms. Met name de corporaties geven aan, dat ze voor hun huurders hun eigen participatietrajecten hebben en dat ze in de wijkplatforms nauwelijks zelf worden aangesproken.

Voor de politie ligt dit anders, omdat zij geen eigen participatietraject hebben. Maar ook zij geeft aan dat hun bijdrage in veel wijkplatforms vrij beperkt is. De agenda van de platforms is vooral gevuld met fysieke aan- gelegenheden en die liggen nagenoeg allemaal op het bordje van de gemeente (zie ook punt 14). Het is dan ook niet vreemd dat de motivatie om de overleggen bij te wonen bij met name deze twee samenwerkings- partners niet altijd aanwezig is. Toch zien politie en corporatie het nut van een wijkgericht uitvoerdersoverleg in en nemen zij tot op heden actief deel. Dit neemt niet weg dat de wijkplatformoverleggen in het vervolg in- teressanter moeten worden voor externe partijen. Wat hebben de wijk- platforms te bieden, welke informatie kan ik er als externe partner halen en wat heb ik de platforms te bieden? Deze vragen zullen in het advies- deel nader worden uitgewerkt.

20 Wisselende beoordeling rol en bijdrage professionele partners

De rol en bijdrage van de professionele partijen in wijkbeheer varieert sterk en wordt door de betrokkenen ook wisselend beoordeeld.

De rol van de politie in het wijkbeheer is beperkt. De bewoners vinden dat de politie teveel eigen prioriteiten heeft waardoor veiligheidsitems in de wijken niet of pas veel later worden opgepakt. Vanuit de hoek van de uitvoerende partijen (ook uitvoerders gemeente) wordt opgemerkt dat af- spraken door de politie niet altijd (even goed) worden nagekomen. De gemeenteambtenaren betrokken bij moderatiesessie zijn daarentegen positiever over het functioneren van de politie in het wijkbeheer.

De huidige rol van de corporaties in het wijkbeheer is eveneens beperkt: er liggen weinig acties op hun bordje. Ondanks dat zijn de bewoners wel te spreken over de (huidige) bijdrage van beide corporaties, terwijl de uit- voerende partners opmerken dat de aanwezigheid van de beide corpora- ties in de wijkplatforms tanende is. Van de kant van gemeenteambtena- ren wordt aangegeven dat de corporaties in het kader van wijkbeheer nog teveel hun eigen plan trekken en nog te weinig investeren (in geld). Overigens trekken de corporaties wel geld uit voor wijkbeheer, maar dat is op ad-hoc basis. Wellicht dat hierdoor de financiële inzet minder zicht- baar is dan wanneer er sprake is van een structurele bijdrage.

Over de rol en bijdrage van Stimulans is het meest te doen in Veldhoven. Het sociaal wijkbeheer komt maar moeizaam van de grond. Bovendien zijn de resultaten minder zichtbaar en snel te boeken dan bij het fysieke beheer. De gemeente lijkt redelijk te spreken over Stimulans, maar geeft wel aan dat er op het gebied van het jongerenwerk meer kan worden op- gepakt. De politie blijkt onvoldoende zicht te hebben op de in en output van de welzijnsorganisatie. De leden van het wijkplatform zijn over het algemeen te spreken over de inzet van Stimulans. Wel geven ze aan dat de ondersteuning van sommige wijkplatforms beter zou kunnen, vooral in de wijze waarop de wijkplatforms (moeten) omgaan met de gemeente en vice versa.

Al met al staat de bijdrage van externe partijen in het wijkbeheer in schril contrast met die van de gemeente. Vanuit het management en bestuur van de gemeente wordt aangegeven, dat de in- en output van de externe professionele partijen eerder af- dan toeneemt, terwijl toch bij de partijen de intentie duidelijk aanwezig is om verder te gaan met wijkbeheer. Kort- om, wijkbeheer moet interessanter worden voor de corporaties, politie en Stimulans. In de aanbevelingen komen we hierop terug.

3.2.4 Algemeen

21 Weinig problemen?

Uit de interviews komt naar voren dat er eigenlijk weinig echte grote problemen zijn in Veldhoven. De resultaten uit de bewonersenquête van 2001 bevestigen dit beeld. De bewoners waarderen de woonomgeving met het cijfer 7,8, de leefbaarheid met een 7,7, de sfeer in de wijk met een 7,4 en de voorzieningen met een 7,2. De veiligheid komt er relatief het slechtste vanaf met een 7,0. Dat zijn prima rapportcijfers! De problematiek in Veldhoven moet volgens DSP-groep dan ook worden gerelativeerd. Waar men zich druk over maakt zijn vooral te hard rijdende auto's, onoverzichtelijke plekken, hondenpoep en andere vervuiling.

Dit beeld kwam overigens ook uit de meting van 1999 naar voren en lijkt eveneens in de (voorlopige) resultaten van de meting van 2004 door te klinken. Zonder de Veldhovense problematiek te bagatelliseren, moeten de problemen natuurlijk niet opgeblazen worden of erger nog, opgezocht worden. Hierbij dient echter ook opgemerkt te worden dat wijkbeheer niet alleen uitgaat van problemen, maar natuurlijk ook zou moeten inspelen op (nieuwe) ontwikkelingen en mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld de eerder aangehaalde woonzorgzones en de Brede School.

22 Verschillende wijken, verschillende aanpak

Er zijn wijken met weinig sociale en/of fysieke problemen en er zijn wijken waar op dit vlak meer te doen is. Er zijn wijken waar bewoners actief zijn (te krijgen) en er zijn wijken waar dat minder het geval is. In de ene wijk heerst een dorpscultuur, in de andere is meer sprake van een (stads)wijkcultuur. Daarnaast hebben wijken te maken met verschil in professionele bemensing. Vanuit de hoek van de externe professionals klinkt het geluid door dat het instrumentarium van wijkbeheer nog teveel standaard wordt toegepast. Er is meer behoefte aan maatwerk, waarbij elke wijk zijn eigen aanpak en (samenstelling van) instrumenten krijgt.

23 Waar staat wijkbeheer in de gemeente?

Uit de diverse gesprekken en werksessies is naar voren gekomen dat er over het algemeen in de gemeentelijke organisatie meer dan voldoende draagvlak is voor wijkbeheer. Wijkbeheer heeft duidelijk gemaakt dat in Veldhoven wijkgericht werken de toekomst heeft. Voor wijkbeheer zit de taak er op termijn echter niet op. In het volgende hoofdstuk geven we aan hoe wij denken dat de structuur van wijkbeheer er in de komende jaren uit gaat zien.

24 Politiek tweeslachtig

Het college heeft wijkbeheer als speerpunt van beleid benoemd, maar het reilen en zeilen van wijkbeheer komt daar eigenlijk weinig ter sprake. In de Raad wordt door de coalitiepartijen wijkbeheer 'doodgeknuffeld', terwijl aan de andere kant de wijkplatforms als lastige (participatie) component van wijkbeheer worden beschouwd. Daarentegen vinden met name de bewoners dat de politiek nog teveel bepaalt en geen ruimte biedt voor initiatieven en meningen uit de wijken. Men heeft het idee dat de wijkplatforms als alibi voor inspraak worden gebruikt en dat de gemeente c.q. de Raad over het algemeen bang is om 'de macht af te staan'.

25 Geld speelt geen rol?

Ter afsluiting willen we toch nog wat opmerken over het geld. In de gesprekken die we hebben gevoerd is het woord geld of financiën niet of nauwelijks ter sprake gekomen. Kennelijk leeft men in de veronderstelling dat daar het probleem niet ligt, terwijl men daarentegen wel aangeeft dat er capaciteitsproblemen spelen. Het 'geldprobleem' is dus vooral een capaciteitsprobleem!

4 Advies

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de aanbevelingen van DSP-groep voor het wijkbeheer in Veldhoven gepresenteerd. Deze aanbevelingen vloeien voort uit de bevindingen in de voorgaande twee hoofdstukken en zijn gebaseerd op vier ambities met betrekking tot het wijkbeheer zoals die zijn uitgesproken en gedeeld door de partners c.q. leden van de stuurgroep wijkbeheer. Alvorens op de aanbevelingen in te gaan presenteren we eerst de ambities.

4.2 Ambities

Voorafgaand aan deze evaluatie was reeds duidelijk dat het wijkbeheer in Veldhoven zelf niet ter discussie staat. 'Het wijkbeheer wendt niet van steven' werd dan ook als randvoorwaarde meegegeven. Om de koers voor de komende jaren vast te leggen, is het goed om als professionele samenwerkingspartners allereerst de ambitie te bepalen met betrekking tot wijkbeheer. De centrale vraag hierin is: "Wat wil Veldhoven nu precies met het wijkbeheer?" Deze vraag is in de stuurgroep uitgewerkt naar drie algemene ambities en één ambitie die is toegespitst op de wijkplatforms.

Ambitie 1: Wijkbeheer moet zich meer richten op zowel probleem- en kansgericht werken als vraaggericht en integraal werken.

Het wijkbeheer moet uitgaan van de 'echte vraagstukken' in de wijk(en) om vervolgens deze vraagstukken hetzij probleemgericht dan wel kansgericht op te pakken. In de aanpak staat integraliteit voorop, niet alleen binnen de eigen organisatie maar ook tussen verschillende samenwerkingspartners! De aanpak mag niet gehinderd worden door bestaande organisatiestructuren, dus waar nodig dient de organisatie te worden afgestemd op het vraaggericht werken. Overigens houdt vraaggericht werken niet in dat alles gerealiseerd kan worden; keuzes maken en prioriteiten stellen blijft noodzakelijk.

Ambitie 2: Wijkbeheer wordt meer van de partners en minder van de gemeente.

Wijkbeheer wordt vooral geassocieerd met de gemeente en veel minder met de andere betrokken professionele partijen. De rol van de partners moet meer naar voren worden geschoven. De agendaverdeling 90% gemeente 10% partners moet gaan opschuiven naar een meer evenwichtigere verdeling (fifty / fifty), waarbij opgemerkt wordt dat deze verdeling niet leidend moet zijn.

Ambitie 3: De bewoners staan centraal

Voor alle samenwerkingspartners geldt het uitgangspunt dat de bewoners centraal staan in het wijkbeheer. Dit betekent dat de probleemstelling van bewoners een prominente plaats krijgt binnen het wijkbeheer en dat ook op het gebied van ontwikkelingen en beleid de bewoners invloed kunnen hebben en serieus genomen worden. Hierop moet elke deelnemende organisatie zich afstemmen (o.a. vraaggerichte beleidsontwikkeling en meer thema-gerichte werkwijze).

Ambitie 4: Bewonersparticipatie is meer dan de wijkplatforms

De wijkplatforms zijn waardevol voor het wijkbeheer in Veldhoven, maar het is één van de instrumenten die voorziet in participatie van de bewoners. Van belang is dat bewoners op wijkniveau op een georganiseerde manier hun gevraagd en ongevraagd advies kunnen geven op alle gebied. Dat kan via de bestaande wijkplatforms of door middel van andere participatievormen zoals buurtpanels, zogenaamde open tafels, themabijeenkomsten, wijkmarkten, etc. Belangrijk is dat de bewoners centraal staan, en dat de wijkplatforms aantrekkelijk zijn voor zowel de denkers als de doeners onder de bewoners.

4.3 Aanbevelingen

De aanbevelingen in deze paragraaf staan net als bij de analyse wederom gerangschikt naar instrumenten, proces en organisatie en worden afgesloten met enkele meer algemene aanbevelingen.

4.3.1 Instrumenten

Naar een gedragen wijkvisie

Als er al sprake is van het opstellen van wijkvisies moet dit (weer) een product worden van de gezamenlijke partners. Meer dan nu het geval is moeten ze op basis van de wijkanalyse een overzicht geven van (toekomstige) ontwikkelingen die spelen bij de partners, van het gewenste beeld van de wijk en van de maatregelen en ingrepen die daar vanuit wijkbeheer voor nodig zijn. Enkele andere belangrijke kenmerken van de wijkvisie zijn:

- de wijkvisie is formeel een product van de projectgroep (zie organisatie);
- de wijkvisie is een (strategisch) plan voor de middellange termijn (5 tot 10 jaar);
- de wijkvisie fungeert als kader voor de wijkplannen en bevat een analysesdeel;
- de vanuit de stadsvisie voortkomende doelstellingen beïnvloeden de wijkvisie terwijl de signalen uit de wijkvisies een belangrijke input vormen voor de stadsvisie.

Te overwegen valt om in het vervolg niet voor iedere wijk een afzonderlijke wijkvisie op te stellen, maar om dat alleen te doen voor wijken waar (grote) structurele problemen spelen of waar ingrijpende fysieke dan wel sociale veranderingen te verwachten zijn. Een optie is ook om voor Veldhoven één strategische beheersvisie op te stellen met daarin aandacht voor de afzonderlijke wijken.

Naar een wijkplan met integrale projecten

De wijkplannen als (overladen) actielijstjes moeten worden opgeschud. Wij zijn van mening dat alleen integrale projecten in het wijkplan thuishoren. Projecten en acties die puur bij een van de partners liggen zullen voortaan via de reguliere kanalen moeten worden afgehandeld. Voor wijken waar de situatie geen integrale projecten oproept hoeft geen wijkplan te worden opgesteld. Verder kennen we de volgende kenmerken aan het wijkplan toe:

- het wijkplan is formeel een product van (een groep) bewoners ;
- het wijkplan is een plan voor de korte termijn (1 tot 2 jaar);
- het wijkplan bestaat uit een projectendeel;

- de projecten staan beschreven aan de hand van een format (zie bijlage 5 voor een voorbeeld) en kennen elk hun eigen trekker.

Het wijkplan moet vooral praktisch zijn en geen papieren moloch. De analyse geeft enkel een overzicht van de sterke en zwakke punten van de wijk en is gebaseerd op de mening van betrokkenen waaronder voor een belangrijk deel de bewoners.

De wijkvisies bieden een uitgelezen mogelijkheid om vooral ook in te spelen op de kansen en toekomstige ontwikkelingen in de wijk, zoals de brede school, sociale cohesie, jongeren en woonzorgzones.

Wijkbudget actiever inzetten

De wijkbudgetten moeten weer gebruikt worden waar ze voor bestemd zijn, namelijk voor de kleine, snelle ingrepen en maatregelen in de wijk. Het wijkbudget leent zich ook prima voor bekostiging van sociale activiteiten, bijvoorbeeld ter bevordering van de sociale cohesie. Vaststelling van het wijkbudget is mede gezien het zuinige karakter van de wijkplatforms punt van aandacht.

Wijkschouw

De wijkschouw is in veel gemeenten een 'standaard' instrument van wijkbeheer. Ook in Veldhoven zien we dit instrument terug en voldoet het redelijk goed. Om het fysiek technische karakter van de huidige wijkschouwen in Veldhoven te doorbreken, verdient het aanbeveling om eens in één of twee wijken te experimenteren met een op de schouwdag aanvullende bijeenkomst die meer in het teken staat van de sociale en veiligheidsaspecten in de wijk. Verder functioneert een wijkschouw pas goed als er ook sprake is van een goede terugkoppeling. Dit betekent dat de betreffende (beheer)organisaties binnen vier weken aan het wijkplatform c.q. de bewoners moeten aangeven wat er met de aangedragen verbeterpunten wordt gedaan (of niet en waarom niet). Vervolgens bewaakt het wijkplatform de voortgang. Voorts verdient het aanbeveling om regelmatig over de (uitgevoerde) acties en maatregelen te communiceren richting bewoners. Op deze manier wordt het wijkbeheer zichtbaar. Die zichtbaarheid wordt ook verkregen als snel actie wordt ondernomen op de eenvoudig te realiseren verbeterpunten. Van belang hierbij is om voorafgaand aan de schouw vast te leggen dat in de twee weken na de schouw voldoende capaciteit beschikbaar is voor uitvoering en verwerking van deze punten.

Meer dynamiek in de wijkplatforms

Alle betrokken partijen zijn het er over eens: wijkbeheer is meer dan de wijkplatforms. Het is één van de instrumenten van wijkbeheer, maar wel een belangrijke. Ten aanzien van de wijkplatforms stellen we het volgende voor:

- Het instrument wordt alleen ingezet in wijken waar er behoefte aan en animo voor is.
- De vergaderfrequentie kan per wijk (sterk) wisselen.
- Diversiteit in de wijkplatforms is welkom oftewel niet alle platforms hoeven op dezelfde wijze te operen.
- De (integrale) wijkplannen zijn, voorzover van toepassing, een belangrijk product van de wijkplatforms. Ze zijn tevens mede bepalend voor de (jaar)agenda van het platform, die conform eerder advies in Veldhoven bestaat / moet bestaan uit: analyse - opstellen acties/integrale projecten - uitvoeren - evalueren.

- De wijkplatforms zullen zich meer met de grote lijnen of eigen activiteiten moeten gaan bezighouden en minder met de beheerzaken. Dit vergroot de rol van de externe partners en zorgt ervoor dat de navelstreng van de gemeentelijke agenda wordt doorgeknipt.
- Tenslotte is het goed om de rol en (nieuwe) taken van de wijkplatforms nog een keer helder te formuleren en te delen met de leden van en deelnemende organisaties aan deze platforms.

4.3.2 Proces

Wijkbeheer als versterker van het vraag- en resultaatgericht werken

Wijkbeheer in Veldhoven heeft duidelijk gemaakt dat vraaggericht werken de toekomst heeft. Binnen de gemeentelijke organisatie wordt de vraag en de mening van de bewoner sinds de start van wijkbeheer steeds serieuzer genomen. De belangrijkste taak van wijkbeheer zal moeten zijn om de vraag van bewoners helder in beeld te krijgen, deze vraag vervolgens intern of extern uit te zetten en daarna toe te zien op het vervolgproces. De proceskant van het wijkbeheer krijgt hiermee dus duidelijk meer aandacht. De overgang van project- naar procesmatig werken, dat op advies van Stade reeds in gang is gezet, dient derhalve gecontinueerd en verder uitgebouwd te worden.

Van de gemeentelijke vakafdelingen en de betrokken partners mag, gezien de ambities, worden verwacht dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de projecten en activiteiten en dat ze zich houden aan de vooraf overeengekomen (resultaat)afspraken.

Meer duidelijkheid vanuit het gemeentelijk apparaat

De gemeente is zich inmiddels bewust van het feit dat je moet doen wat je zegt en zegt wat je doet. Voor wijkbeheer c.q. vraaggericht werken is het van belang dat continu duidelijk is wat er met de vraag uit de wijk gebeurt.

Dit vraagt om een open en eerlijke opstelling van de gemeente, waarin nee ook een antwoord is. We juichen dan ook toe dat er binnen de gemeente aandacht is voor de eerder aangegeven prioritering in aanvragen, stroomlijning van werkprocessen en een goede interne afhandeling van meldingen en klachten (call-center). Dit onderstreept nog eens dat de gemeente vraaggericht werken serieus neemt en er in de toekomst ook voor wil gaan.

Van de kant van de bewoners verwachten we dat met deze open opstelling zorgvuldig wordt omgegaan, en dat bijvoorbeeld een goed gemotiveerd nee van gemeentezijde ook als nee wordt beschouwd.

Duidelijkheid over de mate en wijze van participatie

Zowel binnen als buiten de gemeentelijke organisatie is er behoefte aan heldere richtlijnen voor bewonersparticipatie. Momenteel ligt er een verzoek binnen de gemeente tot een werkbaar protocol. De vraag is in hoeverre een dergelijk protocol of participatieverordening alle onduidelijkheid kan wegnemen. Alleen papier is niet genoeg. Mocht besloten worden tot het opstellen van een nieuwe participatieverordening, dan stellen we voor dat die allereerst breed wordt geïmplementeerd binnen de gemeente. Daarbij kunnen workshops, waarin het omgaan met de verordening centraal staat, handig zijn. Tevens dienen de wijkplatforms geïnformeerd te worden, waarbij een vergelijkbare workshop voor de voorzitters en geïnteresseerde bewoners helderheid moet verschaffen. Ook eventuele andere bewonersgroepen zoals bewonerscommissies kunnen hiervoor worden uitgenodigd.

Wijkbeheer weer zichtbaar

Dat wijkbeheer inmiddels zijn sporen heeft verdiend blijkt uit het vertrouwen van de deelnemende partijen in het concept wijkbeheer. Na jaren van experimenteren is de tijd nu rijp voor het (beter) uitdragen van de successen van wijkbeheer. Dat kan volgens ons, met de volgende punten in het achterhoofd, op velerlei manieren.

- Zorg jaarlijks per wijk voor tenminste één wijkspecifiek en integraal project of activiteit dat onder de aandacht moet komen.
- Presenteer het project of de activiteit (bij de start, uitvoering of afronding) in bijzijn van raadsleden en andere bestuurders aan de lokale media.
- Stel aan het eind van een jaar het jaarverslag op waarin de successen nog eens uitgedragen worden.

Een ander medium dat meer aandacht verdient is de webpagina van wijkbeheer op de gemeentelijke website. Nu staat er vrij algemene informatie op, maar het zou goed zijn als bewoners daar – of op een eigen website van wijkbeheer in Veldhoven! - wijkspecifieke informatie op terug kunnen vinden zoals het wijkplan, actuele zaken die spelen in de wijk, aankondigingen van wijkrelevante publicaties en een praktisch overzicht van instanties die in de wijk actief zijn op het gebied van wijkbeheer. In den lande zijn diverse goede voorbeelden van wijkgerichte websites beschikbaar.

Wij vinden dat met name op het gebied van communicatie en PR veel te winnen is voor het wijkbeheer in Veldhoven. We stellen dan ook voor dat de samenwerkingspartijen hier de komende jaren voldoende geld en personele inzet voor vrij maken.

Naar een professioneler wijkbeheer

Op basis van conclusie 13 zal het wijkbeheer in de nabije toekomst professionaliteit moeten tonen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Wat altijd voorop moet staan is dat men niet over maar *mèt* elkaar moet praten. Dat kan formeel in de projectgroep, stuurgroep of het wijkplatform, maar het verdient aanbeveling om dat ook eens informeel te doen, bijvoorbeeld aan de hand van een excursie naar een gemeente waar een vergelijkbaar project loopt of probleem speelt. Dus teambuilding en kennisoverdracht ineen!

4.3.3 Organisatie

Nieuw: de projectgroep.

Ter afstemming van inhoudelijke en beleidsmatige zaken stellen we voor om een projectgroep in het leven te roepen. In deze projectgroep zijn alle samenwerkingspartners door middel van een (beleids)medewerker vertegenwoordigd. Het is een groep mensen die nieuwe ontwikkelingen signaleert, het beleid afstemt, verantwoordelijk is voor de wijkvisies, de monitoring verzorgt, (beleidsmatige) knelpunten oppakt, etc. De organisatiestructuur van wijkbeheer bestaat op deze manier dus uit een bestuurlijk overleg, een projectgroep en wijkplatforms/wijkoverleg.

Door de komst van de projectgroep is het bestuurlijk overleg incidenteel indien nodig en komt de stuurgroep te vervallen. De projectgroep zal dan ongeveer 6 keer per jaar bijeen komen.

Te overwegen valt om mede in het kader van burgerparticipatie ook bewoners uit te nodigen, bijvoorbeeld voor bijeenkomsten die themagericht zijn of waarin onderwerpen aan de orde komen die een belangrijke inbreng vragen van bewoners.

De positie en rol van de wijkmanagers

De huidige twee projectleiders wijkbeheer volstaan om het wijkbeheer in Veldhoven de komende jaren verder uit te bouwen naar wijkgericht en vraaggericht werken. Het verdient de voorkeur om de wijken logisch over de managers te verdelen, bijvoorbeeld via een noord-zuid verdeling.

De naam projectleider is niet langer meer van toepassing en verandert in wijkmanager. Dit schept tevens de gelegenheid om het functieprofiel van de projectleider aan te passen en toe te schrijven naar de functie wijkmanager. Daarin zal de procesrol nadrukkelijk tot uiting moeten komen. Concreet betekent dit dat de klachtenafwikkeling zoveel mogelijk uit de handen van de wijkmanagers blijft en dat zij verantwoordelijk worden voor het integrale samenwerkingsproces in de wijk. Dit kan echter alleen als de klachten via de reguliere kanalen goed worden aangepakt.

Binnen de gemeente Veldhoven is op dit moment geen draagvlak en behoefte om het wijkbeheer in een aparte afdeling onder te brengen (of te koppelen aan het managementteam zoals in de tussenevaluatie werd geadviseerd) om zodoende wijkbeheer een meer eigen en neutrale positie te geven in de gemeentelijke organisatie. De huidige onderbrenging bij de afdeling MAZA volstaat vooralsnog en kan ook voor de komende jaren worden gehandhaafd. We stellen wel voor om de ambtelijke verantwoordelijkheid, die nu bij de directeur van de dienst Stadsontwikkeling en Openbare Werken ligt, over te hevelen naar de directeur Welzijn. Hoewel hiervoor niet echt een aanleiding is, vinden wij dat wijkbeheer in de komende jaren vooral is gebaat met een impuls van het sociaal beheer. Een directere relatie met de dienst c.q. directeur Welzijn kan daarbij behulpzaam zijn.

De positie en rol van de politie

Wij zijn van mening dat de politie in het vervolg meer op de voorgrond moet treden. Naast de wijkbrigadiers die als vast contactpersoon deelnemen aan de wijkplatforms stellen we voor dat de netwerkinspecteur zitting neemt in de (beleidsmatige) projectgroep en dat de politie in de stuurgroep wordt vertegenwoordigd door de regiochef. Verder vinden we dat de politie een belangrijke bijdrage kan leveren aan de themagerichte invulling van het wijkbeheer, en dat de wijkbrigadiers best als projectleiders van integrale, veiligheidsgerelateerde projecten mogen optreden. Hiermee wordt de politie ook (meer) verantwoordelijk voor wijkbeheer. Daarnaast verwachten we van de politie, met het delen van de ambities van wijkbeheer, dat zij inzet op vraaggericht werken en dat daar ook voldoende prioriteit aan wordt gegeven, ondanks dat beleidsbeslissingen op regioniveau genomen worden en dat hierdoor niet altijd rekening gehouden kan worden met de specifieke Veldhovense situatie.

De positie en rol van de woningcorporaties

De huidige bijdrage van de woningcorporaties in het wijkbeheer is bescheiden, maar verdient volgens ons een prominentere plaats. De inzet is vooral gericht op het eigen woningbezit, terwijl wij vinden dat een meer wijkgerichte inzet zeker na te streven valt. Ook de corporaties zijn namelijk gebaat bij een buurt of wijk waar het prettig wonen EN leven is. We stellen voor om de corporaties financieel deel te laten nemen in het wijkbeheer door middel van de inzet van leefbaarheidsgelden. De structurele bijdrage kan worden gekoppeld aan het woningbezit per wijk en bijvoorbeeld (deels) ten goede komen aan de wijkbudgetten. De financiële bijdrage maakt dat de corporaties zich meer (mede) verantwoordelijk zullen voelen voor en sturing willen geven aan het wijkbeheer. De personele inzet van de corporaties moet worden uitgebreid met een vertegenwoordiger (beleidsmedewerker) in de

projectgroep. Van de corporaties verwachten we in de projectgroep met name een wezenlijke inbreng op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

De positie en rol van Stimulans

Een belangrijke conclusie uit de analyse is dat het tandem projectleider – opbouwwerker nog niet goed uit de verf komt. We stellen voor om hier als eerste in te investeren door een helder takenpakket voor het opbouwwerk vast te stellen en de beoogde samenwerking met de wijkmanagers vorm te geven en te benoemen. Daarbij staat het participatieproces voorop. Het is aan het opbouwwerk om een zo groot mogelijke groep verschillende bewoners actief te betrekken bij het wijkbeheer. Dit stelt hoge eisen aan de professionaliteit en creativiteit van het opbouwwerk en onderstreept tevens het belang van het opbouwwerk in het wijkbeheer. De wijkmanagers zullen het gestalte geven aan het participatieproces in de wijk over moeten laten aan het opbouwwerk. Wel bewaken ze samen met de opbouwwerker(s) de wijze waarop het participatieproces vorm krijgt.

Van de kant van Stimulans verwachten we, dat ze de gevraagde professionele inzet (kunnen) leveren. In het op te stellen contract met de gemeente zal dat een van de prestatieafspraken moeten zijn.

Naast de inbreng van de opbouwwerkers in de wijkplatforms, zal Stimulans ook een medewerker moeten afvaardigen naar de projectgroep. Dit is met name de plek waar Stimulans eigen thema's aan de orde kan stellen, zoals sociale cohesie of de jongerenproblematiek. Dergelijke thema's kunnen door het wijkbeheer stedelijk worden opgepakt, maar bijvoorbeeld ook in bepaalde wijken via een integraal project een praktische invulling krijgen.

De positie en rol van bewoners

Wijkbeheer en vraaggericht werken kent een centrale rol toe aan de bewoners. Die participeren vooral in de wijkplatforms en zijn vooral consument en eigenlijk nauwelijks producent in het wijkbeheer. Wij zijn van mening dat vooral de rol van producent de komende jaren moet worden uitgebouwd, zowel in de bestaande wijkplatforms als in mogelijke nieuwe participatievormen. Dat kan door bewoners nadrukkelijker te betrekken bij de analyse van de wijk, bij het formuleren van de (integrale) projecten en vooral bij de uitvoering daarvan. Daarnaast zijn de acties die voortkomen uit de wijkbudgetten vaak ook uitermate geschikt om de bewoners een actieve rol te geven in de uitvoering.

We hebben geconstateerd dat de leden van wijkplatforms niet representatief zijn voor de wijkbewoners en dat dat ook niet wordt nagestreefd in Veldhoven. Dit betekent dat met name door de opbouwwerker voortdurend moet worden gekeken bij welk vraagstuk welke bewoners op welke wijze (participatieladder) benaderd moeten worden. Een dergelijke afweging kan volgens ons prima zijn besluit krijgen in de bestaande wijkplatforms (het wijkplatform als procesforum), waarna de participatie via het juiste bewonersforum haar uitwerking krijgt.

In wijken waar wijkplatforms actief zijn, verdient het aanbeveling om de inzet en lopende en toekomstige activiteiten van het wijkplatform minimaal één keer per jaar voor te leggen aan de achterban. Dat kan via een algemene bewonersavond, maar daar komen doorgaans weinig bewoners op af als er geen grote problemen zijn. Wij stellen voor om, bijvoorbeeld in een van de jongste wijken, eens te experimenteren met een interactieve website waar bewoners op kunnen reageren of met een buurtpanel van (mailbare) vrijwilligers.

4.3.4 Algemeen

Doelstellingen blijven overeind

De vier oorspronkelijke kerndoelstellingen en de twee aanvullende doelstellingen uit de notitie wijkbeheer 2003 – 2004 volstaan om het wijkbeheer in Veldhoven de komende jaren richting te geven:

- 1 Het verbeteren van de kwaliteit van het woon- en leefmilieu.
- 2 Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en de toegankelijkheid.
- 3 Het bevorderen van participatie en samenwerking.
- 4 Het verbeteren van de relatie burger en bestuur.
- 5 Wijkbeheer dient zich verder te ontwikkelen in de richting van een dynamisch overleg met de wijk.
- 6 Wijkbeheer moet zich meer richten op facilitering van de interactieve beleidsvorming.

De grootste inspanning zal voorlopig liggen op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het bevorderen van de participatie en samenwerking. De twee aanvullende doelstellingen, die betrekking hebben op het faciliteren van interactieve beleidsvorming en het dynamisch overleggen met de wijk, grijpen daar trouwens ook op in. Nieuwe doelstellingen (discussies) zijn ons inziens dus niet nodig. Het is productiever om aan de slag te gaan en daarbij de aanbevelingen uit deze evaluatie ter harte te nemen.

Wijkbeheer aan de monitor

Het succes van wijkbeheer wordt vooral gemeten aan de hand van subjectieve indicatoren en kwalitatieve gegevens. In het evaluatierapport van Stads wordt de aanbeveling gedaan om ook objectieve indicatoren te gebruiken om de kwaliteit van de wijken te monitoren. Vooralsnog is daar weinig gebruik van gemaakt, temeer omdat nog steeds een beperkt aantal gegevens beschikbaar is.

We geven mee om niet teveel tijd en geld te steken in de monitoring van het wijkbeheer. Enkele gesprekken met betrokkenen en buitenstaanders zeggen vaak meer dan bergen cijfers en metingen. Maar voor wie toch de meetlat wil hanteren hebben we nog wel een tip: de leefbaarheidsmonitor van Aedes. In deze eenvoudige monitor kennen bewoners rapportcijfers toe aan een tiental leefbaarheidsindicatoren. Het aardige is dat na enkele metingen niet alleen de ontwikkeling van de wijken zichtbaar wordt, maar dat bijvoorbeeld de ontwikkeling van de leefbaarheid in de Veldhovense wijken ook kan worden afgezet tegen die in (vergelijkbare) wijken en steden elders in het land.

Bijlagen

Bijlage 1 Literatuurlijst

- Wijkvisie en wijkplan Cobbeek/Centrum, 2000
- Wijkvisie en wijkplan D'Ekker, 2000
- Wijkvisie en wijkplan Heikant/De Kelen, 2000
- Wijkvisie en wijkplan Zonderwijk, 2000
- Wijkvisie Veldhoven-dorp, de navelstreng van groot Veldhoven, 2003
- Verslagen voorzittersoverleg 2002/2003
- Verslagen stuurgroep 2002/2003
- Uitdraai wijkplannen/actielijsten, januari 2004
- Notitie functie en rol wijkplatform, september 2002
- Verslagen interne studiedag, juli en september 2003
- Verslag en uitslag enquête tussentijdse evaluatie, december 2003
- Notitie wijkbeheer 2003-2004, oktober 2002
- Notitie wijkbeheer, september 1998
- Bevolkingsenquête gemeente Veldhoven, november 2001
- Evaluatie wijkbeheer 1998-2001 gemeente Veldhoven, november 2001
- Offerte Eindevaluatie en advies wijkbeheer Veldhoven, januari 2004
- Site gemeente Veldhoven: www.veldhoven.nl > wijkbeheer >

Bijlage 2 Geïnterviewde personen

- | | |
|--------------------------|---|
| • Ad van Best | Projectleider wijkbeheer |
| • Marcel Gebbing | Projectleider wijkbeheer |
| • Judith v.d. Belt | Directeur Stimulans |
| • Hans van de Looij | Projectwethouder Wijkbeheer |
| • Frans van Mierlo | Directeur Woningstichting Aert Swaens |
| • Henk Siebers | Districtsmanager Woonstichting Hertog Hendrik van Lotharingen |
| • Antje Dekker | Directeur Stedelijke Ontwikkeling |
| • Ger Hendriks | Hoofd Afdeling Technische Ontwikkeling |
| • Burgemeester Cox | |
| • Marius van der Krieken | Directeur Dienst Welzijn |
| • Gerard Tammer | Netwerkinspecteur politie |

Bijlage 3 Moderatiesessies

In totaal hebben er 4 moderatiesessies plaatsgevonden in Veldhoven: twee met bewoners, één met uitvoerende professionals en één met gemeentelijke ambtenaren. In elke moderatiesessie zijn de volgende vragen behandeld:

- 1 Wat zijn de verwachtingen van wijkbeheer (wat moet wijkbeheer opleveren)?
- 2 Wat verwacht u van de verschillende partijen?
- 3 Wat zijn de belangrijkste knelpunten?
- 4 Waarom loopt het niet soepel (uitwerking belangrijkste knelpunten naar achtergrond en oorzaken)?
- 5 Wat moet er concreet gebeuren (maatregelen en acties)?

De deelnemers konden bij onderdeel 3 (knelpunten) en 5 (maatregelen en acties) vervolgens aangeven waaraan prioriteit moest worden gegeven. In de onderstaande overzichten is dit als volgt aangegeven:

- hoe meer dichte rondjes (●●●●●●●●) hoe hoger de prioriteit. Tussen haakjes staat het aantal deelnemers dat prioriteit heeft toegekend.
- hoe meer open rondjes (○○○○○), hoe minder belangrijk.

Eerste bijeenkomst bewoners (maandagavond)

1 Wat zijn de verwachtingen (wat moet wijkbeheer opleveren)?

participatie en inspraak

- samenwerking en bevorderen participatie
- relaties verbeteren
- inspraak
- meesturen
- participatie
- afstemmen ideeën en beleid instanties met ideeën en visie bewoners

betere leefomgeving

- leefbaarheid in plaats van prestige projecten
- kwaliteit leefomgeving in stand houden en verbeteren
- betere woonomgeving
- invloed hebben op woongenot binnen de gemeente

communicatie

- communicatie
- betere communicatie tussen bewoners en bestuurders

er moeten duidelijke kaders zijn

invloed burgers

gemeente en wijkbewoners dicht bij elkaar

visie en consensus

een buffer zijn tussen wijk en gemeente

niet teveel politieke beïnvloeding

vraagbak

klankbord bewoners meedenken

betrokkenheid van bewoners stimuleren

serieus genomen worden

doel = meer gevoel bij bewoners ten aanzien van gemeente

2. Wat verwacht u van de verschillende partijen?

bewoners

- interesse
- betrokkenheid
- incidenteel meedoen (actieve betrokkenheid)
- niet alleen eigenbelang, maar ook wijkbelang

gemeente

- als wijkplatform serieus genomen worden
- eerlijk zijn
- heldere kaders / duidelijkheid
- geen alibi
- open dialoog
- snel handelen
- daadkracht
- afspraak = afspraak
- houden aan doelstellingen en ze proberen te bereiken
- intern missiewerk
- projectleiding moet intern kunnen afdwingen
- ook andere ambtenaren aan doelstelling houden
- beleidsafstemming minder afhankelijk van politiek

politie

- niks
- iets anders dan tegenwerking
- advisering (verkeer)
- signaleren en toetsen
- minder verschuilen achter rapporten en cijfers
- informeren

stimulans

- niks
- procesbewaking
- facilitering
- ondersteuning
- begeleiding
- bevorderen communicatie binnen wijkplatform
- afspraken maken
- wegwijzer functie

woningstichtingen

- niks: waarschijnlijk vaak eigen participatie
- sterk op afroep
- actieve rol (naar bewoners)

anderen...

- Severinus
- bedrijfsleven
- scholen

3. Wat zijn de belangrijkste knelpunten?

niet serieus genomen worden ●●●●●●●●●●(10)

- het 'ik weet alles beter' van de gemeente
- bij delen van het gemeentelijk apparaat en politiek onwil om macht af te staan
- 'er is maar 1 vrees: dat we inspraak krijgen'
- politiek omarmt wijkvisie niet
- 'participatie = te moeilijk woord'
- 'we worden gemanipuleerd'
- meewerken vanuit de **gemeente**

- verstopperij spelen door de gemeente
- 'we worden gebruikt als alibi voor inspraak'
- 'er wordt niets gedaan met adviezen'

Oerle ●●●●● (5)

- dorpscultuur wordt opgeofferd
- Oerle 'wingewest', grond is geld

rol politiek ●●●● (4)

- politieke partijen zien geen wijk 'beheersing' (niet in programma)
- scheidslijn tussen politiek en wijkplatform: tegengestelde belangen
- politiek wil zich profileren

verschil opvatting politiek – gemeente en scoringsdrang ●

- controverse politiek – ambtelijk apparaat
- verschillende opvattingen over rol wijkbeheer tussen politiek, gemeente en burgers

eigen toko ●

- het 'eigen winkeltje' verdedigen bij gemeente en ambtenaren
- (bij delen gemeentelijk apparaat) niet open willen staan voor ideeën van zogenaamde niet deskundigen

niet aan grote dingen komen ●

- bij grote ontwikkelingen / projecten zijn nog onderhandelingen nodig

teveel de kleine zaken

- teveel gezeik over hondenpoep, etc

betrokkenheid

- betrokkenheid van wijkbewoners

niet bestuurlijk gekozen

niet alles kommer en kwel ○

afspraken ○○

- onduidelijke antwoorden die nergens op slaan
- afspraken niet nakomen
- het niet toegeven van simpele foutjes door gemeente

bemensing ○○○○ (4)

- bemensing van de wijkplatforms
- tijd (gebrek)

eigen belang ○○○○ (4)

- leden wijkplatform: niet los kunnen laten privé belang

niet alles standaard maken ○○○○ (4)

- onvoldoende diversiteit

weet de projectleiding wel waar ze mee bezig zijn ○○○○ (4)

verwachtingen ○○○○○ (5)

- vaak zijn de verwachtingen vanuit de wijkplatforms te hoog

4. Waarom loopt het niet soepel? (achtergronden / oorzaken)

Het belangrijkste knelpunt

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. niet serieus genomen worden / invloed (verschillende ervaringen) | <ul style="list-style-type: none"> • formulering te sterk, verschil per wijk • delen van de politiek wil geen invloed afstaan • keerzijde: 'ik ben klankbord' • geen kaders / kaders ontbreken / niet duidelijk |
|---|---|

5 Wat moet er concreet **gebeuren?** (maatregelen / acties)

('niet serieus genomen worden / invloed')

- kaders duidelijk stellen
- communicatie projectleider → wijkplatform (verschillende ervaringen)
- antwoord / bericht vanuit de gemeente
- goede informatie
- als wijkplatform procedures kennen
- aandacht voor grote dingen in de wijk (niet kleine dingetjes)
- klachtentelefoon moet goed functioneren

Deelnemers

naam	functie / organisatie
Jaap Visser	voorzitter Cobbeek / Centrum
Rona Helder	lid wijkplatform 't Look
Jan van Gerven	vice-voorzitter wijkplatform 't Look
Ron den Hollander	voorzitter wijkplatform Veldhoven Dorp
Martin Tholen	vice-voorzitter wijkplatform Oerle
Dré Jonkers	secretaris wijkplatform Oerle
Harry Bouwens	lid voormalig wijkplatform Meerveldhoven
Harry Masseling	lid wijkplatform Heikant / de Kelen

Tweede bijeenkomst bewoners (woensdagavond)

1 Wat zijn de verwachtingen (wat moet wijkbeheer opleveren)?

goede samenwerking

- samenwerken (2)
- samen overleggen (gemeente en wijkplatform)
- contact gemeente – bewoners (rekening houden met wensen)
- overleg over infrastructuur
- goed samenspel

actie / resultaat

- actie (2)
- resultaat korte termijn
- snelheid in handelen

openheid

- openheid
- geen smoesje maar waarheid

resultaten:

- verbetering van de samenleving
- verkeersveiligheid
- politie in de wijk
- onderhoud
- een wijk waar wat te doen is
- gezellige leefbare wijk

betrokkenheid bewoners

betere communicatie

luisteren

informatie

attitude ambtenaren

interesse vanuit bestuur

advies bij projecten

terugkoppeling

afspraken nakomen

'wijken zijn verschillend, wijkbeheer moet geen eenheidsworst zijn!'

2. Wat verwacht u van de verschillende partijen?

Bewoners

- er zitten grote verschillen tussen de wijken:
- interesse (altijd!)
- betrokkenheid
- niet alleen voor de eigen deur
- medewerking
- wijkplatform goede communicatie en verantwoording
- meer communicatie vanuit wijkplatform naar bewoners
- meedenken
- meer eigen verantwoordelijkheid in eigen woonomgeving (ook woonstichtingen)

gemeente

- serieus genomen worden
- weten wat er te doen staat en tijdige informatie
- begrijpbaar taalgebruik
- verwachtingen waarmaken
- overleg vroegtijdig
- waarheid spreken (niet voor de gek houden)

- iedereen in zijn waarde laten
- invloed geven
- controle op uitbesteed werk
- andere houding
- door de raad serieus genomen worden
- duidelijke regels over hoe bewoners betrokken worden
- geld beter verdelen
- bevoegdheid / budgetrecht wijkplatforms
- geen 'heilige huisjes' / luisteren!
- bekwaamheid

politie

- niet zeveren, maar werken!
- bij klachten actie ondernemen (verschilt per wijk / persoon)
- preventiever werken (jeugd)
- klachten serieus nemen
- parkeerwacht opnieuw opvoeden
- actiever in voorlichting, adviseren, preventie t/m nazorg
- handhaven

stimulans

- goede deskundige ondersteuning
- opleiding / cursus aan bewoners uitleggen wat is gemeente
- neutrale opstelling
- wegwijzer zijn
- samenwerken

woningstichtingen

- Aert Sweans en HHVL doen het prima!
- Meer doen met 5^{de} taakveld leefbaarheid
- Meer doen met achterpaden, bijvoorbeeld verlichting (actiever)
- beter onderhoud in de buitenruimte

anderen...

- winkeliersvereniging
- sportvereniging
- scholen (haken snel af)
- zorg

3. Wat zijn de belangrijkste knelpunten?

communicatie ●●●●●●●●●● (9)

- communicatie
- overleg overheid – inwoners
- samenwerking gemeente
- te late informatieverstrekking
- respons gemeente
- geen overleg gemeente
- altijd zelf achter de projecten aangaan
- geen inzage in plannen (moet tijdig!)

eigen belang voorop (gemeente hoort wel, maar luistert niet) ●●●●●●● (7)

- gemeente: eigen plannen uitvoeren
- eigen zin doordrijven

trage besluitvorming en uitvoering ●● (2)

- snelheid in besluitvorming
- lange procedures bij de gemeente: raad – besluit – uitvoering
- besluitvorming lang geleden genomen, uitvoering op de plank en dan weer opnieuw beginnen met onderzoek
- te late of geen actie
- alles lange termijn

gemeentebestuur koers uitzetten ●● (2)

- wat wil het bestuur?
- welke ruimte laat het bestuur?

Maatwerk (vanuit diverse partners) ●● (2)

spelregels ●

sociale cohesie ●

verkeersveiligheid ●

houding gemeente ○ ●

beheer (opknappen) ○○●

hondenoverlast ○○○○○○○●

afschuifgedrag gemeente

gemeente: minder ad hoc, meer visie

tijdsbeslag voor actieve bewoners

actieve gemeenteraad

continuïteit ○

- projecten die per ongeluk vergeten worden door te weinig personeel of personeelswisseling

groen ○

- beter zorgen voor groen in de wijk

meer inhoud wijkplatforms ○○

afspraken tussen actieve bewoners ○○○

- overspoeld worden door andere belangen organisaties
- geen gesloten bijeenkomsten wijkplatforms

parkeren op de stoep ○○○

stokpaardjes individuele bewoners ○○○○○○

'er zijn grote verschillen tussen wijken, er gaat ook veel goed!'

4. Waarom loopt het niet soepel? (achtergronden/oorzaken)

De 2 belangrijkste knelpunten

1. communicatie (met gemeente)

- geen gemeenschappelijke spelregels
- intern goed geregeld
- geen fysiek en communicatief gedrag
- geen duidelijk antwoord
- steeds verschillende antwoorden
- geen duidelijke aanspreekpunten
- geen eenduidig verhaal gemeente
- geen interesse
- ambtenaren krijgen geen duidelijke opdracht te communiceren met wijkplatform (grijs en groen wel goed!)
- heldere bedrijfsvoering (herzien)
- trage communicatie
- fatsoen / houding

wijkplatform: te hooggespannen verwachting, de overheid is te complex!

er zijn wel goede politici en ambtenaren!

2. (gemeente) eigen belang voorop

- politiek bepaalt keuzen / geen ruimte
- ambtenaren eigen visie (heilig huisje), zo gewend
- arrogantie 'beter weten'
- scoringsdrift
- wijkplatform: opzet / idee, ambtenaren beslissen
- onduidelijk wie binnen de gemeente beslissingen neemt!

5. Wat moet er concreet gebeuren? (maatregelen / acties)

communicatie (met gemeente)

- spelregels op papier
- duidelijke aanspreekpunten: overzicht / dennenboom / gidsje maken
- gerichte training ambtenaren
- spiegel voor ambtenaren / klankbord
- voorlichting voor actieve bewoners (wijkplatform)
- duidelijke visie per wijk (voor alle wijken)
- spelregels voor wijkvisies opstellen (en wie mag ze opstellen)
- eenvoudig taalgebruik
- beschrijving functie wijkplatform
- invloed op rubriek niveau

(gemeente) eigen belang voorop

- vroegtijdige informatie
- heldere inspraakregels
- samen werken aan de plannen
- meer ruimte bewoners (rol politiek minder)
- communicatie!

extra Wat gaat er goed?

- in sommige wijken (wijk D'Ekker) loopt alles volgens plan (wel met enige vertraging)
- groeiende belangstelling bewoners en gemeente
- de onderlinge samenwerking
- klankbordgroep speelbeleid
- informatie naar bewoners
- projecten: Rundgraaf skate voorziening
- problemen van de wijk leren kennen
- toch aantal geslaagde grote projecten

Deelnemers

naam	functie / organisatie
Dhr. Robbroeks	lid voormalig wijkplatform Zonderwijk
Yvonne van de Ven	secretaris wijkplatform Heikant / de Kelen
Leo Loijen	lid wijkplatform bestuur Zeelst en voorzitter subgroep
Tiny Intven	lid wijkplatform Zeelst
Henk van Valen	lid wijkplatform de Ekker
Jos Raijmakers	lid wijkplatform Cobbeek / Centrum
Wil Loos	lid wijkplatform Cobbeek / Centrum
Wim Smits	lid wijkplatform Veldhoven Dorp
Piet Tondeur	Lid wijkplatform 't Look
H. Paulussen	lid voormalig wijkplatform Meerveldhoven

Bijeenkomst gemeente

1 Wat zijn de verwachtingen (wat moet wijkbeheer opleveren)?

participatie

- samenwerken
- betrokken
- samenhang
- participatie
- interactief
- inbreng bewoners
- contact met burgers
- partner

vraaggericht werken

- draagvlak
- burgers = gemeente
- doen wat burger wenst

resultaat op straat

- nette wijk
- goed woonmilieu
- kwaliteit
- goed beheer van de wijk

betere uitvoering

schoon, heel en veilig

informer

- communicatiemiddel
- geïnformeerd zijn
- elkaar informeren

respect

- respect
- begrip
- vergroten wederzijds vertrouwen

klankbord

- klankbord
- advies / inzicht wensen bewoners (niet zozeer individueel)

doelmatig

- doelmatig
- resultaat

signaleren

- signalering

transparant

- transparant
- doorzichtig

duidelijk

- duidelijk zijn naar elkaar
- duidelijkheid

dichtbij

(wijk)integraal problemen oplossen

korte lijnen

tevreden Velhovenaren

2. Wat verwacht u van de verschillende partijen?

bewoners

- inbreng ('er zijn')
- signaleren
- open blik
- realistisch zijn
- verder kijken dan eigen deur
- inspireren van andere bewoners
- naar elkaar luisteren
- verantwoordelijk voelen
- eisen stellen (kwaliteit)
- informatie geven
- open staan voor andere meningen (ontvankelijk)

gemeente

- investeren in leefbaarheid
- personeel kwantitatief en kwalitatief op peil / afstemmen
- besef eigen rol
- kennis inzetten
- informeren
- duidelijkheid (wat kan wel / niet)
- belangen afwegen en besluiten nemen
- budget toedelen
- eindverantwoordelijk
- visie hebben en uitvoeren
- bewoners echt serieus nemen

politie

- advies
- nemen eigen verantwoordelijkheid in veiligheid en handhaving
- open meedenken
- aanwezig zijn (op straat)
- vertrouwen geven

stimulans

- stimuleren
- intermediair
- kennis inbreng
- herkennen / signaleren
- oplossingsgericht
- binnen eigen rol blijven
- ondersteunen bewonersgroepen
- realistisch zijn / als 'filter' fungeren
- onafhankelijk

woningstichtingen

- investeren in leefbaarheid (geld)
- actief meedenken
- signaleren
- eigen ontwikkelingen afstemmen (samenhang)
- goed beheer woningvoorraad
- woning toewijzing

anderen

- verschillende bewonersgroepen
- bedrijven
- scholen
- zorg
- winkeliers
- horeca

3. Wat zijn de belangrijkste knelpunten?

kaders / duidelijkheid ●●●●● ●●●●● ●(10)

- (on)duidelijkheid (4)
- verkeerde / te hoge verwachtingen (van elkaar) (4)
- bevoegdheden
- verhouding tot 'regulier' bestuur

- advies ≠ doen
- resultaat (wat is het nut?)

representativiteit ●●●● ●●● (7)

- onenigheid burgers onderling
- individuele bewoners vs. wijkplatform
- representativiteit wijkplatforms
- dubbele agenda's leden wijkplatforms
- belangen
- deelbelangen behartigen

vertrouwen ●●●● ● (5)

- respect voor elkaanders positie
- wederzijds achterdocht
- gebrek aan vertrouwen / oprechtheid

middelen ●●●●● (5) ○○○○○○○○ (7)

- geld / budget (5)
- capaciteit (2)
- tijd (2)
- organisatie niet volledig aangepast
- vraag van de bewoners

eigen belang ●●●● ●(5)

- NIMBY
- eigen belang
- gevaar van het niet verder denken dan de eigen wijk

hoe houd je mensen betrokken ●●●● (4) ○

- functioneren wijkplatforms
- vasthouden motivatie
- participatie

organisatiecultuur ●●●● (4) ○○

- stedelijke ontwikkeling ≈ technische ontwikkeling
- interne integraliteit
- kleine vs. grote zaken
- houding gemeente

omslachtig / weinig rendement ●●●●(4) ○○○○○○○○ (7)

- omslachtig
- weinig rendement

deskundigheid wijkplatform ● ○○○○○○○○○○(9)

politiek

notoire klagers ○○○○○○○○○○(9)

conformisme ○○○○○○○○○○(9)

4. Waarom loopt het niet soepel? (achtergronden / oorzaken)\

De 2 belangrijkste knelpunten

1. kaders / duidelijkheid

- de eigen organisatie (gemeente) nog niet op orde
- politiek
- participatieladder (wat, wanneer, hoe, wie, vorm en tijd)
- uniformiteit ontbreekt
- mandatering
- verwachtingspatroon bewoners
- gemeente zegt geen 'nee'
- communicatie
- doel wijkplatform niet duidelijk (bevoegd-

	heid)
2. representativiteit	• uitspraken wijkplatform relativeren OF • draagvlak WIJKPLATFORM verbreden • verschillen in professionaliteit / kwaliteit wijkplatforms
	er zijn te weinig problemen (verschil per wijk)

5 Wat moet er concreet gebeuren? (maatregelen / acties)

kaders / duidelijkheid

- politieke uitspraak over mate participatie ●●●●●●●●●● (12)
- gebruiksaanwijzing (hele organisatie) ●●●●●●● (7)
- prioriteiten stellen ●●●●●●●● (7)
- meer gebiedsgericht (keuze maken en dan doorzetten)
- opbouw organisatie meer wijkgericht ○○○ (3)

representativiteit

- besluit over participatie kader ●●●●●●●● (7)
- wijkplatform ondersteunen in professionaliteit ●●
- actiever zoeken naar bewoners voor wijkplatform ●○
- advies over belangenafweging ○○○ (3)
- raadsleden in WIJKPLATFORM ○○○○○○○○○○ (9)
- gekozen buurtburgemeesters ○○○○○○○○○○○○ (11)

Deelnemers

naam	functie / organisatie
Arie den Braber	
Toon Gielen	
Angelique Verhoeven	
Toon van de Mierden	
Ger Hendriks	
Harrie de Wert	
Wendy van Kemenade	
Ad Verhoeven	
Marino Rooijmans	
Wim van Pomeran	
Gerard de Jong	
Jan Schlaghecke	
Berend Jan Brijder	
Marjan van de Hoogenhoff	
Rob Smits	
Ad van Best	

Bijeenkomst professionele uitvoerende partners

1 Wat zijn de verwachtingen (wat moet wijkbeheer opleveren)?

samenwerking en overleg

- samenwerking (7)
- inspraak / samenspraak (3)
- overleg (3)
- participatie

voorlichting en communicatie

- communicatie (3)
- voorlichting
- voeling met de wijk

duidelijkheid / afspraak is afspraak

- duidelijkheid (2)
- afspraken helder maken en nakomen
- geen woorden maar daden

tevredenheid / betrokkenheid vergroten

- tevredenheid ten aanzien van bewoners
- betrokkenheid
- begrip van bewoners

inlichtingen

- inlichtingen
- suggesties

'geen Sinterklaas spelen' ('nee' durven verkopen)

korte lijnen

vertrouwen in elkaar

drempel verlagend

politie

2. Wat verwacht u van de verschillende partijen?

3 Wat zijn de belangrijkste knelpunten?

professionaliteit ●●●●●●●●●●●●●●●● (14) ○○○○

- professionaliteit
- stimulans

kaders ●●●●●●●●●● (8)

- gedachte beslissingsbevoegdheid
- kader
- ieder z'n eigen rol
- helderheid en duidelijkheid
- duidelijkheid / termijnen afspreken
- geld / financiën
- teveel wensen binnen te korte tijd
- men denkt ooit beleid te kunnen maken bevoegdheid? of adviesrol burger

eigen belang ●●●●●●●● (7) ○

- eigen belang
- persoonlijke belangen prefereren
- wijkplatformleden praten over eigen straat

communicatie ●●●●●●●● (6) ○

- communicatie
- voorlichting

belangstelling bewoners ●●●●●●(6) ○

- wijkinteresse
- belangstelling
- soms weinig betrokkenheid (bewoners inspraakronde)

betrokkenheid ●●●● (4)

- betrokkenheid
- realiteitszin en begrip voor termijnen
- bewoners haken af / voelen zich niet serieus genomen
- vertegenwoordiging

betrouwbaarheid ●●

- afspraken nakomen
- afspraken en tijdsbestek
- voorbereiding projecten duurt te lang
-

rol politiek ● ○○○○○○○○○○○○○ (12)

onbegrip over werkwijze ○○○○○ (5)

hoge verwachtingen ○○○○○○○○ (8)

minachting voor sommige andere partijen ○○○○○○○○○○○○○ (12)

4. Waarom loopt het niet soepel? (achtergronden / oorzaken)

De 3 belangrijkste knelpunten

1. professionaliteit

- mandaat
- vergadertechnieken
- wijkplatform: geen (professionele) begeleiding (2)
- eigen rol kennen
- kennis
- sturing / leiding geven
- betrokkenen niet voorbereid op wijkbeheer
- wijkplatform is vrijwilligerswerk
- vrijblijvend
- elkaar de zwarte piet toespelen
- meer wensen dan uitvoerbaar / betaalbaar is
- overheid niet helder, dus te hoge verwachtingen
- knopen doorhakken
- professionele bestuursleden

2. kaders

- vreemd? convenant!
- duidelijkheid
- acceptatie
- randvoorwaarden en termijnen
- ieder zijn eigen rol

3. eigen belang

- misbruik
- wie het hardst roept, krijgt gelijk
- dit wordt in wijkplatform gestimuleerd

5 Wat moet er concreet gebeuren? (maatregelen / acties)

professionaliteit

- zin en onzin scheiden ●●●●●●●●●●●●●●●● (12)
- beloftes nakomen ●●●●●●●●●● (9)
- duidelijkheid (wat, wanneer, hoe?) ●●●●●●●●●● (8)
- betere (neutralere) voorzitter ●●●●
- de juiste mensen op de juiste plaats ●●●●
- richten op beïnvloedbare zaken ●●● ○○○
- (budget) teambuilding ●● ○○
- controleren acties en resultaten ●
- vastleggen ○○

kaders

- goed voorlichten ●●
- duidelijke doelstellingen (programma) ●●
- draagvlak binnen de gemeentelijke organisatie ● ○○○○○○ (6)
- uithalen en opnieuw ○○○○○○○○ (8)

eigen belang

- serieus nemen en gebruik van maken ● ○○○
- 'doorheenprikken' en grote lijnen zien ● ○○○○
- afkappen ○○○○○○○○○○○○○○○○○ (14)

Deelnemers

naam	functie / organisatie
Gerard Tammer	politie, netwerk inspecteur (beleid)
Frank Kantelberg	politie, buurtbrigadier
Theo van Someren	politie, buurtbrigadier
Hans Reijnders	gemeente, gebiedsopzichter
Maikel Huybers	gemeente, gebiedsopzichter
Theo van Doren	gemeente, assistent gebiedsopzichter
Wim van der Vliet	gemeente, milieuwacht
Paul van Keulen	gemeente, milieuwacht
Jack van de Sande	gemeente, gebiedsopzichter
F. Leppers	woningstichting Aert Swaens
Harry van de Plank	gemeente, wijkmeester
Fedde Monsma	woningstichting Aert Swaens
Ivo Djulic	woningstichting Aert Swaens
Jan Peters	woningstichting Aert Swaens
Bjorn Roos	Stimulans (vanaf 15:00 uur)

Bijlage 4 Leden begeleidingsgroep en stuurgroep

Leden begeleidingsgroep

Ad van Best	projectleider wijkbeheer
Marcel Gebbing	projectleider wijkbeheer
Henk Siebers	districtsmanager Woonstichting Hertog Hendrik van Lotharingen
Judith van der Belt	directeur Stimulans
de heer R. Snel	bewoner
de heer P de Haan	bewoner

Leden Stuurgroep

Hans van der Looij	projectwethouder
Frans van Mierlo	directeur Aert Swaens
Judith van der Belt	directeur Stimulans
Henk Siebers	districtsmanager Woonstichting Hertog Hendrik van Lotharingen
Ted Peer	Regiopolitie afdeling Veldhoven
Antje Dekker	directeur dienst Stadsontwikkeling en openbare Werken
Marius van der Krieken	directeur dienst Welzijn
Ad van Best	projectleider wijkbeheer
Marcel Gebbing	projectleider wijkbeheer

Bijlage 5 Voorbeeld projectformat voor wijkplan

Hieronder staat een voorbeeld van een format voor integrale projecten van het wijkplan. De format wordt ingevuld door de trekker van het project en beslaat 1 A-4tje. In het wijkoverleg wordt de voortgang van de projecten besproken.

Projectnummer	
Naam project / Activiteit	
Omschrijving	
Doelstelling	
Doelgroep	
Trekker project	
Overige betrokken partijen	
Kosten	
(Voorstel) Dekking	
Looptijd project (start- en einddatum)	
Resultaat (in meetbare termen)	