



Gebiedsgericht werken: samen aan zet

Evaluatie gebiedsgericht werken Alphen aan den Rijn

Mia Dieters en Paul van Soomeren
Met medewerking van Perihan Özgül

Inhoud

Over de onderzoekers/auteurs	4
1 Inleiding	5
2 Gebiedsgericht werken	6
2.1 Doelen wijken- en kernenbeleid	6
2.2 Werkwijze	7
3 Van doelen naar resultaten	11
3.1 Resultaten	11
3.2 Bereikte doelen	13
3.3 Belang van gebiedsgericht werken	18
4 Inzichten voor de toekomst	21
4.1 Ideaalbeelden van betrokkenen	21
4.2 Aandachtspunten voor verbetering volgens betrokkenen	23
5 Conclusies	26
5.1 Work in progress	26
5.2 Resultaten: overwegend positief beeld	26
5.3 Werkwijze is nog niet van iedereen	27
6 Aanbevelingen	31
6.1 Werk vanuit bestuurlijk vastgestelde prioritaire opgaven	31
6.2 Organiseer procesregie	32
6.3 Zet in op uitvoering met en door externe partijen	33
6.4 Beheer bestaande netwerken (om nieuwe te bereiken)	33
6.5 Ontsluit gebiedsspecifieke informatie	34
6.6 Deel de resultaten zowel intern als extern	34
Bijlagen	
Bijlage 1: Literatuurlijst	36
Bijlage 2: Respondenten	37
Bijlage 3: Samenvatting uitkomsten enquête gebiedsgerichte aanpak	39

Over de onderzoekers/auteurs

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management met ruime ervaring in beleids- en evaluatieonderzoek op velerlei terreinen. Het bureau, opgericht in 1984, bestaat uit meer dan 40 mensen en werkt veel voor de overheid (ministeries, provincies en gemeenten) en ook voor maatschappelijke organisaties.

Wijk-, buurt- of gebiedsgericht werken is vanaf het allereerste begin een zwaartepunt in het werk van DSP-groep geweest. We voerden en voeren onderzoeken en evaluaties uit voor onder andere de ministeries van BZK, VWS en V&J, provincies en gemeenten.

In 1994 heeft DSP-groep samen met vijf gemeenten het Landelijk Platform voor Buurt- en Wijkgericht Werken opgericht, het LPB. Momenteel is het LPB een bloeiend netwerk met meer dan 100 gemeenten. We ondersteunden en evalueerden de Deventer wijkaanpak waarbij bestuurlijke vernieuwing een belangrijke rol speelde. We hebben voor het ministerie van VWS het traject 'Wmo in de buurt' uitgevoerd, met als focus leefbaarheid en sociale samenhang. We hebben jarenlange ervaring met workshops en trainingen voor gemeenten en woningcorporaties, onder andere op het gebied van wijkgericht werken en wijkbeheer.

Onderzoekers betrokken bij deze evaluatie van het gebiedsgericht werken in Alphen aan den Rijn zijn Mia Dieters (projectleider), Paul van Soomeren (oprichter en directeur DSP-groep) en Perihan Özgül (onderzoeker). Dit team combineert ruime ervaring met evaluatieonderzoek en gebiedsgericht werken, met een praktische benadering en veel enthousiasme.

Zie voor referenties www.DSP-groep.nl

1 Inleiding

Doel evaluatie

Het doel van deze evaluatie van het gebiedsgericht werken in Alphen aan den Rijn is om na te gaan of – en in hoeverre – de gewenste resultaten behaald zijn, of de aanpak efficiënt is en om inzichtelijk te maken hoe betrokkenen tegen de aanpak aankijken.

In 2012 formuleerde de gemeente in de beleidsnota Wijk- en kernenbeleid 'Maatwerk en dichtbij' als hoofddoel voor de wijken en kernen: het in stand houden van de leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk of kern. *'Het primaat ligt bij de inwoners van de wijken en kernen en de gemeente heeft hierin een faciliterende en ondersteunende (regie)rol'.*

Behoud van de eigen identiteit en korte lijnen met de gemeente waren belangrijke aandachtspunten voor met name de dorpen ten tijde van de fusie. Bij de kleine fusiegemeenten was er vrees dat het contact met de gemeente zou verslechteren. Een belangrijke voorwaarde bij de fusie was dan ook dat de gemeente zichtbaar zou blijven in de wijken en kernen. Een andere belangrijke reden om gebiedsgericht te werken, is de uitbreiding van sociale taken voor de gemeenten na de decentralisaties. Om deze opgaven te laten slagen, wil de gemeente dichtbij de inwoners in de wijken en kernen staan

In 2014 was de fusie een feit en is de uitvoering van het gebiedsgericht werken echt gestart. In het Coalitieakkoord 'Daadkracht Dichtbij 2014-2018' (2013) staat dat het college de inwoners centraal stelt en ruimte geeft aan initiatieven. *'Het wijken- en kernenbeleid wordt zodanig uitgevoerd dat ieder dorp en iedere buurt zijn eigen identiteit kan behouden en zo mogelijk versterken'.*

Onderzoeksverantwoording

Bij dit onderzoek zijn we als volgt te werk gegaan:

- 1 Na analyse van documenten hebben we een digitale enquête gehouden onder interne en externe partijen, over de resultaten, sterke en verbeterpunten van gebiedsgericht werken.
- 2 Daarna hebben we gesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de respondenten, inclusief het college, over hun verwachtingen, ervaringen en ideeën over gebiedsgericht werken.
- 3 We hebben de resultaten langs de doelen van de gemeenten en de werkwijze van de gemeenten in samenwerking met de betrokkenen geanalyseerd.
- 4 Vervolgens hebben we de uitkomsten verwerkt in het rapport dat is besproken met directie en management van Wijken en Kernen.

2 Gebiedsgericht werken

In dit hoofdstuk omschrijven we de doelen en de invulling van het gebiedsgericht werken. Daarnaast beschrijven we beknopt de hoofdactiviteiten die vanuit gebiedsgericht werken in wijken/ kernen zijn uitgevoerd: wat is er gedaan in de afgelopen twee jaar. De resultaten komen in hoofdstuk 3 aan de orde.

2.1 Doelen wijken- en kernenbeleid

In het Wijk- en kernenbeleid 'Maatwerk en dichtbij' uit 2012 zijn de volgende doelen geformuleerd:

De nieuwe gemeente wil samen met inwoners en professionals de leefbaarheid en sociale samenhang in stand houden in de wijk/kern. Het primaat ligt bij de inwoners van de wijken en kernen en de gemeente heeft hierin een faciliterende en ondersteunende (regie)rol.

Deze strategisch doelstelling wordt uitgewerkt in vier subdoelen:

- 5 Fysieke en sociale kwaliteit van de leefomgeving behouden en waar mogelijk verbeteren.
- 6 Het bevorderen van een gezamenlijke en integrale aanpak van de leefbaarheid in de wijken en kernen.
- 7 Het vergroten van de betrokkenheid en het managen van de verwachtingen van inwoners door middel van participatie bij de leefbaarheid.
- 8 Het bevorderen van de communicatie tussen inwoners en professionals (gemeente en partners).

Deze subdoelen zijn niet vertaald naar concrete resultaten. We hebben in de evaluatie dan ook gekeken naar onderdelen van de gebiedsgerichte aanpak die de gemeente in haar beleid heeft benoemd:

- ① *Aanwezigheid van voorzieningen* zoals scholen, multifunctionele accommodaties, winkels, gezondheidscentra, etcetera.
- ① *De kwaliteit van het openbaar gebied*: functionaliteit van het openbaar gebied, voorkomen van verloedering, groen- en participatiebeleid, leegstand, onderhoudsstaat van het openbaar gebied, zwerfvuil. Kortom: schoon-heel-veilig.
- ① *Sociale kwaliteit*: het aanwezig zijn van steunstructuren, wijk-, dorp-, en buurtverenigingen, het in stand houden van netwerken met belangenverenigingen, jongerenactiviteiten.
- ① *Sociale veiligheid*: inbraak, ervaren van overlast, vandalisme, mate van handhaving van de leefbaarheid door de gemeente.

Deze doelen staan ook vermeld in het Coalitie Akkoord 'Daadkracht Dichtbij 2014-2018' (2013). Daarin wordt het volgende toekomstbeeld geschetst over de wijken en dorpen:

'Het toekomstbeeld is een gemeente met een stad, wijken en dorpen die hun eigen identiteit behouden. De (denk)kracht, dynamiek en het zelf organiserend vermogen van de gebieden worden optimaal benut. Dit willen we doen via het leveren van maatwerk en door dichtbij de inwoners te staan. Hierdoor kan de gemeente meer vraaggericht in plaats van aanbodgericht werken. Maatwerk geeft de mogelijkheid per

gebied andere accenten aan te brengen. Dat wat goed gaat en loopt zonder de 'bemoeyenis' van de gemeente willen we graag zo houden en daarmee aansluiten bij wat er al is. We geven de inwoners zoveel mogelijk de verantwoordelijkheid in hun eigen wijken en kernen.'

In het Coalitie Akkoord benadrukt de gemeente dat zelfredzaamheid (eigen kracht) en participatie (meedoen) sleutelwoorden zijn in de veranderende samenleving met minder financiële middelen van de gemeente. *"Als gemeente gaan we meer uit van ieders mogelijkheden en bieden we ruimte aan initiatieven."* Dit sluit aan op het gebiedsgericht werken op het terrein van leefbaarheid en ook op andere terreinen, zoals welzijn en zorg. Het gebiedsgericht werken is dan ook zeker breder ingestoken dan alleen leefbaarheid en veiligheid, al zitten er accentverschillen in de vertrekpunten en dus werkwijzen. Het vertrekpunt voor wijken- en kernenbeleid is het algemene, collectieve belang van het gebied. Bij het sociaal domein gaat het om vraagstukken die vooral op casus/ individueel niveau spelen.

2.2 Werkwijze

Taken

Om bovenstaande doelen te bereiken, is de gemeente in 2014 gestart met gebiedsgericht werken. Gebiedsgericht werken is een aanpak om vanuit een gebied en vanuit meerdere disciplines en samen met belanghebbende partijen (van gemeente, maatschappelijke organisaties, bewoners tot bedrijven) naar problemen en kansen te kijken en op basis daarvan te handelen. De insteek is om hierbij vraaggericht te werk te gaan, dat wil zeggen: aansluiten bij behoeften, wensen van de inwoners. Geen generieke doorsnneworst voor alle gebieden maar ruimte voor specifieke invullingen.

De gebiedsgerichte aanpak in Alphen aan den Rijn richt zich primair op de volgende taken:

- ③ Onderhouden van contacten in de wijken, zichtbaar aanwezig zijn (front-office functie) en samenwerken met de inwoners en instanties in de gebieden. De ontwikkeling, beheer van netwerken in de gebieden en de verbindingen tussen netwerken leggen.
- ③ Het opstellen van integrale wijkplannen, met belanghebbenden in de wijk. Signaleren van trends en ontwikkelingen in de wijk en kernen en deze vertalen naar de gemeentelijke organisatie en bespreken met de betrokken instanties.
- ③ Uitvoeringsregie op sociale en fysieke knelpunten in de wijken en kernen
- ③ Spil tussen de gebieden en de gemeentelijke organisatie. De verbinding leggen tussen het beleid zoals bedacht en het beleid zoals ervaren in de gebieden.
- ③ Het adviseren en faciliteren van beleid, communicatie- en participatieprocessen met inwoners die binnen het gebied spelen.
- ③ Aanjaagfunctie voor inwonersinitiatieven. Dat betekent dat de gebiedsadviseurs een initiatief faciliteren (met geld) in de vorm van een pilot.
- ③ Indien er kleinschalige incidenten in het gebied zijn waar mogelijk maatschappelijke onrust bij kan ontstaan, moet er snel gehandeld kunnen worden. In overleg met de betrokken/relevante

afdelingen (Veiligheid en Communicatie) en externe professionals moet op zeer korte termijn een bijeenkomst georganiseerd kunnen worden.

Bovengenoemde taken voert met name de afdeling Wijken en Kernen uit, die na de fusie is ontstaan, in samenwerking met andere inhoudelijke (vak)afdelingen.

- ③ De afdeling werkt met gebiedsadviseurs die in duo's in vijf gebieden werken. Binnen het duo heeft de één een sociaal signatuur en de ander een fysiek signatuur voor een integrale benadering. De taakinving hebben de gebiedsadviseurs grotendeels zelf kunnen maken. Daarnaast zijn er vakomgevingspecialisten voor de praktische uitvoering en een adviseur voor onder andere bewonersparticipatie. W&K heeft veel ruimte gekregen om invulling te geven aan de functie van gebiedsadviseurs: "De dynamiek van het gebied bepaalde ook de functie".
- ③ Intern werkt de afdeling samen en stemt af met vakafdelingen zoals VTH, BOR, REO, MO, U&S, Serviceplein.
- ③ De gebiedsadviseurs zijn de contactpersonen voor externe samenwerkingspartners. In de 11 wijken/kernen voeren gebiedsadviseurs overleg met vertegenwoordigers van bewoners (dorpsraden, wijkcommissies). Met professionals (welzijn, zorg, politie, woningcorporaties) is er overleg, met name over problemen die in het gebied spelen.

Het gebiedsgericht werken en participatie zijn overigens niet nieuw binnen de gemeente. Er was in Alphen aan den Rijn ruime ervaring met bewonersparticipatie bij openbaar groen. Daarnaast is Stedelijke Vernieuwing buurtgericht en integraal uitgevoerd. En vóór de fusie waren pilots wijkgericht werken in twee wijken gestart. In enkele dorpen waren al overleggen met de gemeente.

Activiteiten

De werkzaamheden van de gebiedsadviseurs en andere medewerkers van W&K zijn gericht op participatie uit de gebieden. Dit gebeurt door ontwikkeling en beheer van netwerken en ondersteuning van initiatieven.

Ontwikkeling en beheer netwerken

Om vraagstukken en informatie uit de gebieden te verkrijgen en om goede basis voor initiatieven in de gebieden te vormen, zijn contacten en netwerken nodig. Hiervoor heeft W&K formele en minder formele overlegstructuren opgezet waar gemeente en belanghebbenden in een gebied ontwikkelingen, vraagstukken bespreken en maatregelen afstemmen. En zo nodig weten ze elkaar ook buiten de overleggen te vinden.

- 1 Overleg tussen gemeente en bewonersverenigingen/dorpsoverleggen in wijken en dorpen. Dit gebeurt bestuurlijk één- twee keer per jaar en er is regelmatig contact tussen bewonersorganisaties en gebiedsadviseurs (formeel en informeel overleg).
- 2 Overleggen met externe partijen/ professionals, zoals woningcorporaties, Tom in de buurt, politie, gemeente Bestuurders. Bestuurlijk overleg vindt twee keer per jaar plaats, onder andere in de Bestuurstafel leefbaarheid Er is professionaloverleg op werkniveau: dit vindt in alle gebieden plaats maar niet overal op dezelfde wijze met dezelfde invulling. Het kan om een inloop in een dorp of om

een overleg met wijkcoaches van Tom in de buurt, wijkagenten, jongerenwerkers, BOA's, medewerkers van woningcorporaties, soms met actieve bewoners.

Eventuele vragen en knelpunten uit de wijken en dorpen of van de professionals worden doorgezet naar de ambtelijke organisatie voor antwoorden en zo nodig maatregelen.

De contacten worden ook benut om (vroegtijdig) standpunten over beleidsontwikkeling en projecten van de gemeente te peilen, bijvoorbeeld met een bijeenkomst voor bewoners. En om nieuwe organisaties zoals Tom in de buurt en BOOST wegwijs te maken in wijk of dorp.



Stimulering en ondersteuning initiatieven van bewoners

De gemeente heeft afgelopen jaren beleid ontwikkeld om vraaggericht bewonersinitiatieven te stimuleren en te ondersteunen met bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering en netwerken¹.

In 2014 heeft het college een leefbaarheidsbudget beschikbaar gesteld, bedoeld om bewonersinitiatieven te ondersteunen en om de "snelle" resultaten te halen. Inwonersinitiatieven worden, indien nodig, ondersteund als er geen regulier budget beschikbaar is. Het leefbaarheidsbudget bestaat uit een gebiedsbudget van € 2 per inwoner, per jaar. Daarnaast is een project/ innovatie- en een communicatiebudget.

Het gaat om projecten als:

- 🕒 Realisatie van streetworkout in het Zegerslootgebouw
- 🕒 Een tennisbaan in het Europapark
- 🕒 De ontwikkeling van een buurtbedrijf in de Edelstenenbuurt
- 🕒 Speelvoorzieningen op diverse plekken die door bewoners worden bijgehouden.

Noot 1 Beleidsnota Nieuw en Anders (2014), Uitvoeringsnota Doe-participatie (2015).

Het kan gaan om initiatieven en projecten voor de openbare ruimte (plantsoen, speelplaatsen) en ook om buurtpreventie en voorzieningen in wijk en dorp. De praktische uitvoering vindt plaats met bewoners en andere belanghebbenden.

Beleidsadvisering

Afdeling W&K levert gebiedskennis in beleidsprocessen en vakkennis naar buiten. Gebiedsadviseurs geven advies bij beleidsvoorbereiding, publieksvoorlichting en inspraakprocessen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- 🕒 Input leveren voor de tenders op het sociale domein
- 🕒 Adviseren in het traject voor de maatschappelijke subsidies voor kleine organisaties.
- 🕒 Input leveren voor grote beleidsstukken op het fysieke domein zoals het beheerqualiteitsplan en het speelruimteplan.

Daarnaast sluiten gebiedsadviseurs aan bij bestaande overlegstructuren.

3 Van doelen naar resultaten

We kijken in dit hoofdstuk of de gestelde doelen bereikt zijn. Daarbij kijken we eerst kort naar een eerder gehouden tussenrapportage (2015) en de resultaten. En vervolgens bekijken we aan de hand van de recent uitgekomen belevingspeiling en enquête onder interne en externe partijen in hoeverre de gemeentelijke doelen van het wijken/kernenbeleid zijn behaald. Hierbij past gelijk de kanttekening dat de gestelde doelen niet echt scherp en meetbaar geformuleerd waren. Dat komt bij de start van een nieuwe aanpak vaker voor en het geeft ook meer mogelijkheden en openheid voor doel zoekend beleid. Het verdient wel aanbeveling om in een later stadium hier meer aandacht aan te besteden. We komen daar in de conclusies en aanbevelingen op terug.

3.1 Resultaten

Tussenrapportage

In juni 2015, heeft de afdeling W&K een tussenrapportage 'Wijkgericht werken na 1,5 jaar' opgeleverd, met de activiteiten en resultaten per kern/ wijk en een terugblik.

Conclusies uit deze tussenrapportage zijn onder meer:

- ⦿ Er is veel geïnvesteerd in netwerken en samenwerking met bewoners en professionals, oftewel in duurzaam partnerschap. Er is weinig geld vanuit de gemeente om direct te kunnen sturen. Die investering heeft geleid tot verschillende projecten en aanpakken met betrokkenen, met name op gebied van groenparticipatie en buurtpreventie. Maar het is ook een tijdsintensieve investering waarbij het doorlopen proces niet altijd goed zichtbaar is voor de buitenwereld.
- ⦿ De tussenrapportage merkt op dat de gebiedsgerichte aanpak veel beleidsvelden en dus veel vakafdelingen raakt. De vakafdelingen zijn belangrijk voor het oppakken en afhandelen van dossiers en hebben tegelijkertijd hun eigen beleidsprioriteiten, planning en begroting. Voortdurende afstemming tussen vakafdeling en de afdeling Wijken en kernen is van groot belang en tegelijkertijd een aandachtspunt.
- ⦿ De Alphense werkwijze met het sociaal-fysieke duoschap krijgt veel landelijke aandacht als voorbeeld voor andere gemeenten.

In de praktijk gaat het veelal om participatie bij openbaar groen, speelplaatsen, buurtpreventie en behoud van voorzieningen. Dit is ook terug te zien in de gerealiseerde projecten die W&K heeft ondersteund. Enkele voorbeelden² staan hieronder.

² Wijken & Kernen, Gemeente Alphen aan den Rijn, 2016.

Buurtpreventie

- ③ Buurtpreventie start op initiatief van bewoners en vindt plaats in alle wijken en kernen, in de ene wijk meer dan de andere. Voor de dorpskernen was dit nog niet het geval, in Boskoop is nu gestart met 5 verschillende buurtpreventie projecten.
- ③ In verschillende wijken/kernen wordt overlast of onveiligheid ervaren, meestal veroorzaakt door hangjongeren. Daarnaast neemt drugs- en alcohol gebruik onder deze groep toe. Politie en jongerenwerk zijn hier actief mee bezig om dit aan te pakken. Hier zijn projecten voor opgezet.

Groenparticipatie

Op veel locaties worden groenparticipatieprojecten en stadslandbouw met bewoners ontwikkeld:

- ③ Zo is er het Voedselpark in ontwikkeling aan de Gnephoek in Ridderveld.
- ③ De speeltuin Groendijk, in Hazerswoude-Rijndijk, die in beheer van bewoners is gekomen.
- ③ In Kerk en Zanen zijn doe-participatieprojecten gefaciliteerd, onder andere kindertuin De Oude Wereld, Wijk tuin De Alphense Wetering en Copepad.
- ③ In het centrum is er participatie rond het vernieuwen van speeltuin Groene Dorp, Talingstraat.
- ③ Er kunnen initiatieven worden ingediend voor Park Zegersloot. Deze worden vervolgens op drie criteria getoetst: recreatie, (heemgebied) natuur en sport.



Overige trajecten

- Welzijn/zorgorganisatie Tom in de buurt is in elke kern actief. Iedere kern heeft zijn eigen speerpunten. Dit kan bijvoorbeeld gericht zijn op de vergrijzende bevolking, eenzaamheidsbestrijding, eigen kracht en mantelzorg (Hoorn) maar dit kan ook een trefpunt zijn waar activiteiten voor buurtbewoners worden georganiseerd (Ridderveld).
- In meerdere buurten wordt onderzocht hoe het centrum beter kan worden benut. De functionaliteit en het maatschappelijk rendement worden onderzocht.
- De ontwikkeling van het buurtbedrijf in de Edelstenenbuurt.
- De ondersteuning van Actief Rijnwoude.

Wijkplannen

Voor de vier wijken en zeven kernen heeft W&K in afstemming met belanghebbenden in de gebieden wijkplannen opgesteld. Hierin staan de opgaven voor de komende twee jaar samengevat. Het gaat om voorzieningen (maatschappelijk domein), participatie, mobiliteit, ruimtelijke en economische ontwikkeling en schoon/heel/veilig per gebied. Daarnaast geeft het wijkplan een beknopte statistische analyse en kwalitatieve gebiedskennis over de huidige situatie van het gebied. Het wijkplan gaat met name in op wat de gemeente gaat doen en niet zozeer op wat andere partijen hierin willen of kunnen betekenen. Dat laatste komt in de uitwerking van de wijkplannen aan de orde. De wijkplannen zijn samengevat in het boekje Wijken & Kernen van de gemeente (2016).

3.2 Bereikte doelen

Onder interne en externe partijen is in april 2016 een korte digitale enquête gehouden over in hoeverre de doelen van de gebiedsgericht aanpak zijn bereikt.

Bij de gemeente hebben afdelingen VTH, REO, BOR, Uitvoering en Service, MO, Serviceplein, W&K, directie de enquête ingevuld. Bij opvallende verschillen maken we onderscheid tussen de uitkomsten van W&K en van de overige afdelingen. Daarnaast zijn ook fractievoorzitters voor de enquête benaderd. Externe partners zijn bewoners-/vrijwilligersorganisaties, welzijn/zorgorganisaties, politie en woningcorporaties.

De respons van de enquête is hoog (74%): 78 van de 106 respondenten hebben gereageerd. De vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen over de doelen zoals verwoord in het Wijk- en kernenbeleid 'Maatwerk en dichtbij'. Bij elke stelling hebben de respondenten de mogelijkheid gehad om het antwoord toe te lichten. De samenvatting van de enquête staat in bijlage 3.

3.2.1 Fysieke en sociale kwaliteit

Fysieke en sociale kwaliteit van de leefomgeving behouden en waar mogelijk verbeteren

Uit de belevingspeiling 2016 blijkt dat er al dikke voldoende waren voor leefbaarheid en veiligheid en dat de fusie niet heeft geleid tot een verslechtering van de situatie. De belangrijkste indicatoren voor leefbaarheid en veiligheid zijn namelijk gelijk gebleven:

- De leefbaarheid is gelijk gebleven t.o.v. 2012 en 2010, met een rapportcijfer van 7,4. In de kernen ligt deze 0,2 hoger (7,6).
- Het rapportcijfer voor veiligheid in de buurt is gelijk gebleven (7,2).

Waar zijn bewoners in 2016 meer en minder tevreden over:

- Inwoners zijn het meest positief over de mogelijkheid tot wandelen en/of joggen in hun buurt (7,4).
- Inwoners zijn gemiddeld het minst tevreden over de voorzieningen voor jongeren (5,2). Ook het aanbod van sociaal-maatschappelijke voorzieningen, zoals buurt- en clubhuizen, wordt matig beoordeeld (6,0).
- De meest voorkomende buurtproblemen (fysiek, sociaal en verkeer) zijn hondenpoep op straat, rondhangende jongeren en te hard rijden. In 2012 waren dat ook hondenpoep en te hard rijden, naast parkeeroverlast.

In de enquête is bij fysieke en sociale kwaliteit van de leefomgeving gevraagd naar de bijdrage van de gebiedsgerichte aanpak aan:

- Bestrijding van verloedering, leegstand, zwerfvuil.
- Verbetering van het gebruik en staat van het openbaar gebied, groen en participatiebeleid.
- Versterking van de wijk- dorps en buurtverenigingen, netwerken van belangenverenigingen, netwerken van jongerenactiviteiten en overige vrijwillige inzet.

De gemeente oordeelt positief over de bijdrage van de gebiedsgerichte aanpak aan bovengenoemde onderdelen. De externe partners zijn positief tot neutraal. Het neutrale oordeel gaat vooral over de bijdrage aan de bestrijding van leegstand: hier is weinig zicht op.

Bij de toelichting in de enquête hebben respondenten hun oordelen gespecificeerd:

- De afdelingen zien dat door de gebiedsgerichte aanpak de betrokkenheid van de gemeente bij de bewoners is verhoogd: 'Door het wijkgericht werken en dan met name via de gebiedsadviseurs, is de gemeente dichterbij de inwoners komen te staan'.
- Volgens fractievoorzitters hebben actieve vrijwilligers veel gerealiseerd in de wijken/ kernen. Een voorstel is dat de gemeentelijke website een apart onderdeel wijken en kernen heeft, met aandacht voor de behaalde resultaten.
- Bewonersorganisaties vinden dat beleid en uitvoering in de gebiedsgerichte aanpak niet altijd even goed met elkaar zijn afgestemd. Daarnaast ervaren zij verschillen in de aanpak en werkwijze per gebieden.
- Volgens de politie heeft de gebiedsgerichte aanpak geleid tot (meer) samenwerking van burgers onderling, bijvoorbeeld bij het oprichten van buurtpreventies.

Conclusie

Alles overziende is het beeld positief. 'Ondanks' de fusie is de leefbaarheids- en veiligheidssituatie gelijk gebleven en scoort die een dikke voldoende. Volgens de meeste respondenten is de bijdrage van

gebiedsgericht werken aan (de aspecten van) leefbaarheid ook positief.

3.2.2 Gezamenlijke en integrale aanpak

Het bevorderen van een gezamenlijke en integrale aanpak van de leefbaarheid in de wijken en kernen

Uit de enquête blijkt het volgende:

- 🕒 De gemeente oordeelt positief over de bijdrage van de gebiedsgerichte aanpak aan bovengenoemd doel.
- 🕒 Ook de politie is (erg) positief terwijl de andere externe partners positief tot neutraal zijn. Opvallend: over de realisering van een gezamenlijke aanpak met betrokken organisaties, zijn er zowel positieve als negatieve oordelen van de corporaties. Hetzelfde geldt voor bewonersorganisaties. Blijkbaar hebben beide organisaties uiteenlopende ervaringen hiermee.

Bij de toelichting in de enquête hebben respondenten hun oordelen gespecificeerd:

- 🕒 Afdelingen hebben behoefte aan een breder intern draagvlak voor de aanpak. Daarnaast geeft de gemeente aan dat zij steeds meer samenwerkt met andere organisaties in de verschillende gebieden om elkaar te versterken in een integrale aanpak.
- 🕒 Fractievoorzitters vinden dat de gezamenlijke en integrale aanpak deels door de gemeente is ontwikkeld en ook deels door andere betrokken partijen.
- 🕒 Bewonersorganisaties zetten zich in voor de leefbaarheid in de wijken en kernen. Maar volgens hen geeft de gemeente niet altijd uitvoering aan de afgesproken acties.
- 🕒 Corporaties vinden dat de aanpak, en de daarbij betrokken organisaties, per gebied verschilt.
- 🕒 Welzijn/zorgorganisaties vinden dat door het professionaloverleg een verbinding tussen de verschillende partijen is ontstaan.

Conclusie

Ook hier is het beeld overwegend positief, met kanttekeningen over de uitvoering (afgesproken acties, verschillen in aanpak, intern draagvlak). De fundamenten zijn gelegd *'maar het is en blijft work in progress'*.

3.2.3 Betrokkenheid

Het vergroten van de betrokkenheid en het managen van de verwachtingen van inwoners door middel van participatie bij de leefbaarheid

Uit de belevingspeiling 2016 blijkt het volgende over betrokkenheid van inwoners:

- 🕒 Het overgrote deel van de inwoners van Alphen aan den Rijn (85%) voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt. Dat is bijna net zo hoog als in 2012 (86%).
- 🕒 Het aandeel inwoners dat actief is geweest om te buurt te verbeteren, is gestegen van 25% (2012) naar 30%.

In de enquête zijn stellingen voorgelegd over de bijdrage van gebiedsgerichte aanpak aan de betrokkenheid van inwoners bij de leefbaarheid in wijken en kernen, evenals aan het nakomen van de afspraken met inwoners. Ook is gevraagd naar het nakomen van de afspraken met professionele organisaties.

- ③ Het merendeel van de gemeente is positief.
- ③ Fractievoorzitters geven een neutraal oordeel over het nakomen van afspraken.
- ③ De externe organisaties zijn neutraal tot positief. Er zijn hierbij verschillen. Zo oordelen de meeste bewonersorganisaties neutraal over het nakomen van afspraken met professionele organisaties terwijl zorg/welzijnsorganisaties en politie hierover juist positief zijn.
- ③ Het merendeel van de corporaties oordeelt neutraal over betrokkenheid van inwoners. Bij bewonersorganisaties is dat zowel neutraal als positief.

In de enquête hebben respondenten een toelichting gegeven:

- ③ De afdelingen vinden dat de gemeente niet altijd even tijdig afspraken nakomt en/of informatie geeft. Hoewel de verwachtingen van bewoners ook een aandachtspunt zijn: *'Ik merk vanuit bewoners vooral dat 'de gemeente' iets moet doen en dat bewoners vooral verzorgd willen worden.'*
- ③ De fractievoorzitters vinden dat de betrokkenheid van de inwoners mede is vergroot door de intrinsieke motivatie van de individuele inwoner om actief te participeren in de leefbaarheid van zijn/haar wijk of dorp.
- ③ Bewonersorganisaties zien dat de betrokkenheid van actieve inwoners varieert per kern/gebied. Vooral kleine kernen hebben moeite met het benaderen van actieve inwoners. Hier is de samenwerking met de gemeente een belangrijk factor. *'Hier zou de gemeente onder andere vrijwilligersorganisaties extra begeleiding aan kunnen bieden.'*

Conclusie

Als we kijken naar betrokkenheid zien we dat bewoners zich zeker medeverantwoordelijk voelen voor leefbaarheid in de buurt. De inzet van bewoners is zelfs gestegen. De oordelen verschillen als het gaat om het nakomen van afspraken en betrokkenheid van bewoners. Als het over de eigen organisatie gaat, is het oordeel positiever dan als het andere organisaties betreft (waar waarschijnlijk minder goed zicht op is).

3.2.4 Communicatie

Het bevorderen van de communicatie tussen inwoners en professionals (gemeente en partners)

In belevingspeiling van 2016 is voor het eerst een hoofdstuk over communicatie, contact en dienstverlening van de gemeente opgenomen. Voor communicatie en voorlichting wordt een 6,6 gegeven en voor dienstverlening een 6,8.

In de enquête is gevraagd naar verbetering van communicatie tussen inwoners en gemeente en tussen inwoners en professionele organisaties.

- De meeste afdelingen oordelen hierover positief, al is dat neutraler bij de communicatie tussen inwoners en professionele organisaties. De fractievoorzitters oordelen neutraler bij de communicatie tussen inwoners en gemeente.
- De politie en zorg/welzijnsorganisaties zijn positief terwijl de corporaties voornamelijk neutraal oordelen, met name over de communicatie tussen inwoners en gemeente. De meeste bewonersorganisaties zijn positief hoewel er ook enkele negatieve uitschieters zijn.

In de enquête hebben respondenten een toelichting gegeven:

- Afdelingen vinden dat door de gebiedsgerichte aanpak de verbinding met inwoners met name via de gebiedsadviseurs gemakkelijker wordt gelegd, hoewel de verbetering van de communicatie niet alleen te wijten is aan deze aanpak.
- In de toelichting door fractievoorzitters is vermeld dat de niet-georganiseerde burgers moeilijk te bereiken zijn.

Conclusie

In 2016 is het oordeel overwegend positief. We kunnen geen conclusie trekken over veranderingen in de tevredenheid in communicatie omdat hier geen informatie uit 2012 over is.

3.2.5 Waardering

Aan de respondenten van de enquête hebben we gevraagd hoe zij gebiedsgerichte aanpak waarderen met een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10. We zien dat ook hier het beeld weer positief te noemen valt, want zowel intern als extern worden er (zeer) ruime voldoendes gegeven: van 6,5 tot 7,6.

Organisatie	Cijfer voor gebiedsgerichte aanpak
Gemeente (ambtelijk)	Wijken en Kernen: 7,4
	Overige afdelingen: 7,0
Fractievoorzitters	6,5
Bewoners	6,8
Politie	7,6
Welzijn/zorg	7,0
Woningcorporaties	6,6

3.3 Belang van gebiedsgericht werken

Naast de enquête hebben we in mei en juni 2016 gesproken met (een vertegenwoordiging van de enquête-respondenten, over onder andere belang en meerwaarde van het gebiedsgericht werken. Hiervoor hebben we ook de leden van het college geïnterviewd. De fractievoorzitters zijn niet geïnterviewd.

Gemeente (afdelingen, directie)

- ☉ Het is voor de afdelingen logisch om als gemeente gebied specifiek te werken: elk gebied heeft zijn eigen slag bewoners, dynamiek en problematiek. Bewoners weten nu bij wie van de gemeente ze moeten zijn. Dat werkt versnellend bij het oplossen van problemen maar bewoners kunnen niet meer zo snel bij een wethouder terecht voor hun probleem. De directie: *“De lijnen zijn langer geworden maar het oppakken van een vraag gebeurt sneller”*.
- ☉ De relatie met welzijn/zorg wordt meer gelegd. In de meeste gebieden organiseren adviseurs een ‘professionaloverleg’ met welzijn/zorgorganisaties en politie, woningcorporaties. De samenwerking met externe partijen in een gebied is versterkt, vinden de meeste afdelingen, al kan de samenwerking met nieuwe organisaties, zoals Tom in de buurt, nog beter.

Over de werkwijze

- ☉ Gebiedsgericht werken heeft gaandeweg haar weg gevonden binnen de gemeente, volgens de directie. Ook het Serviceplein, VTH, politie, BOA's en Tom in de buurt werken in dezelfde gebieden. Dat betekent voor organisaties, zoals huisartsen: vaste aanspreekpunten en gezichten hebben per gebied.
- ☉ De invulling van gebiedsgericht werken verschilt, zoals werken met de stakeholders van een gebied (MO, REO) en/ of vanuit de vraag en de mogelijkheden van een cliënt/bewoner (Serviceplein).
- ☉ De gebiedsgerichte aanpak helpt afdelingen als MO om integraal te kunnen werken, bijvoorbeeld voor jeugdproblematiek, en uit te gaan van de toekomst van een gebied. Hoewel gebiedsgericht werken en resultaatafspraken van afdelingen niet altijd samen vallen: *“We moeten onze projecten kunnen uitvoeren.”*
- ☉ Afdelingen waarderen de opgebouwde netwerken van W&K en de informatie uit de wijk die gebiedsadviseurs aandragen. W&K vindt dat afdelingen signalen van buiten (nog) meer op kunnen pakken.

Over gebiedsadviseurs

- ☉ Gebiedsadviseurs vormen een laagdrempelig aanspreekpunt voor bewoners, externe organisaties en ook intern. De ogen en oren van de wijk, is een veelgehoorde omschrijving.
- ☉ De gebiedsadviseur moet in staat zijn om de leefwereld naar de systeemwereld te vertalen. De directie: *“Dat doen ze goed.”* REO: *“De gebiedsadviseurs zorgen voor concreetheid uit de praktijk, zoals de wijkplannen.”* Gevolg is wel dat afdelingen minder contact hebben met bewoners, volgens BOR en MO.

- De combinatie van fysiek/sociaal werkt goed voor de gebiedsadviseurs: ze zijn elkaars sparringspartner en zo nodig vervanger. Het verschil blijkt voor de afdelingen en de buitenwereld minder duidelijk en ook minder relevant te zijn.

College

- De bestuurders onderschrijven het belang van gebiedsgericht en vraaggericht werken: dit was in het kader van de fusie van belang, met name voor de kleinere gemeenten. De dynamiek in de samenleving vraagt om van buiten naar binnen te werken. Dit geldt voor de hele gemeente. Bestuurders vinden dat de gemeente dichterbij bewoners is gekomen.
- De gebiedsadviseurs zijn aanspreekpunt en het gezicht van de gemeente in het gebied. De adviseurs vormen de link tussen de wijk/ kern en de gemeentelijke organisatie. Maar het risico bestaat dat een groot deel van de gemeente het contact met (een kleine groep) bewoners aan gebiedsadviseurs overlaat.
- De Omgevingswet noemen bestuurders vaak als nieuwe, grote uitdaging voor participatief en integraal werken.

Bewoners

- Het contact met de gemeente is verbeterd vergeleken met voor de fusie, ook in de kernen. De gemeente is goed benaderbaar, door de gebiedsadviseurs en ook de eigen wethouder. *“We weten de gemeente te vinden en zij ons. De gemeente zoekt veel meer contact.”*
- De staat van de openbare ruimte is een stuk verbeterd: als je belt over iets wat kapot is, wordt dit snel opgepakt.
- De bewonersorganisaties voelen zich serieus genomen en krijgen medewerking, ook bij initiatieven rond buurthuizen.

Over de werkwijze

Gebiedsgericht werken zien bewonersorganisaties als een passende manier om sneller de mening van mensen op te kunnen halen. *“De aanpak heeft ook bijgedragen aan het verbeteren van de communicatie. Inwoners worden vooraf beter geïnformeerd over wat er gaat gebeuren in hun buurt. Het is wel een groeiproces.”*

Over gebiedsadviseurs

Gebiedsadviseurs zijn goed op de hoogte van wat er speelt in de wijk, brengen organisaties/ mensen bij elkaar. Door de goede samenwerking ontstaan weer nieuwe initiatieven in de wijk. *“We hebben het erg getroffen met de gebiedsadviseurs: ze verzetten veel werk.”* En: *“Gebiedsadviseurs kun je direct benaderen, ze kennen de situatie in de dorpen en wijken. We hebben zo korte lijnen met de gemeente.”*

Politie

De meerwaarde is dat gemeente en politie elkaar beter weten te vinden en iedereen zijn verantwoordelijkheid kent. *“De gemeente heeft een gezicht heeft gekregen.”*

Het bijna dagelijkse contact is handig, als is dit in de dorpen iets minder het geval. Maar de slagvaardigheid van gebiedsadviseurs is minder dan verwacht. *“De indruk is dat er binnen de eigen organisatie te weinig naar hen geluisterd wordt.”*

Welzijn/zorg

Werken in dezelfde wijken, met dezelfde mensen, korte lijnen naar elkaar en de gemeente: dat werkt prettig en efficiënt voor de welzijn/zorgorganisaties. De netwerken worden daardoor hechter en professionals raken op elkaar ingespeeld. Doordat er meer (nieuwe) mensen aan tafel zitten, is meer expertise en informatie beschikbaar. De keerzijde is dat de besluitvorming trager is.

Woningcorporaties

De corporaties onderschrijven het belang van gebiedsgericht werken, zowel in de dorpen als de wijken. Maar ze plaatsen kanttekeningen bij de invulling door de gemeente. Vooral voor de dorpen is veel veranderd: wanneer de gemeente beleid maakt, is het perspectief minder vanuit de dorpen en meer vanuit Alphen.

Conclusie

Het laat zich lastig samenvatten maar als we door de oogbollen kijken naar het oordeel van gemeente, college, bewoners, politie, de welzijns- en zorgorganisaties en corporaties over het gebiedsgericht werken in de gehouden gesprekken dan blijkt dat betrokkenen zeker het belang zien van de werkwijze: meer maatwerk, meer participatie en samenwerking met externe organisaties. Er is waardering voor het werk van de gebiedsadviseurs als ‘oren en ogen’ in de wijk, de vooruitgeschoven post van de gemeente. Met name de bewonersorganisaties zijn erg positief. De gemeentelijke organisatie is na de fusie groter geworden; intern worden de lijnen als langer ervaren, extern eerder als korter.

In hoofdstuk 4 gaan we in op kritische kanttekeningen en verbeterpunten voor de toekomst volgens de respondenten.

4 Inzichten voor de toekomst

In dit hoofdstuk kijken we vooruit en omschrijven we aan de hand van de interviewuitkomsten de inzichten voor de toekomst die de aanpak kunnen verbeteren. We schetsen eerst de ideaalbeelden die betrokken partijen zien voor gebiedsgericht werken. Daarna volgen de aandachtspunten voor verbetering.

4.1 Ideaalbeelden van betrokkenen

Hieronder vatten we uitspraken samen over ideaalbeelden van de verschillende partijen. Dit geeft een indruk van de gewenste resultaten en werkwijze op de lange termijn.

De rode draad van de ideaalbeelden is: veel ruimte en autonomie voor bewoners in wijken en kernen en een gemeente die zodanig is georganiseerd dat zij dit goed kan begeleiden, samen met haar partners in de gebieden.

Organisatie	Idealbeeld voor gebiedsgericht werken (resultaat, werkwijze)
Gemeente (ambtelijk)	<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">Bewoners bepalen zelf hun leefomgeving (eigen wijkplannen). Gemeente is er voor haar wettelijke taken en zorgt ervoor dat niemand tussen wal en schip valt (vangnetfunctie van de gemeente).Overheid en bewoners zijn gelijkwaardige partners. Bewoners die overheidstaken overnemen zoals bij Right to Challenge. <p>Werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none">Kennisnetwerken zijn sluitend in de wijken en die kennis van buiten gebruikt de gemeente voor taken, beleid, projecten en om bewoners te bedienenGebiedsgerichte aanpak is van de hele gemeenteInitiatieven uit de gebieden ophalen en met elkaar verbinden
College	<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">Meer autonomie voor wijken en kernen en met ruimte voor burgerkracht.. <p>Werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none">Binnenwereld is zodanig georganiseerd dat zij de buitenwereld goed kan en wil bedienen.Gemeente weet goed wat er speelt in wijken en kernen om (beleidskeuzes te kunnen onderbouwen en burgerinitiatieven los te kunnen maken. <p>Vraaggericht werken door de hele gemeente, wel met ruimte voor differentiatie “want niet alles hoeft participatief”.</p>
Bewoners	<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">“In 2030 zitten er meer mensen in de dorpen die allerlei taken uitvoeren:

	<p>dan is alles gebiedsgericht. Behalve een paar grote gemeentelijke taken dan.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Een ideaalbeeld is dat er goede netwerken zijn opgebouwd die goed op de hoogte zijn van hoe de wijken met elkaar werken.” • “Een integraal voorzieningenaanbod (recreatie, sport) in de wijk en alles onder één contactpersoon van de gemeente laten vallen die oog heeft voor alle deelgebieden en ook het netwerk heeft om iets in gang te zetten.” <p>Werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Ideaal zou zijn als er bij elke ontwikkeling vooraf overleg is met de bewoners en dat nieuw beleid en projecten tijdig kenbaar gemaakt worden.” • Voor heel veel beleidsterreinen een gebiedsgerichte vertaling. “Bijvoorbeeld op gebied van zorg, wij zouden dat totaal anders kunnen invullen dan andere dorpen. Groenvoorziening in het ene dorp is ook anders dan in een wijk.” <p>“Je kan de dorpen in de toekomst veel meer taken geven maar daar zijn we nu niet klaar voor.”</p>
Welzijn/zorg	<p>Werkwijze: nog dichterbij de burger opereren. Eerst nagaan of de behoefte of klacht echt aanwezig is.</p>
Woningcorporaties	<p>Resultaat: beleid dat meer op maat voor wijken en kernen is.</p> <p>Werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van netwerk en samenwerking: kortere lijnen tussen de professionals. • Persoonlijke benadering en bereikbaarheid van de gebiedsadviseurs.



4.2 Aandachtspunten voor verbetering volgens betrokkenen

Zowel intern als extern zien partijen verbeterpunten voor met name de interne organisatie. Deze komen veelal voort uit de gescheiden werkwijze van sectorale afdelingen en de afdeling W&K die sec gebiedsgericht opereert. Het gaat om meer duidelijkheid over de interne regie bij vraagstukken die de buitenwereld aandraagt, betere onderlinge informering tussen afdelingen, meer differentiatie voor afdelingen om gebiedsgericht te werken en meer gebiedsgericht beleid.

Verschillende opvattingen zijn er ook: wel of geen cultuuromslag binnen de ambtelijke organisatie, wel of niet meer mandaat voor gebiedsadviseurs? In ieder geval zien externe partijen dat de werkwijze bij de gemeente zelf nog niet soepel verloopt en verbetering vergt. Een geheel andere koers lijkt vooralsnog niet aan de orde.

Gemeente: bij wie ligt de regie?

Afdelingen

- ⦿ Gebiedsgericht werken, moet gelden voor de hele gemeente. Enkele afdelingen vinden dat hiervoor cultuuromslag binnen de ambtelijke organisatie nodig is: gebiedsgericht werken is in het belang van alle afdelingen, de kennis over en van gebieden versterkt hun werk. Maar afdelingen werken vaak beleidsgericht, generiek en sectoraal. Ze hebben eigen doelresultaten die verbonden zijn met projecten. Afdelingen pleiten dan ook voor differentiatie: niet alles hoeft en kan gebiedsgericht. De vraag is hierbij, volgens afdelingen: bij wie ligt de regie, wie is aan zet en houdt het overzicht?
- ⦿ Sommige afdelingen vinden inzet en kwaliteit van gebiedsadviseurs wisselend. Ze missen een eenduidige manier van werken. Afdelingen willen minder inhoudelijke bemoeienis; gebiedsadviseurs gaan soms op de stoel van de vakspecialist zitten.
- ⦿ De context is niet altijd makkelijk voor W&K om haar werk goed uit te voeren, merken afdelingen op. W&K heeft geen eigen budget en is afhankelijk van de medewerking van vakafdelingen. Er zijn (te)veel taken voor gebiedsadviseurs en veel interne procedures zijn waar W&K in vastloopt. De directie vindt doorzettingsmacht voor W&K niet de oplossing bij stagnatie: het moet gaan om coproductie, zowel intern als extern. Maar wie hakt de knopen door? *“Een complex vraagstuk”*, zonder eenduidig antwoord.
- ⦿ Een andere vraag is de legitimiteit bij participatie. Veel initiatieven hebben een persoonlijk belang, vinden sommige afdelingen. Maar hoe gaan we hiermee om, kijkend naar het collectieve belang in het gebied?

College

Er zijn verschillende opvattingen over wat er beter kan:

- ⦿ Voor meer integraal en participatief werken, is een interne cultuuromslag nodig, benadrukken sommige bestuurders. “Voor medewerkers moet er ruimte zijn voor meer handelingsvrijheid en domein overstijgend werken. Dat is nu niet altijd het geval.” Hierin kunnen bestuurders medewerkers meer steunen. En ze kunnen zelf het voorbeeld van meer integraal werken geven: practice what you preach. Naast inhoudelijke, is dan ook financiële ontschotting nodig.

- ⦿ Afdelingen moeten meer tijdig informatie met elkaar delen en de werkprocessen van de afdelingen moeten meer op elkaar afgestemd worden.
- ⦿ De wrijving tussen lijnorganisatie en de (matrix)werkwijze van wijkgericht werken vraagt om een fundamentele keuze: kiezen voor gebiedsgericht werken voor de gehele gemeente of voor nieuwe uitgangspunten. *“Problemen gaan via de lijn naar het management. Een oplossing vinden, duurt op die manier lang.”* Maar meer (doorzettings)macht voor W&K is niet aan orde, volgens de meeste bestuurders. *“De organisatiestructuur is dienend, niet leidend.”* Voor een gebiedsgerichte invalshoek kunnen gebiedsadviseurs meer in stelling worden gebracht als toetsers van de praktijk, bijvoorbeeld bij nieuw beleid.

Voor alles geldt: *“De buitenwereld moet geen last hebben van intern gedoe.”*

Bewoners: betere samenwerking tussen partijen en binnen gemeente

Bewonersorganisaties geven de volgende adviezen ter verbetering:

- ⦿ Continuering van locatiefaciliteiten in deze wijk; de activiteiten voor bewoners kunnen zo dichtbij huis plaatsvinden.
- ⦿ Samenwerking in de wijk met maatschappelijke organisaties kan beter, met een betere profilering van BOOST, Tom in de buurt: *“Tom in de buurt kan nog een slag maken met een betere naamsbekendheid onder de doelgroep.”*
- ⦿ De communicatie vanuit de gemeente kan beter: wat zijn de doelen waar gezamenlijk aan gewerkt wordt? Ook betere communicatie over waar de burger terecht kan met zijn vraag. Er is behoefte aan een sociale kaart met alle partijen, initiatieven en activiteiten in Alphen aan de Rijn. Dat neemt niet weg dat bewoners ook hierin een stap willen zetten. Volgens een dorpsoverleg: *“We willen zelf meer mensen bereiken en betrekken.”*
- ⦿ Meer begrip bij de overige bewoners dat sommige processen veel tijd en inzet vragen.
- ⦿ Betere samenwerking tussen de gemeentelijke afdelingen.

Politie: meer mandaat gebiedsadviseur

- ⦿ De gebiedsadviseur moet meer mandaat krijgen; de instrumenten van de gemeente moeten meer bij de adviseur komen te liggen, inclusief een budget. De indruk is dat er nu binnen de organisatie te weinig naar hen wordt geluisterd.
- ⦿ De gemeente verwacht veel van participatie maar zou dit volgens de politie beter kunnen faciliteren. *“Nu houdt de gemeente nog wel eens vast aan eigen plannen.”*
- ⦿ De politie stelt een convenant met de gemeente voor, voor het delen van gevoelige informatie. Een dergelijk convenant zou er ook moeten komen tussen gemeente en zorgaanbieders.

Welzijn/zorg: werkwijze heeft tijd nodig

- ⦿ Belangrijk is om gebiedsgericht werken tijd te gunnen. De professionals uit de verschillende organisatie moeten elkaar goed leren kennen en goed leren samenwerken. Over 2,5 jaar vindt opnieuw de aanbesteding voor Tom in de buurt plaats. Het zou onverstandig zijn om het straks weer anders te gaan doen.

- De gemeente kan meer erkenning en stimulans geven aan vrijwilligers(organisaties) in de wijk. Deze vormen een belangrijke schakel in het gebiedsgericht werken maar worden nogal eens vergeten.
- Het ontbreekt in de wijk aan een inloopspreekuur voor inwoners voor gemeentelijke zaken. Denk aan diensten vanuit het sociaal plein. Voor sommige inwoners is afreizen naar het gemeentehuis financieel of fysiek een belemmering.

Woningcorporaties: meer focus en differentiatie van beleid

- Corporaties willen kortere lijnen bij de gemeente en minder overleg. Het kost namelijk meer tijd om het beleid intern rond te krijgen dan vóór de fusie (in de kernen). En ruim mandaat voor W&K zodat gebiedsadviseurs makkelijker besluiten kunnen nemen. Er moet nu steeds binnen de eigen organisatie gelobbyd worden.
- Meer diversiteit in beleid voor wijken en kernen: het beleid moet worden ontwikkeld met meer oog voor de verschillen. *“Het kost de gemeente moeite om de verschillen tussen de wijken in Alphen en de kleinere kernen goed mee te nemen in haar beleid”.*
- Meer focus: met partijen gedeelde doelen voor het gebied in het (professional)overleg naar aanleiding van een gezamenlijk belang of vraagstuk. De gemeente moet deze doelen en bijbehorende acties bewaken. Zo worden de behaalde resultaten zichtbaarder. Het huidige professionaloverleg, vaak zonder notulen en actiepunten, is vrijblijvend.
- Een wijkcentrum in gebieden waar professionals bereikbaar zijn voor de bewoners. Met meer marketing over wat gemeente wel/niet kan betekenen voor bewoners.

Corporaties benadrukken dat zij veel kennis over wijken en kernen hebben en deze aandragen; deze kan de gemeente meer benutten.

5 Conclusies

5.1 Work in progress

In 2014 zijn Alphen aan den Rijn, Boskoop en Rijnwoude gefuseerd tot de huidige gemeente Alphen aan den Rijn. Doorgaans leidt een fusie tot een grote, interne gerichtheid van bestuur en ambtelijke organisatie om koers en organisatie vorm te geven. Met als gevolg: ontevredenheid bij de bewoners die zich niet gezien en gehoord voelen.

Ons onderzoek laat zien dat daar in Alphen aan den Rijn geen sprake van is. Het beeld was, is en blijft over het algemeen positief als het gaat om 'dichter bij en samen met de bewoners werken' en 'maatwerk voor wijken en kernen'. Hier heeft de gemeente zich ook expliciet voor ingezet.

Maar het kan altijd beter. Voor een toekomstbestendige manier van werken is nuancering en detaillering van belang.

5.2 Resultaten: overwegend positief beeld

We gaan eerst terug naar de doelen; in hoeverre zijn deze bereikt? Omdat de gemeente de vijf doelen niet concreet heeft uitgewerkt, bestaat helaas geen meetlat waarlangs we de resultaten kunnen leggen.

Bovendien is twee jaar aan de korte kant om grote veranderingen met tastbare resultaten te realiseren.

Met deze slagen om de arm kunnen we echter toch stellen dat na twee jaar het beeld overwegend positief is, zoals blijkt uit de stadspeiling 2016 van de gemeente en de evaluatie-enquête:

Fysieke en sociale kwaliteit van de leefomgeving behouden en waar mogelijk verbeteren

Alles overziende is het beeld positief. 'Ondanks' de fusie is de leefbaarheids- en veiligheidssituatie gelijk gebleven en scoort die een dikke voldoende. Volgens de meeste respondenten is de bijdrage van gebiedsgericht werken aan (de aspecten van) leefbaarheid ook positief.

Het bevorderen van een gezamenlijke en integrale aanpak van de leefbaarheid in de wijken en kernen

Ook hier is het beeld overwegend positief, met kanttekeningen over de uitvoering (afgesproken acties, verschillen in aanpak, intern draagvlak). De fundamenten zijn gelegd "maar het is en blijft work in progress".

Het vergroten van de betrokkenheid en het managen van de verwachtingen van inwoners door middel van participatie bij de leefbaarheid

Als we kijken naar de betrokkenheid zien we dat bewoners zich zeker medeverantwoordelijk voelen voor leefbaarheid in de buurt. De inzet van bewoners is zelfs gestegen. De oordelen verschillen als het gaat om het nakomen van afspraken en betrokkenheid van bewoners. Als het over de eigen organisatie gaat, is het oordeel positiever dan als het andere organisaties betreft, waar waarschijnlijk minder goed zicht op is.

Het bevorderen van de communicatie tussen inwoners en professionals (gemeente en partners)

In 2016 is het oordeel overwegend positief. We kunnen geen conclusie trekken over veranderingen in de tevredenheid in communicatie, omdat hier geen informatie van de voorgaande over is.

We zien ook als belangrijke resultaten, zoals benoemd in gesprekken:

- ③ De opgebouwde netwerken met bewonersorganisaties, welzijn/zorgorganisaties, politie en woningcorporaties die de samenwerking in gebieden versterken. Organisaties/ personen kennen elkaar en weten elkaar te vinden.
- ③ De gemeente heeft een duidelijk en laagdrempelig aanspreekpunt in de gebieden.
- ③ Er liggen contacten en er is informatie en kennis uit de gebieden die de gemeente benut voor haar beleid en voor projecten.
- ③ Ondersteuning van initiatieven in de gebieden (openbaar groen, buurtpreventie), wijkplannen als startpunt voor acties, maatregelen in gebieden.

Een dikke voldoende voor de tot nu toe bereikte resultaten dus. Maar – we zeiden het al – het kan altijd nog weer beter. Vandaar de volgende nuanceringen en detailleringen.

5.3 Werkwijze is nog niet van iedereen

Consensus over belang en meerwaarde

De resultaten zoals die in 5.2 zijn samengevat, zien betrokkenen als meerwaarde van de werkwijze. Er is veel waardering, met name van bewonersorganisaties, voor de inzet van gebiedsadviseurs. Zowel intern als extern wordt het belang van gebiedsgericht werken, onderschreven. Dichtbij bewoners, participatief werken en ruimte voor maatwerk zijn nog steeds relevante en waardevolle uitgangspunten. Dat de gemeente letterlijk een gezicht in wijk en kern heeft, heeft ook geleid tot het beeld dat gebiedsgericht werken het primaat *lijkt* van één afdeling met gebiedsadviseurs. Dat was juist niet de bedoeling: het zou een werkwijze voor de gehele gemeente moeten zijn.

Maar niet altijd consensus over urgentie

Organisaties zien dat de doorwerking van 'buiten naar binnen' (ambtelijke organisatie) niet soepel verloopt: gebiedsadviseurs moeten intern lobbyen, lopen vast of krijgen afspraken niet voor elkaar. Onze conclusie is dan ook dat gebiedsgericht werkwijze nog geen gemeengoed voor betrokken afdelingen is. Reden hiervoor is dat vakafdelingen niet altijd dezelfde prioriteiten hebben als de buitenwereld. Zij hebben eigen resultaatverplichtingen. Deze afdelingen zien wel het algemeen belang, maar zien soms minder de urgentie van een (meer) gebiedsgerichte invulling van hun eigen werk. Zoals het actief ophalen en verwerken van gebiedsinformatie, afstemmen met belanghebbenden in een gebied. Tijdig reageren, meedenken en duidelijkheid bieden vanuit de gemeente, wordt zo lastig. Het risico is dat de samenwerking met organisaties onder druk komt te staan en de geloofwaardigheid op den duur wordt geschaad. Meer mandaat en doorzettingsmacht voor de gebiedsadviseurs wordt dan snel als oplossing gezien. De vraag is of dat werkt en past in de netwerkorganisatie waar de gemeente naar streeft.

Ook cultuuromslag lijkt dan het panacee: als iedereen dezelfde 'mindset' heeft dan gaat het vanzelf, is de gedachte. Maar die mindset volgt pas als college, management, werkvloer op dezelfde lijn zitten, voor de doelen en ook de praktische uitvoering. Essentieel is dan dat bestuur niet alleen belang en urgentie van gebiedsgericht werken uitdraagt maar ook zo werkt. Zoals een bestuurder concludeerde: practice what you preach.

Kracht van onderop: ook andere rol bestuur en raad

Bij gebiedsgericht werken staat centraal: kracht van onderop (initiatieven door bewoners), kleinschaligheid, nabijheid van de gemeente. De bewoner is niet alleen meer klant/consument, maar wordt ook gezien als producent. Namelijk iemand die voor zichzelf, of voor anderen in het gebied, iets kan – of zelfs 'moet' – betekenen. De overheid heeft een andere rol dan voorheen, minder alles bepalend, meer faciliterend. Dat betekent ook een faciliterende stijl van besturen. Dat is niet altijd makkelijk voor bestuurders die hun daadkracht en prestaties willen laten zien. En ook niet voor de raad die moet werken met minder vastomlijnde doelen en resultaten, en organische processen. Kracht van onderop is directe democratie die langszij de bestaande politiek kan gaan. Maar ook dan blijft publieke verantwoording van publieke middelen nodig. Om bijvoorbeeld te voorkomen dat bewonersinitiatieven die de gemeente ondersteunt niet exclusief zijn voor een kleine groep. Controle houden op inclusiviteit blijft dan ook een belangrijke taak voor de raad. Dat gezegd hebbende, is er wel nadrukkelijk sprake van een fundamentele verandering waarbij de rol van college en zeker ook de raad belangrijker én terughoudender wordt. De raad is en blijft kader stellend en binnen die kaders kan het college beleid uitvoeren of zorgen dat beleid – bijvoorbeeld door burgers – wordt uitgevoerd. De raad zit idealiter tijdens de uitvoering op de publieke(!) tribune. Na enige tijd kan de raad zijn evaluerende rol oppakken en beoordelen of er binnen de kaders een mooi resultaat is neergezet.

En/ en

Vakafdelingen willen meer duidelijkheid over welke afdelingen gebiedsgericht moeten werken en welke niet. Het lijkt dan een of/ of-vraagstuk: sectoraal versus gebiedsgericht, lijn versus matrix. Maar het is niet of/of, maar en/en: sectoraal werken en gebiedsgericht werken zijn beiden nodig in de stad. Ze vullen elkaar aan. Sectoraal werken bundelt vanouds efficiënt de inhoudelijke kennis en ervaring. Dat blijft nodig, naast gebiedsgericht, vraaggericht en ook integraal werken zodat 1+1 3 kan worden in een wijk of kern. Het gaat om liefde voor het vak én liefde voor het gebied.

Ook valt op dat binnen de gemeente termen als gebiedsgericht, vraaggericht en integraal werken door elkaar worden gebruikt of een eigen interpretatie krijgen (zie kader hieronder). Een eenduidige invulling wat deze termen voor de gemeente, en voor het werk van de afdelingen, betekenen, lijkt er onvoldoende te zijn.

Gebiedsgericht werken

Doel van gebiedsgericht werken is doorgaans dat de gemeente en de instellingen – de *stroomwereld*-dichter bij de *leefwereld* van de burger komt, om daarmee beter en sneller te zien wat er speelt in een gebied. En om van daaruit beter en sneller actie te kunnen ondernemen, samen met belanghebbenden: vooral de burgers en ook welzijnswerk, politie, zorgaanbieders, woningcorporaties.

Er is een onderscheid tussen gebiedsproblemen en problemen in een gebied. Onderzoek³ toonde aan dat veel problemen in achterstandswijken geconcentreerd waren maar dat de problemen niet per se wijkspecifiek waren: de problemen kwamen in meer wijken voor. Problemen als werkloosheid kunnen geconcentreerd in wijken of kernen voorkomen maar de oorzaak ligt waarschijnlijk niet aan het gebied zelf. Oftewel, de oplossingen voor dit soort problemen overstijgen de wijk/ kern en vragen vooral om sectoroverstijgend handelen.

Integraal werken

Van sectoroverstijgend handelen komen we uit op integraal werken. Dat wil zeggen: vanuit meerdere disciplines (afdelingen, organisaties), sectoroverstijgende problemen oplossen dan wel kansen de ruimte geven. Dat hoeft niet per se gebiedsgebonden te gebeuren.

Vraaggericht werken

Bij vraaggericht werken staat centraal: zo veel mogelijk aansluiten op behoeften, wensen, mogelijkheden van bewoners en ook (maatschappelijke) organisaties. Hiervoor is het van belang dat gemeente over dergelijke informatie beschikt. Goede netwerken in combinatie met geoliede datavoorziening (monitoring) bieden die informatie. Met als doel dat de gemeente deze informatie gebruikt om de kwaliteit van haar eigen aanbod te vergroten: samenwerking, beleidsontwikkeling, projecten, uitvoering. Netwerkontwikkeling en –beheer vragen om nabijheid van de gemeente in de gebieden. En hier komen we weer uit op gebiedsgericht werken.

Meer regie op proces nodig

Sectoraal beleid en gebiedsgerichte behoeften hoeven niet met elkaar rijmen. Dat is onvermijdelijk: het hoort bij het spel van gebiedsgericht, vraaggericht en sectoraal werken. Dit vraagt om weging: wat heeft belangrijkste effect en meerwaarde? En daarna om een ambtelijk dan wel bestuurlijk doorgehakte knoop. Nu is voor betrokkenen binnen en ook buiten de gemeente niet altijd scherp wie wanneer de procesregie heeft bij de aanpak van vraagstukken en initiatieven uit een gebied. Procesregie is al een taak van de gebiedsadviseurs. Het is logisch om deze taak te versterken. Maar de taken van de gebiedsadviseurs missen nog een eenduidige afbakening. In de praktijk verschilt de invulling van hun taak en is inhoudelijke inbreng (bemoeyenis, volgens sommige afdelingen) ook aan de orde.

Doelen concreter, zeker bij proces

De doelen van gebiedsgericht werken zouden scherper en helderder gesteld kunnen worden. Doelen die SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn, zijn vaak lastiger dan het zo lijkt, want op het moment dat bijvoorbeeld aan burgers gevraagd wordt meer zelf te doen, kan de gemeente geen exacte doelen meer gaan stellen. Dat laat je dan juist aan de andere partij over. Toch kunnen er in dat geval procesdoelstellingen gesteld worden. Een aanpak moet bijvoorbeeld gebaseerd zijn op de mening van

Noot 3 Problemen in Wijken of Probleemwijken?, Sako Musterd en Wim Ostendorf, 2009

een actieve meerderheid (acceptabel), moet passen binnen de vooraf door de raad gestelde (budgettaire) kaders (realistisch), moet binnen een bepaalde termijn starten/eindigen (tijdgebonden) en moet ook specifiek en meetbaar – met helder gestelde eindresultaten – zijn.

Het proces is van cruciaal belang en dat proces moet volgens veel betrokkenen ook voldoen aan andere eigenschappen: het moet er eerlijk aan toegaan (fair), het moet een beetje leuke en 'gezellige' ervaring zijn, de discussie moet eerlijk en open zijn en er moet met de discussie ook echt iets gedaan worden; er moeten aantoonbare resultaten zijn.

Klaar voor de.. uitvoering

In de afgelopen twee jaar heeft de gemeente geïnvesteerd in de contacten met bewoners, verenigingen en organisaties in de gebieden. Er zijn wijkplannen gemaakt in samenspraak met belanghebbende partijen. De plannen zijn nog veelal een opsomming van activiteiten die de gemeente uitvoert maar de eerste stap is gezet. De fase van elkaar leren kennen in een gebied is waardevol gebleken. Maar een nieuwe fase dient zich aan. De komende tijd is het namelijk van belang dat de gemeente met de partijen aan de slag gaat met de uitvoering. Mogelijk verschilt de uitvoering per wijk of kern en ook wat de gemeente hierin wel of niet doet. De opbrengsten moeten concreter en zichtbaarder worden. Dat is voor gemeente en voor de politiek van belang. En net zo goed voor andere belanghebbenden, want dat is de motor om gezamenlijk verder te gaan. Het gaat misschien niet sneller maar wel beter.

6 Aanbevelingen

6.1 Werk vanuit bestuurlijk vastgestelde prioritaire opgaven

Kies voor verdere implementatie van de gebiedsgerichte werkwijze voor de inhoudelijke weg, met door het college prioritaire opgaven, zodat deze weg voor alle betrokkenen een gedeeld belang en urgentie wordt.

Er is een start gemaakt met gebiedsgericht werken voor wijken en kernen. Maar het is zeker nog 'work in progress'. Ondertussen draait de wereld door. Ontwikkelingen als Right to Challenge (Wmo) en Omgevingswet vragen van de overheid om sectoroverstijgend te denken en te handelen en om flexibel mee te bewegen met de maatschappelijke behoeften in gebieden. Het belang van gebiedsgericht werken wordt daarmee alleen maar groter. Een volgende stap is daarom niet alleen een kwestie van tijd. Er is ook een opgave voor verbetering, te beginnen bij de werkwijze binnen de gemeente, zowel ambtelijk als bestuurlijk.

We stellen de volgende route voor die begint met het bestuurlijk benoemen van enkele prioritaire opgaven die gebiedsgericht en integraal werken vereisen en waarbij (vergaande) participatie met belanghebbenden essentieel is:

- ① De opgave kan een bestaande beleidsopgave zijn of een opgave die bijvoorbeeld voortkomt uit de wijkplannen. De doelen worden geconcretiseerd naar meetbare resultaten waarbij het (ook) kan gaan om procesresultaten (mate van betrokkenheid van bewoners en instellingen bijvoorbeeld).
- ② Bij de gekozen opgaven zijn dan twee of meer afdelingen verantwoordelijk voor de uitvoering, waarbij één afdeling de logische eindverantwoordelijke is. De betrokken afdelingen stellen de resultaatverplichte afspraken op die afdelingsoverstijgend zijn. Op deze wijze worden gezamenlijk belang en urgentie geconcretiseerd en wordt ruimte gegeven aan (samen)werken buiten het reguliere werkgebied. Aan elke opgave is een verantwoordelijk bestuurder gekoppeld.
- ③ Betrek bij de opgave ook nadrukkelijk raad en college waarbij de rollen gevolgd worden zoals die in de conclusies zijn geschetst. Namelijk, een heldere kader stellende rol voor de raad en uitvoering door burgers en instellingen in een open, fair en desnoods doel zoekend proces. De raad kan het proces volgen, achteraf evalu(leren) wat er bereikt is en hoe het eventueel volgende keren (nog) beter kan.
- ④ Bij de monitoring kunnen de afdelingen kwalitatieve informatie van de betrokkenen uit het gebied toevoegen: spreekt de gemeente met één mond, zijn afspraken nagekomen? De directie kan zo nodig (de afdelingen wijzen op) tijdig bijsturen.
- ⑤ Na een jaar gaat de gemeente na wat deze werkwijze heeft opgeleverd qua resultaten en samenwerking.

De verwachting is dat deze stapsgewijze implementatie van deze aanpak goed haalbaar is. Het is namelijk een aanpassing van hoe er al wordt gewerkt binnen de gemeente.

6.2 Organiseer procesregie

Richt het takenpakket van de gebiedsadviseurs sterker in op procesregie (en minimaliseer de vakinhoudelijke inbreng) en baken de taken af in afstemming met de samenwerkende afdelingen. Specificeer hierbij de competenties van de gebiedsadviseurs.

Regie is doorgaans nodig als de opgave gelaagd is, veel verschillende partijen in het spel zijn en als verantwoordelijkheden niet altijd even duidelijk zijn. Ziedaar de opgave voor gebiedsgericht werken. Vraagstukken, initiatieven, behoeften uit de gebieden moeten hun weg vinden naar de bijbehorende afdelingen. De doorwerking van buiten naar binnen verloopt beter als de regie op dit proces bij één verantwoordelijke blijft. In eerste instantie kan de procesregie-taak nadrukkelijk bij de gebiedsadviseur gelegd worden. Als de doorwerking stopt, kunnen zij aan de bel trekken bij de directeur dan wel de wethouder, ook van andere portefeuilles.

Deze accentverschuiving in taken kan worden afgestemd met de afdelingen die direct met gebiedsgericht werken te maken hebben, zoals VTH, REO, BOR, S&U, MO, Serviceplein, zodat zij hiervan direct op de hoogte zijn.

Gebiedsgericht werken elders

Gemeenten als Haarlemmermeer, Amersfoort en Breda werken met gebiedsmanagers, vooral opererend op het tactische planniveau, en wijkbeheerders/ -adviseurs die in de uitvoering werken. Ook hier verloopt de afstemming met de vakafdelingen niet altijd soepel en zijn er interne afspraken nodig voor verbetering. Opvallend is dat sectoraal/ vakgericht eigenlijk nergens perfect samengaat met integraal/ gebiedsgericht. De eerdere stelling om dit onderscheid niet te definiëren als of/ of, maar als een en/en (de twee hebben elkaar nodig) helpt vaak al om de intern gerichte concurrentie en tweestrijd tussen sectoraal en integraal te overstijgen. Dit is al minder aan de orde in gemeenten die met gebiedsteams werken waar vakinhoudelijke specialisten onder vallen, zoals in Rotterdam.

Essentieel is de rol die bestuur (college) en politiek (raad) spelen. Uiteindelijk gaat het altijd om keuzes die of de burgers zelf gemaakt moeten worden (directe democratie) of door de politiek gemaakt – en door het bestuur effectief ingevoerd – moeten worden.



6.3 Zet in op uitvoering met en door externe partijen

Zet in op acties met bewonersorganisaties en professionals (professionaloverleg), die het komende jaar gezamenlijk worden uitgevoerd, en formuleer meetbare resultaten. Maak in de bestaande (bewoners-/professionals-)overleggen afspraken hierover: wie doet wat wanneer. Monitor met betrokkenen de acties en resultaten: zijn we op koers? Houd het proces licht en open, dat wil zeggen maak er geen vastomlijnde beleidscyclus van die veel tijd vergt van betrokkenen en een organisch proces belemmert.

Na twee jaar is de tijd rijp om de stap te maken naar gezamenlijke prioriteiten die leiden tot acties die partijen uit willen en kunnen voeren. Een gedeeld belang is de drager om tot concrete acties en dus resultaten te komen. De wijkplannen zijn, niet meer en minder, een middel om te komen tot een beknopte uitvoeringsagenda met partijen voor het komende jaar: de wijkagenda. Meer focus in concrete acties in het overleg met bewoners, professionals is een belangrijke volgende stap. De acties kunnen verschillen per gebied en de deelnemende partijen in de uitvoering daarom ook. Er is zo meer differentiatie in organisaties die wel of niet aanhaken, afhankelijk van de actie en van de fase van uitvoering. Dat maakt het werken voor betrokkenen efficiënter. Op deze wijze zijn voor college en de gemeenteraad de resultaten zichtbaarder en beter te beoordelen.

6.4 Beheer bestaande netwerken (om nieuwe te bereiken)

Beheer de huidige netwerken in de gebieden om nieuwe contacten te bereiken. Ondersteun bewonersorganisaties die medebewoners willen mobiliseren.

Na netwerkontwikkeling is nu de fase van beheer aangebroken: hoe kan de kracht van een gebied nog beter gemobiliseerd worden? Meer vrijwilligers is een mooi maar in de praktijk weerbarstig streven. Het gaat namelijk vaak om een harde kern die overvraagd wordt. De opgave is eerder om verschillende soorten inzet te (h)erkennen en te activeren: van meedenken tot zelf uitvoeren, van eenmalig tot frequent.

Vrijwilligerswerk is de afgelopen projectgericht, meer van tijdelijke aard en dus meer fluïde geworden.

Overigens is onder hulpvragers ook aanbod te vinden (denk aan concepten zoals BUUV, Zorg voor elkaar).

Bewonersorganisaties geven aan meer te willen doen om medebewoners te bereiken. De gemeente kan dan ondersteuning bieden met bijvoorbeeld haar kennis van communicatie en participatiemogelijkheden.

Vrijwillige inzet voor zorg, zoals zorgcoöperaties, komt bijna altijd voort uit kleinschalige, welzijnsinitiatieven op gebied van ontmoeting en leefbaarheid. Welzijnsinitiatieven hebben daarom extra potentie.

Overigens geldt hierbij dat er goed oog moet zijn voor verschillen. Wijken, buurten en gebieden verschillen nu eenmaal in samenstelling, mogelijkheden en in draagkracht en draaglast. Voor Alphen aan den Rijn gaat het bij gebiedsgericht werken niet om een aanpak waarbij geldt 'one size fits all'. In gebieden waar de participatie al (van oudsher) goed ontwikkeld is, is de 'bemoeienis' minder intensief. Daar waar (bewoners-)participatie nog niet vanzelfsprekend is, neemt de gemeente juist wel het voortouw, samen met de professionals.

6.5 Ontsluit gebiedsspecifieke informatie

Combineer kwalitatieve en kwantitatieve data om tot gebiedsspecifieke informatie te komen. Maak deze opgave onderdeel van de prioritaire opgaven (zie 6.1).

Voor vraaggericht werken, een van de uitgangspunten van de gemeente, is gebiedsspecifieke informatie de motorolie. Wat zijn behoeften en mogelijkheden, wat is nu en op langere termijn nodig of wenselijk? Het kan gaan om kwalitatieve informatie uit netwerken verschillende afdelingen. Of informatie uit digitale platforms of klankbordgroepen die de gemeente heeft geïnitieerd. Deze kwalitatieve informatie kan kwantitatieve data, denk aan de stadspelling, inkleuring geven. Of geeft juist vroegtijdig nieuwe inzichten (early warnings zoals onder andere op gebied van veiligheid al wordt gedaan).

De opgave is niet zozeer meer data verzamelen maar de informatie beter gebruiken door bronnen van verschillende afdelingen (en mensen) te ontsluiten. Dat begint met de vraag: wat wil je weten en wat heb je dan nodig? Deze informatie-opgave kan, als eerste stap, gekoppeld worden aan de in 6.1 genoemde prioritaire opgaven.

6.6 Deel de resultaten zowel intern als extern

Breng kleine en grote resultaten consequent onder de aandacht bij de afdelingen, college, raad en de samenwerkingspartner. Hiermee wordt de impact van de werkwijze voor betrokkenen duidelijker.

Bij het hier voorgestelde (pilot) traject speelt communicatie vanzelfsprekend een belangrijke rol. Vanaf het moment dat raad en bestuur enkele prioritaire opgaven benoemen die gebiedsgericht en integraal werken vereisen en waarbij (vergaande) participatie met belanghebbenden essentieel is, vergt eenduidige en consequente communicatie aandacht. Niet alleen richting kernen, wijken en bewoners maar zeker ook richting gemeentelijke valkafdelingen, instellingen (van politie tot woningcorporaties) en richting raad. En niet te vergeten richting andere gemeenten in Nederland, want ook daar kan Alphen aan den Rijn een voorbeeld zijn. Door (proces)resultaten consequent te delen (een vorm van kennisdeling), wordt de impact van de werkwijze voor betrokkenen duidelijker.

Bijlagen

Bijlage 1: Literatuurlijst

- ③ Asselbergs, K., Lohuis, J. en Severijn, J. (2014). *Dorpspeiling Boskoop en Rijnwoude*. Enschede: I&O Research.
- ③ Gemeente ABR (2012). *Wijk- en kernenbeleid 'Maatwerk en dichtbij'*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2013). *Daadkracht Dichtbij. Coalitieakkoord 2014-2018*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2014). *Nieuw en anders: Van participatie naar interactief werken. Inwoners en samenwerking staan centraal. Beleidsnota 2014-2018*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2015). *Wijkgerichte aanpak na 1,5 jaar. Opbouwen en verbinden. Tussenrapportage*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2015). *Uitvoeringsnota Doe-participatie*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2016). *Wijken en kernen. Wijkplannen 2016-2017*.
- ③ Gemeente Alphen aan den Rijn (2016):
 - Wijkplan Aarlanderveen 2016-2017
 - Wijkplan Benthuizen 2016-2017
 - Wijkplan Boskoop 2016-2017
 - Wijkplan Centrum 2016-2017
 - Wijkplan Hazerswoude Dorp 2016-2017
 - Wijkplan Hazerswoude Rijndijk 2016-2017
 - Wijkplan Hoorn 2016-2017
 - Wijkplan Kerk en Zanen 2016-2017
 - Wijkplan Koudekerk 2016-2017
 - Wijkplan Ridderveld 2016-2017
 - Wijkplan Zwammerdam 2016-2017.
- ③ Sierman, T. en Klein Kranenburg, L. (2016). *Belevingspeiling Alphen aan den Rijn 2016*. Enschede: I&O Research

Bijlage 2: Respondenten

Respondenten voor enquête en interviews

Gemeente Alphen aan den Rijn

- ③ Vertegenwoordiging afdeling Maatschappelijke Ondersteuning (MO)
- ③ Vertegenwoordiging afdeling Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling (REO)
- ③ Vertegenwoordiging afdeling Beheer Openbaar Ruimte (BOR)
- ③ Vertegenwoordiging afdeling Uitvoering en Service (U&S)
- ③ Vertegenwoordiging afdeling Serviceplein
- ③ Vertegenwoordiging afdeling Veiligheid, Toezicht en Handhaving
- ③ Afdeling Wijk en Kernen, per wijk/kern:
 - Alphen West
 - Centrum en Park Zegersloot
 - Ridderveld
 - Boskoop, Aarlanderveen en Zwammerdam
 - Rijnwoude en Benthuizen
- ③ Leden college (alleen interviews)
- ③ Gemeentesecretaris, directeur Sociaal Domein
- ③ Fractievoorzitters (alleen enquête)

Bewoners- en vrijwilligersorganisaties

- ③ Belangenvereniging Zwammerdam
- ③ Belangenvereniging Aarlanderveen
- ③ Bewonersoverleg Edelsteen
- ③ Bewonersoverleg Zeehelden
- ③ Buurtbeheer Groene Dorp
- ③ Dorpsraad Boskoop
- ③ Dorpsoverleg Benthuizen
- ③ Dorpsoverleg Koudekerk aan den Rijn
- ③ Dorpsoverleg Hazerswoude Dorp
- ③ Kerk en Zanen
- ③ Vereniging Vrienden van Park Zegersloot
- ③ Inwonersadviesraad

Politie

Woningcorporaties

- 🕒 Woningcorporatie Habeko Wonen
- 🕒 Woningcorporatie Trifolium
- 🕒 Woningcorporatie WonenCentraal

Zorg- en welzijnsorganisaties

- Alphen Beweegt
- Participe
- Tom in de Buurt

Bijlage 3: Samenvatting uitkomsten enquête gebiedsgerichte aanpak

In deze bijlage vatten we de resultaten van de digitale vragenlijst samen. De vragenlijst heeft tot doel het inventariseren van hoe betrokken organisaties in Alphen aan den Rijn de gebiedsgerichte aanpak ervaren en of de gewenste resultaten zijn behaald. De betrokken organisaties zijn: zes gemeentelijke afdelingen (afdeling Wijken en Kernen, Maatschappelijke Ondersteuning, Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling, Beheer Openbaar Ruimte, Uitvoering en Service, Serviceplein, Veiligheid, Toezicht en Handhaving) het directieteam en de fractievoorzitters, woningcorporaties, politie, zorg- en welzijnsorganisaties en bewoners- en vrijwilligersorganisatie.

De enquête bestond uit de volgende onderdelen.

- 1 Fysieke en sociale kwaliteit
- 2 Gezamenlijke en integrale aanpak
- 3 Betrokkenheid
- 4 Communicatie
- 5 Wat ging goed
- 6 Wat kan beter
- 7 Waardering

Respons

Er is een hoge respons behaald, namelijk 74%. Dat wil zeggen, 78 van de 106 respondenten hebben gereageerd. De vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen over de doelen van de gebiedsgerichte aanpak zoals verwoord in het Wijk- en kernenbeleid 'Maatwerk en dichtbij'. Bij elke stelling hebben de respondenten de mogelijkheid gehad om het antwoord toe te lichten.

Gemeente: ambtelijke organisatie

Fysieke en sociale kwaliteit

- 🕒 De gebiedsgerichte aanpak heeft voornamelijk bijgedragen aan aspecten als verloedering en zwerfvuil en in mindere mate aan het bestrijden van leegstand.
- 🕒 De gebiedsgerichte aanpak heeft bijgedragen aan een verbetering van het gebruik van openbaar gebied en het groen- en participatiebeleid. Ondanks deze verbetering van het gebruik wordt de staat van het openbaar gebied meestal neutraal beoordeeld (medewerkers Wijken & Kernen zijn hier iets positiever over).
- 🕒 Een grote meerderheid vindt dat de gebiedsgerichte aanpak de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan de versterking van de sociale cohesie, een versterking van wijk-, dorp- en buurtverenigingen en een verbetering van de netwerken van belangenverenigingen.

- ⦿ Ook heeft de gebiedsgerichte aanpak de overige vrijwilligers inzet versterkt (31).

Gezamenlijke en integrale aanpak

- ⦿ Dat de gemeente de afgelopen twee jaar een integrale- en gezamenlijke aanpak heeft ontwikkelt, is het grootste deel van de respondenten het mee eens. Uit de toelichtingen blijkt dat er intern een behoefte is aan een breder draagvlak voor het integraal werken. Door samenwerking met verschillende organisaties in de wijken zijn de fundamenten gelegd *'maar het is en blijft work in progress'*.

Betrokkenheid

- ⦿ De meeste medewerkers zijn (zeer) positief over de betrokkenheid van inwoners bij de leefbaarheid in wijken en kernen, evenals over het nakomen van de afspraken met inwoners en de afspraken met professionele organisaties.
- ⦿ De afdeling Wijken en Kernen oordeelt de betrokkenheid van de inwoners bij de leefbaarheid in wijken en kernen als (zeer) positief ten opzichte van de overige gemeentelijke afdelingen.

Uit de toelichting blijkt echter dat de gemeente niet altijd even tijdig dan wel op basis van de verwachtingen van inwoners afspraken nakomt en/of informatie geeft. Hierbij speelt ook: *'Ik merk vanuit bewoners vooral dat 'de gemeente' iets moet doen en dat bewoners vooral verzorgd willen worden.'*

Communicatie

De meeste medewerkers (34) vinden dat door de gebiedsgerichte aanpak de communicatie tussen inwoners en gemeente in de afgelopen twee jaar is verbeterd. Hierin oordeelt de afdeling Wijken en Kernen positiever dan de overige afdelingen.

In de toelichting geven respondenten aan dat mede door de gebiedsgerichte aanpak (met name via de gebiedsadviseurs) de verbinding met inwoners makkelijker wordt gelegd.

Wat ging goed

- ⦿ Er is meer maatwerk mogelijk.
- ⦿ De benaderbaarheid van de gemeente, via directe contactpersonen is verbeterd. Dit zorgt voor een verbinding tussen inwoners, de gemeente en andere professionals.
- ⦿ Er wordt meer vraaggericht gewerkt (wensen van de inwoners centraal en mogelijkheden voor gezamenlijk optreden).

Wat kan beter

- ⦿ Breder draagvlak binnen de gemeentelijke organisatie; gebiedsgerichte aanpak is een gemeentelijke ambitie en aanpak. Dit moet dus ook integraal op elkaar worden afgestemd. De interne samenwerking kan beter.
- ⦿ Meer uniformiteit in de rol van gebiedsadviseurs.
- ⦿ Meer samenwerking met (andere) partijen in de wijken en kernen
- ⦿ Meer besef van de aanwezigheid van kracht, creativiteit en expertise van de gemeenschap en deze versterken.

Waardering

Aan de medewerkers hebben we gevraagd hoe zij gebiedsgerichte aanpak waarderen met een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10. Dat blijkt positief te zijn. De waardering is gemiddeld een 7,1. De waardering van de afdeling Wijken & Kernen ligt gemiddeld iets hoger met een 7,4.

Fractievoorzitters

Fysieke en sociale kwaliteit

- ⦿ Een meerderheid van de respondenten zijn het eens over dat: de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan het bestrijden van verloedering, het bestrijden van zwerfvuil en het verbeteren (van het gebruik) van openbaar gebied.
- ⦿ Een meerderheid vindt dat de gebiedsgerichte aanpak de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan de versterking van de sociale cohesie.

Uit de toelichtingen van de respondenten blijkt dat de gebiedsgerichte aanpak deels heeft bijgedragen aan de versterking van de fysieke en sociale kwaliteit. Bovendien hebben actieve vrijwilligers veel gerealiseerd in de wijken/ kernen. Verder blijkt dat er behoefte is aan een apart onderdeel wijken en kernen voor op de gemeentelijke website, waarin aandacht wordt besteed aan de behaalde resultaten.

Gezamenlijke en integrale aanpak

Uit de antwoorden op de toelichting blijkt dat gezamenlijke en integrale aanpak deels door de gemeente is ontwikkeld, maar ook veel door andere betrokken partijen. Ook hier is de behoefte om de behaalde resultaten of ingezette trajecten zowel intern als extern te communiceren via de gemeentelijke website.

Betrokkenheid

Uit de toelichting blijkt dat de betrokkenheid van de inwoners is vergroot mede door de motivatie van de individuele inwoner om actief te participeren in de leefbaarheid van zijn of haar wijk/ woonkern. Deze motivatie wordt misschien deels geïnspireerd door de gebiedsgerichte aanpak, maar heeft vaak ook te maken met tijd, interesse van inwoners en andere mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten. Daarnaast helpt het dat er nu een aanspreekpunt is voor de bewoners.

Communicatie

In de toelichting geeft een respondent aan dat door de gebiedsgerichte aanpak de communicatie is verbeterd: *'Door vaste contactpersonen namens de gemeentelijke organisatie in deze wijk/kernen is de communicatie zeker wel praktischer geworden.'* Wel wordt opgemerkt dat de niet-georganiseerde burgers moeilijk te vinden zijn.

Wat ging goed

- ⦿ Door de gebiedsgerichte aanpak is de gemeente dichtbij de inwoners georganiseerd, er is sprake van een vast aanspreekpunt, luisterend oor en kortere lijnen tussen professionals en inwoners.
- ⦿ Ook heeft de gebiedsgerichte aanpak bijgedragen aan het vergroten van de betrokkenheid van de inwoners bij de wijk/ kern.
- ⦿ Samenwerking van actieve en betrokken inwoners wordt zichtbaar in belangenverenigingen, wijkraden en dergelijke.

Wat kan beter

- ⦿ Meer communicatie over de behaalde resultaten en trajecten richting inwoners en andere belanghebbenden.
- ⦿ Meer bekendheid van de gebiedsgerichte aanpak.
- ⦿ Doorontwikkeling van de legitimiteit van dorpsraden en overleggen.
- ⦿ Stimuleer burgerinitiatieven in plaats van dat vooral professionals actief in de wijken/kernen zijn.

Waardering

Aan de respondenten hebben we gevraagd hoe zij gebiedsgerichte aanpak waarderen met een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10. De waardering is gemiddeld een 6,5.

Bewoners- en vrijwilligersorganisatie

Fysieke en sociale kwaliteit

- ⦿ Bijna alle bewoners- en vrijwilligersorganisaties zijn het eens met de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan het bestrijden van verloedering .
- ⦿ De meeste respondenten oordelen neutraal als het gaat om de aanpak van leegstand.
- ⦿ Over het aspect 'zwerfvuil' zijn de meningen verdeeld.
- ⦿ Over de verbetering van het gebruik van het openbaar gebied en over de staat van het openbaar gebied wordt positief dan wel neutraal geoordeeld.
- ⦿ Over de verbetering van het groen- en participatiebeleid zijn de respondenten overwegend positief.
- ⦿ De meeste respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling over de versterking van de verenigingen.

- ⦿ In het geval van de stelling over netwerken van jongerenactiviteiten is het oordeel positief dan wel neutraal.
- ⦿ Over de overige vrijwillige inzet zijn de meeste respondenten positief.
- ⦿ In de toelichting geven respondenten aan dat beleid en uitvoering in de gebiedsgerichte aanpak niet altijd even goed met elkaar is afgestemd. Daarnaast ervaart men verschillen in de aanpak en werkwijze per gebieden.

Gezamenlijke en integrale aanpak

- ⦿ Vier bewoners- en vrijwilligersorganisaties zijn (zeer) positief over de integrale aanpak tegenover vijf die neutraal oordelen.
- ⦿ Voor wat betreft de gezamenlijke aanpak zijn de meningen verdeeld: vijf respondenten zijn (zeer) positief en drie (zeer) negatief.

Uit de antwoorden op de toelichting blijkt dat de betrokken partijen zich inzetten voor de leefbaarheid in de wijken en kernen. Aan de andere kant geeft de gemeente volgens hen niet altijd uitvoering aan de afgesproken acties: *'Er wordt om input gevraagd en vervolgens genegeerd'*.

Betrokkenheid

- ⦿ Over de betrokkenheid van inwoners zijn de respondenten overwegend positief.
- ⦿ Ook over de stelling over het nakomen van de afspraken met inwoners zijn de meningen verdeeld, met uitschieters naar boven én beneden.
- ⦿ Over de afspraken met professionele organisaties oordelen de meeste respondenten neutraal.

Bewoners- en vrijwilligersorganisaties zien dat de betrokkenheid van met name actieve inwoners varieert per kern/gebied. Vooral kleinere kernen hebben moeite met het benaderen van actieve inwoners. Hier is de samenwerking met de gemeente een belangrijk factor. *'De betrokkenheid van de wijkbewoners zou meer kunnen zijn. Wellicht vraagt de diversiteit in de wijk een andere aanpak. Ook hebben we ervaren dat het meer tijd kost. Hier zou de gemeente o.a. vrijwilligersorganisaties extra begeleiding aan kunnen bieden.'*

Communicatie

- ⦿ Vijf bewoners- en vrijwilligersorganisaties zijn het eens met de stelling dat de communicatie is verbeterd, al zijn er ook neutrale en negatieve oordelen.
- ⦿ Meeste respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling over de communicatie tussen inwoners en professionele organisaties. Opvallend: er zijn ook uitschieters naar beneden.

Wat ging goed

De bewoners- en vrijwilligersorganisaties vinden de directe aanspreekpunten in de gebieden: inzet van gebiedsadviseurs een belangrijke meerwaarde van de gebiedsgerichte aanpak. Door deze aanpak worden ook lokale behoeften en belangen beter behartigd volgens bewoners- en vrijwilligersorganisaties.

Wat kan beter

Volgens de bewoners- en vrijwilligersorganisaties is verbetering gewenst op het gebied van:

- ③ Doorwerking van de gebiedsadviseurs richting de gemeentelijke organisatie.
- ③ Helderheid over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheid.
- ③ De aansturing op het maken en nakomen van afspraken: *'(Zelfbenoemde) deadlines worden vaak niet gehaald.'*
- ③ Meer ruimte en begrip voor nieuwe burgerinitiatieven in (kleine) kernen. De bewoners- en vrijwilligersorganisaties hebben de indruk dat voor deze initiatieven dezelfde normen worden gehanteerd als voor 'professionele' organisaties die dit al jaren doen.

Waardering

De waardering is gemiddeld een 6,8.

Een respondent ziet kansen voor versterking van netwerken tussen inwoners en gemeenten: *'Elkaar versterken als wijk en gemeente. Samen kun je nog beter groeien. Dat zouden alle partijen moeten inzien.'*

Politie

Fysieke en sociale kwaliteit

- ③ Over het algemeen oordeelt de politie positief over de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan het bestrijden van verloedering (8). Dit geldt ook voor het bestrijden van leegstand en zwerfvuil.
- ③ Over het gebruik en de staat van het openbaar gebied is men (zeer) positief.
- ③ De politie is het (helemaal) eens is met de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan de versterking van netwerken van belangenverenigingen.
- ③ De meningen over of het gebiedsgericht werken heeft bijgedragen aan de 'versterking van wijk-, dorp- en buurtverenigingen' zijn verdeeld. Maar overwegend positief. Dit geldt ook voor de overige vrijwillige inzet van inwoners.
- ③ Volgens de politie heeft de gebiedsgerichte aanpak geleid tot (meer) samenwerking van burgers onderling, bijvoorbeeld bij het oprichten van buurtpreventies.

Gezamenlijke en integrale aanpak

- ③ De politie oordeelt overwegend positief over de integrale en gezamenlijke aanpak van leefbaarheid in de wijken en kernen: *'Op het gebied van leefbaarheid en veiligheid werk ik als wijkagent nauw samen met genoemde partners, wat zeker ook zijn vruchten afgeworpen heeft.'*

Betrokkenheid

- ③ 6 van de 8 medewerkers vinden dat de gebiedsgerichte aanpak heeft bijgedragen aan de betrokkenheid van inwoners bij de leefbaarheid in wijken en kernen.

- De politie is positief over de stelling dat dankzij de gebiedsgerichte aanpak de gemeente beter in staat is om de afspraken met professionele organisaties na te komen.

Communicatie

- Bijna alle medewerkers zijn het eens met de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak de communicatie tussen de inwoners en professionele organisaties en de gemeente in de afgelopen twee jaar heeft verbeterd.
- Eén respondent geeft aan dat het aantal overlegstructuren verminderd zou kunnen worden. Ook inhoudelijk kan een slag gemaakt worden op het gebied van effectiviteit en efficiency.

Wat ging goed

De persoonlijke benadering en de benaderbaarheid van de gemeente worden als succesfactoren genoemd: *'Het is overzichtelijker en ook belangrijk dat de gemeente 'een gezicht heeft' door het inzetten van gebiedsadviseurs. Hierdoor lijkt de gemeente minder log en meer benaderbaar'.*

Wat kan beter

Verbetering is volgens de politie gewenst op de volgende aandachtspunten:

- De positie en rol van de gebiedsadviseur binnen de gemeentelijke organisatie.
- Organisatie van samenwerking en onderling communicatie.
- Aanpak verschilt per gebied, in bepaalde gebieden werken andere organisaties zoals TOM in de buurt. Dit zou kunnen leiden tot versnippering van kennis en onduidelijkheid bij de inwoners.
- Meer fysieke ondersteuning in de wijken voor inwoners is wenselijk.

Waardering

Aan de medewerkers hebben we gevraagd hoe zij gebiedsgerichte aanpak waarderen met een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10. Dat blijkt zeer positief te zijn. De waardering is gemiddeld een 7,6.

Woningcorporaties

Fysieke en sociale kwaliteit

- ⦿ Meeste respondenten zijn het eens over dat de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan het bestrijden van verloedering en zwerfvuil. Over leegstand is men neutraal.
- ⦿ De meeste respondenten zijn het eens met de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak de heeft bijgedragen aan de verbetering van het gebruik en de staat van het openbaar gebied.
- ⦿ Over de verbetering van het groen- en participatiebeleid oordelen de meeste respondenten neutraal (4).

Gezamenlijke en integrale aanpak

- ⦿ Over een integrale aanpak van leefbaarheid in de wijken en kernen is het oordeel licht positief.
- ⦿ Opvallend is dat over de gezamenlijke aanpak zijn de meningen verdeeld: van positief (3) tot negatief (3).

Uit de antwoorden op de toelichting op deze stellingen blijkt dat de aanpak per wijk verschilt en de daarbij betrokken organisaties.

Betrokkenheid

- ⦿ Onder de zeven respondenten oordelen vijf neutraal over de betrokkenheid van inwoners bij de leefbaarheid in de wijken en kernen.
- ⦿ Wel geven vier respondenten aan dat dankzij de gebiedsgerichte aanpak de gemeente in staat is om de afspraken met inwoners na te komen.
- ⦿ Alle respondenten zijn het eens met de stelling dat de gemeente beter in staat is om de afspraken met de professionele organisaties na te komen.

Als toelichting noemt één respondent de kortere lijnen met de gemeente; meer samenwerking met onder meer de gemeente blijft gewenst.

Communicatie

Over de communicatie zijn de meeste respondenten neutraal. Over de communicatie tussen inwoners en professionele organisaties zijn de respondenten positiever dan over die tussen inwoners en gemeente.

Wat ging goed

- ⦿ Bevorderen van netwerk en samenwerking, kortere lijnen tussen de professionals
- ⦿ De persoonlijke benadering en bereikbaarheid van de gebiedsadviseurs

Wat kan beter

- ⦿ Volgens de woningcorporaties zou de bekendheid en zichtbaarheid van de gebiedsgerichte aanpak verbeterd kunnen worden. *'Communiceer de resultaten, hoe klein ook. Maak het tastbaar voor bewoners en concreter voor de professionals.'*
- ⦿ Daarnaast is: *'Het nog te gericht op een totale kern. Het kleinschalig benaderen van inwoners en hen stimuleren werkt mijn inziens beter dan een kern in zijn geheel te benaderen.'*

Waardering

Aan de medewerkers hebben we gevraagd hoe zij gebiedsgerichte aanpak waarderen met een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10. De waardering is gemiddeld een 6,6.

Zorg- en welzijnsorganisatie

Fysieke en sociale kwaliteit

- ⦿ De respondenten zijn overwegend positief over of het gebiedsgericht werken heeft bijgedragen aan het bestrijden van verloedering, leegstand en zwerfvuil.
- ⦿ Over het gebruik en de staat van het openbaar gebied is het oordeel overwegend positief.
- ⦿ Opvallend: over de verbetering van het groen- en participatiebeleid oordelen de meeste respondenten positief.
- ⦿ Bijna alle respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling dat de gebiedsgerichte aanpak in de afgelopen twee jaar heeft bijgedragen aan de versterking van wijk-, dorp- en buurtverenigingen.
- ⦿ De gebiedsgerichte aanpak heeft over het algemeen positief bijgedragen aan de versterking van de overige vrijwillige inzet en de netwerken van belangenverenigingen.

Gezamenlijke en integrale aanpak

- ⦿ De meeste respondenten vinden dat de gemeente in de afgelopen twee jaar een integrale aanpak heeft ontwikkeld.
Over een gezamenlijke aanpak is het oordeel positief en neutraal met één uitschieter naar beneden.

Betrokkenheid

- ⦿ Over de betrokkenheid van inwoners en professionele organisaties en over het nakomen van afspraken met inwoners oordelen de meeste respondenten neutraal.
- ⦿ Bij de laatste stelling 'dankzij de gebiedsgerichte aanpak is de gemeente beter in staat om de afspraken met professionele organisaties na te komen' is het merendeel (5) het eens. Maar dat was niet altijd nieuw: *'In onze wijk was er al een duidelijke vorm van overleg met de gemeente.'*

Communicatie

- ⦿ De meeste zorg- en welzijnsorganisaties oordelen de verbetering van de communicatie tussen inwoners en gemeente in de afgelopen twee jaar overwegend positief (6).

- De communicatie tussen inwoners en professionele organisaties in de afgelopen twee jaar is volgens vijf respondenten ook goed.

Wat ging goed

- De zorg- en welzijnsorganisaties vinden het positief dat de communicatielijnen tussen verschillende partijen korter zijn.
- Ook de samenwerking en netwerken worden gewaardeerd. Dit zorgt voor mogelijkheden om meer maatwerk in te zetten.

Wat kan beter

- De terugkoppeling van informatie en de zichtbaarheid in de wijk kan beter volgens de zorg- en welzijnsorganisaties.
- Daarnaast is het van belang om de ontwikkelingen in een specifiek gebied tijdig mee te nemen in het traject.

Waardering

De waardering is gemiddeld een 7.

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl

KvK 33176766

www.dsp-groep.nl

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met vijftig medewerkers. We werken in opdracht van overheden en maatschappelijke organisaties op regionaal, lokaal en (inter)nationaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, zorg en welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.