

De paden op, de wijken in

**Onderzoek en advies
in het kader van
het Utrechtse project
'Werk aan de Wijk!'**

Amsterdam, 12 augustus 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners
E.P. Lagendijk
P.Tj. Dijkema
M. van der Gugten
m.m.v. J. van der Molen

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en achtergrond	1
1.2 Onderzoeksvragen	1
1.3 Evaluatie-opzet	2
1.4 Leeswijzer	3
2 Werk aan de Wijk!	4
2.1 Extra impuls	4
2.2 Positionering van 'Werk aan de wijk!'	5
2.3 Het wijkbureau als ontmoetingscentrum	6
2.4 Communicatie	7
3 De wijken in	9
3.1 Organisatie van 'Werk aan de wijk!'	9
3.2 Hoograven	10
3.3 Kanaleneiland	12
3.4 Zuilen	14
4 Zegt u het maar ...	16
4.1 Verantwoording bewonersenquête	16
4.2 Hoograven	16
4.3 Kanaleneiland	17
4.4 Zuilen	17
4.5 Conclusies	18
5 Evaluatie van de aanpak	19
5.1 Effecten en participatie	19
5.2 Samenwerking	21
5.3 Communicatie tussen gemeente en bewoners	23
5.4 Afstemming	24
5.5 Besteding van financiën	25
5.6 Bijstelling project en vervolg	28
5.7 Van 3 naar 8 wijken?	30
6 Conclusies en aanbevelingen	31
6.1 Algemeen	31
6.2 Conclusies	31
6.2.1 De effecten van de extra beheermaatregelen	31
6.2.2 De besteding van de gelden	33
6.2.3 Voortzetting en omvang beheerinspanningen	34
6.2.4 Toepassing werkwijze op andere wijken	35
6.3 Aanbevelingen	35
6.3.1 Advies ten aanzien van de projectopzet	36
6.3.2 Advies ten aanzien van de uitbreiding van het project	38
Bijlage 1: Lijst met geïnterviewde sleutelpersonen	40

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

'Werk aan de Wijk!' is een gemeentelijk project waarbij gestreefd wordt naar verbetering van de kwaliteit van de openbare ruimte in drie naoorlogse wijken in Utrecht. Hiervoor is een intensieve en integrale aanpak van het dagelijks beheer op wijkniveau opgezet. De wijkgerichte werkwijze komt niet uit de lucht vallen. Er wordt nauw aangesloten bij de wijk- en klantgerichte werkwijze vanuit de gemeentelijke diensten. Per 1 januari 1994 is het aantal wijkbureaus met 3 uitgebreid tot 8. De wijkbureaus maken deel uit van de Dienst Wijkbeheer en Stadsvernieuwing (DWS). Deze dienst levert de wijkmanagers. Ook zijn er gemandateerde ambtenaren werkzaam in de wijkbureaus van de diensten:

- Welzijn: op wijkniveau verantwoordelijk voor maatschappelijke dienstverlening (club- en buurthuizen, jongerencentra, kinderopvang etc.).
- Stadsbeheer (DSB): dit zijn de wijkcoördinatoren (voorheen: woonomgevingsmedewerkers).

De wijkmanagers zijn 'procesverantwoordelijk' voor de organisatie van de wijkbureaus. Beheer is één van de taakvelden van wijkbureaus. De wijkcoördinatoren zijn hierbij verantwoordelijk voor de afstemming van de werkzaamheden.

Bij 'Werk aan de Wijk!' zijn het deze wijkcoördinatoren die een sleutelpositie innemen. Zij hebben de taak om in nauw overleg met de betrokken beheerorganisaties en de wijkbewoners de jaarlijkse wijkprogramma's voor beheer en onderhoud van de openbare ruimte samen te stellen. Bovendien coördineren zij de integrale planning en uitvoering.

De gemeente Utrecht heeft voor 1993 en 1994 1,4 miljoen gulden vrijgemaakt ter financiering van een deel van deze uitvoeringsmaatregelen.¹ Hoograven, Kanaleneiland en Zuilen zijn naoorlogse wijken die de extra beheerinspanningen het meest kunnen gebruiken. Deze drie wijken zijn aangewezen om als eerste ervaring op te doen met 'Werk aan de Wijk!'.

De uitgangspunten van de nieuwe werkwijze van beheer zijn:

- een integrale aanpak van werkzaamheden in het openbaar gebied;
- een verbetering van de communicatie tussen burgers en gemeente;
- een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden van gemeente en particulieren.

1.2 Onderzoeksvragen

Op 11 juni 1993 is het project van start gegaan met het symbolisch overhandigen van de f 100.000,- cheques (leefbaarheidsbudgetten) aan de drie wijken en het uitvoeren van de eerste schouwen. Vanaf die tijd zijn de wijkcoördinatoren aan de slag gegaan. Nu het project ruim een jaar loopt, is door de DWS aan Van Dijk, Van Soomen en Partners (DSP) gevraagd om een evaluatie-onderzoek te verrichten.

1 Naast dit (extra) 'leefbaarheidsbudget' worden de uitgaven gedekt uit de reguliere budgetten van de Dienst Stadsbeheer en RMHD, en het fonds Sociale Vernieuwing. Omdat het om een samenhangend pakket van maatregelen gaat (waarvan er enkele uit de 1,4 miljoen gulden extra leefbaarheidsbudgetten zijn gefinancierd -zie paragraaf 5.5 en 6.2.2) worden deze in hun onderlinge samenhang geëvalueerd.

De volgende evaluatievragen staan hierbij centraal:

- In hoeverre hebben de extra inspanningen in de drie naoorlogse wijken geleid tot schonere en beter onderhouden openbare ruimten?
- Hoe is de samenwerking tussen beheerders van de (semi-)openbare ruimte en de afstemming van werkzaamheden verlopen (integrale aanpak)?
- Is er sprake van een betere communicatie tussen wijkbewoners en gemeentelijke diensten (wijkoverleg, wijkschouwen, klachtenafhandeling, publiciteit/voorlichting)?
- Zijn de verantwoordelijkheden tussen diverse gemeentelijke en particuliere beheerders duidelijk(er) afgebakend?
- Op welke wijze zijn de financiële middelen (1,4 miljoen gulden) besteed en welke bijdrage hebben de verschillende maatregelen geleverd aan de tot nog toe bereikte resultaten?

Vragen die meer gericht zijn op de toekomst, en aan de hand van aanbevelingen zullen worden beantwoord, zijn:

- In hoeverre is bijstelling/aanvulling/continueren van de huidige maatregelen in de drie wijken noodzakelijk, tegen de achtergrond van de tot nog toe bereikte resultaten?
- In hoeverre is verbreding van de toegepaste werkwijze naar andere wijken wenselijk en haalbaar?

In het onderzoek is de meeste aandacht uitgegaan naar de resultaten van de extra wijkgerichte beheermaatregelen.

1.3 Evaluatie-opzet

De beoordeling van de intensieve en integrale aanpak van beheer en onderhoud van de openbare ruimte in Hoograven, Kanaleneiland en Zuilen heeft plaatsgevonden op basis van verschillende methoden, namelijk:²

- de beoordeling van wijkbewoners, wijkwaarnemers, sleutelpersonen en betrokken ambtenaren (wijkcoördinatoren, ploegbazen, rayonchefs);
- verslagen/registraties van de schouwen in de verschillende deelgebieden van de drie wijken;
- opname van de situatie in de drie wijken op basis van diverse indicatoren (beschikbare rapportages, ervaringsgegevens);
- aantal geregistreerde klachten en procedurele afhandeling hiervan (waar komen klachten binnen, is klacht verholpen, is probleem opgelost, redelijke termijn etc.).

Gelet op de beperkte looptijd van het project en het onderzoekstraject, en het gemis van een duidelijke nul-meting en een meetbare doelstelling, is het accent in het onderzoek gelegd bij kwalitatieve gegevens. Hiervoor zijn de volgende informatiebronnen aangeboord:

2 Reeds bij indiening van het onderzoeksvoorstel van DSP (dd. 29 april 1994) is een aantal kanttekeningen geplaatst bij de mogelijkheden tot evaluatie van Werk aan de Wijk!. Deze kanttekeningen zijn:

- De looptijd van het project (ca. één jaar) is vrij kort om een definitief oordeel te geven over de effectiviteit van de aanpak.
- Bij de start van het project zijn geen meetbare doelen vastgesteld.
- Er is geen duidelijke voormeting uitgevoerd.
- Het is onduidelijk in hoeverre de kwaliteit van de diverse bronnen (schouwrapporten, klachtenregistratie, wijkopname) voldoende is om er conclusies aan te verbinden.

- Mondelinge interviews met medewerkers van de wijkbureaus, ploegbazen, rayonchefs en sleutelpersonen in de wijken;
- Telefonische enquête onder 30 wijkbewoners: voor elke wijk zijn enkele vragen afgenomen bij 10 bewoners die betrokken zijn bij wijkbeheer;
- Opname en schouw van de wijk: er is een wijkopname samengesteld voor de drie wijken, aan de hand van ervaringsgegevens en rapportages.
- Documentanalyse: het analyseren van de gegevens die de wijkbureaus hebben verzameld/geregistreerd op het gebied van onderhoud en beheer van de openbare ruimte (klachten, schouwrapporten, voortgangsverslagen, notulen, projectplannen etc.).

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is onderverdeeld in zes hoofdstukken. Na dit inleidende hoofdstuk 1, wordt in hoofdstuk 2 de integrale aanpak van het project 'Werk aan de Wijk!' beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de ervaringen weergegeven die in de drie naoorlogse wijken zijn opgedaan met het project. Hoofdstuk 4 bevat de uitkomsten van de enquête onder de bewoners. De evaluatie van de nieuwe aanpak van 'Werk aan de wijk!' komt in hoofdstuk 5 aan bod. Hierbij ligt het accent op de beoordeling van de organisatie door de degenen die er dagelijks mee en in werken. In het zesde en laatste hoofdstuk worden conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

2 Werk aan de Wijk!

2.1 Extra impuls

Op 11 juni 1993 is het project officieel van start gegaan met het uitvoeren van de eerste wijkschouwen in de drie naoorlogse wijken. Rond die tijd zijn ook de wijkcoördinatoren (toen nog 'woonomgevingscoördinatoren' genaamd) aan de slag gegaan. Er is een uitgebreide publiciteitscampagne gevoerd in het Stadsblad en diverse wijkorganen. Ook zijn huis-aan-huisfolders verspreid. Met name de schouwen, de klachtentelefoonlijn en de rol van de wijkcoördinator kregen daarin veel aandacht. De belangrijkste serie maatregelen heeft echter betrekking op de zogenaamde 'extra impuls' in de personele sfeer. Deze impuls moet ertoe leiden dat de openbare ruimte in de drie naoorlogse wijken leefbaarder wordt. Er is gekozen voor de naoorlogse wijken omdat deze wijken de hoogste prioriteit kregen aan de hand van de klachtenstroom en de zichtbare verloedering.

De impuls houdt in:

- de vorming van drie wijkonderhoudsploegen (via de banenpoolregeling);
- de vorming van een centrale veegploeg;
- de aanstelling van buurtvegers;
- de vorming van twee calamiteitenploegen;
- de vorming van een onkruid-/sneeuwbestrijdingsploeg.

De gemeente Utrecht beoogt (...):³

"met de uitbreiding van het aantal buurtvegers, de instelling van de calamiteitenploegen en de 'onkruidbestrijding' het dagelijks onderhoud in (en schoonhouden van) de wijken te intensiveren. Dit tezamen met de veegploeg bij de RMHD in het kader van het banenpoolproject. Ook de wijkonderhoudsploegen zullen in aanvullende zin worden ingezet bij het dagelijks onderhoud. Alle ploegen kunnen in principe werkzaamheden verrichten zowel in het openbare gebied als in het aangrenzende (particuliere) gebied, alsmede aan openbare en particuliere gebouwen. In bijzondere gevallen kan de wijkonderhoudsploeg ook werkzaamheden voor particulieren verrichten."

De gemeente Utrecht heeft een bedrag van 1,4 miljoen gulden beschikbaar gesteld voor een gedeelte van de financiering van de extra impuls.⁴ De verhoogde personele inzet moet ertoe leiden dat de onvrede van veel bewoners over het dagelijks onderhoud van de openbare ruimte afneemt. De gemeente Utrecht werd de laatste jaren in toenemende mate geconfronteerd met signalen van bewoners die zich ergerden aan onder meer:

- de groei van onkruid op de wegen en de openbare groenvoorzieningen;
- de staat van onderhoud van wegen, groen- en speelvoorzieningen;
- graffiti op gebouwen en straatmeubilair;
- het niet (meer) herstellen van vernielingen;
- zwerfvuil;
- het illegaal plaatsen van vuilniszakken of huishoudelijke apparaten langs de openbare weg.

³ Gemeente Utrecht, nota aan de commissie voor Verkeer, Vervoer en Milieu, 6 november 1992: *Verbetering dagelijks beheer openbare ruimte*.

⁴ De financiering van de wijkonderhoudsploegen en de centrale veegploeg is grotendeels afkomstig uit het fonds Sociale Vernieuwing, en (dus) niet uit die 1,4 miljoen gulden (zie 5.5. en 6.2.2).

2.2 Positionering van 'Werk aan de wijk!'

Het project 'Werk aan de wijk!' staat niet los van andere ontwikkelingen binnen de gemeente Utrecht. De klachten van bewoners over het beheer in de wijken zijn terug te voeren op twee algemenere tendensen:

- De bezuinigingen van de gemeentelijke overheid op tal van maatschappelijke terreinen, waaronder ook beheer van de openbare ruimte. Dit betekent in de praktijk een daling van het aantal uitvoerende medewerkers bij de diensten voor reiniging, plantsoenen en wegen. Het aantal onderhoudsbeurten nam af, en sommige (herstel)werkzaamheden werden niet langer meer uitgevoerd.
- Een afnemende bereidheid van bewoners om zelf inspanningen te leveren om de buurt schoon te houden. Enerzijds wordt dit geweten aan 'onverschilligheid': men gooit troep op straat, en denkt dat 'de gemeente' de boel wel weer opruimt. Anderzijds zijn er toch veel bewoners die zich eraan ergeren, en dus moeilijk onverschillig genoemd kunnen worden. Beter is het om te spreken van een passieve houding van bewoners die wordt bevestigd door dezelfde houding van andere bewoners, en een gemeente die tot voor kort alle verantwoordelijkheid voor het beheer openbare ruimte naar zich toe had getrokken.

De gemeente Utrecht heeft vier processen op gang gebracht die samen de kwaliteit van de openbare ruimte op langere termijn aangeven. Deze processen die nauw met elkaar samenhangen, zijn:

- de ontwikkeling van de DSB en de wijkgerichte werkwijze van de acht wijkcoördinatoren;
- het (op basis van deze evaluatie) ontwikkelen van specifieke uitvoeringsprojecten;
- de inventarisatie van de onderhoudssituatie van het openbare gebied met (wellicht daaraan gekoppeld) een kwaliteitsonderzoek;
- de ontwikkeling van een beleidsplan Stadsecologie.

Ondanks de gemeentelijke bezuinigingen op beheer en onderhoud van de laatste jaren, zijn er extra inspanningen verricht *naast* het reguliere werk. Deze inspanningen⁵ zijn gericht op een meer integrale aanpak van werkzaamheden in het openbare gebied. Daarbij wordt tevens aandacht besteed aan een verbetering van de communicatie tussen gemeente en bewoners. Bovendien moeten de verschillende acties ertoe leiden dat verantwoordelijkheden van betrokken instanties en bewoners duidelijk worden afgebakend.

Klachten van bewoners blijken veelal betrekking te hebben op dagelijks onderhoud van particuliere terreinen en gebouwen die aan het openbare gebied grenzen. Deze zogenaamde 'vergeten stukjes stad' onttrekken zich als grensgebieden aan de verantwoordelijkheid van één van de beherende organisaties. Het gaat dan vaak om

⁵ 'Werk aan de wijk!' moet worden gezien naast:

- het project 'Schoon Votulast';
- de samenwerking bij het ruimen van zwerfvuil tussen de gemeentelijke diensten (DSB en RMHD);
- de samenwerking van de gemeente met diverse beheergroepen bij het dagelijks onderhoud;
- de actie 'De bezem door de wijk';
- de samenwerking van de gemeente met de Stichting Bloeyendaal bij de ontwikkeling van een beheersplan voor en het gezamenlijk uitvoeren van onderhoud in het gelijknamige park.

Daarnaast zijn al in gang gezet:

- het hondepoepproject (hondenwachters spreken mensen aan op ontoelaatbaar gedrag);
- besprekingen tussen woningcorporaties en de RMHD over het schoonhouden en vuilruimen van hun terreinen in samenhang met het openbare gebied;
- het houden van discussie-avonden over gebiedsgericht beheer (o.a. Wilhelminapark en omgeving);
- de ontwikkeling van een groenstructuur- annex woonomgevingsplan voor Kanaleneiland.

voor het publiek toegankelijke en zichtbare terreinen waar een voor bewoners duidelijk onderscheid tussen 'publiek/privaat' niet duidelijk aanwezig is.

'Werk aan de wijk!' is ook ingebed in een aantal beleidsmatige en organisatorische ontwikkelingen op gemeentelijk niveau, namelijk:

- De vorming van de Dienst Stadsbeheer (DSB) die op den duur als eigenaar/beheerder van het openbare gebied gaat optreden⁶;
- Het uitbreiden van 5 naar 8 wijkbureaus per 1 januari 1994 met eigen wijkprogramma's, wijkbudgetten en 'wijkpersoneel'.⁷
- Klantgericht werken via een één-loketfunctie voor wijkbewoners ten aanzien van beheer van de openbare ruimte⁸, en per 1 januari 1995 ook voor andere beleids-terreinen⁹.
- Het ontwikkelen van preventie- en repressiebeleid dat moet leiden tot gedragsveranderingen van wijkbewoners.¹⁰

2.3 Het wijkbureau als ontmoetingscentrum

Aan de wijk kan alleen gewerkt worden als ook op dat niveau afstemming van wensen en werkzaamheden plaatsvindt. Het wijkbureau is het epicentrum waar coördinatie en afstemming gestalte krijgt. Hier ontmoeten de aanbieders (beheerders van wijk, gemeente en andere instellingen) en de vragers (bewoners, bedrijven) elkaar¹¹. De wijkcoördinator is de spin in het web van beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Deze coördinator is een gemandateerde ambtenaar van DSB, en moet zorgdragen voor de samenstelling van de jaarlijkse wijkonderhoudsprogramma's. Hiervoor moet hij overleg voeren met bewoners(groepen). Dit programma moet ook afgestemd worden met de uitvoerende diensten (RMHD, DSB, DWS). Het gaat er dus om dat zowel de voorbereiding als de uitvoering op integrale wijze plaatsvinden. Op langere termijn moet dit leiden tot het opstellen van wijkbeheerplannen waarin ook ecologische aspecten worden meegenomen.

6 Binnen de DSB zullen ook werkzaamheden van andere (uitvoerende) diensten worden gecoördineerd, en zal afstemming plaatsvinden met werkzaamheden voor particuliere terreinen.

7 Bij wijkpersoneel gaat het om gemeentelijke medewerkers van de DWS, DSB en de Dienst Welzijn die zijn gedetacheerd naar de wijkbureaus.

8 Hier kan gedacht worden aan de klachtentelefoonlijn, een wijkbeheerbudget en afstemming tussen en afgrenzing van particulier en openbaar gebied. Vanuit het klantgericht werken kan ook meer aandacht worden besteed aan promotie van gemeentelijke diensten aan bewoners/bedrijven. Verder wordt gedacht aan meer overleg met bewoners/bedrijven en instellingen, en aan voorlichtingsactiviteiten. Deze inspanningen moeten leiden tot een duidelijk herkenbaar en goed gemeentelijk (wijk)produkt. De 'wijkproducten' moeten daarbij op maat worden aangeboden zodat ze voldoen aan de wensen van bewoners. Dit betekent dat produktveranderingen eerder regel dan uitzondering zullen zijn. Voor onderhoud en beheer zullen in dat kader regelmatig wijkstouwen gehouden worden.

9 In deze visie moeten wijkbureaus 'spreekkamers' voor de gemeente worden.

10 Het gaat in dit kader vooral om vervuiling, overlast en vandalisme door bewoners. Dit aspect is overigens sterk grensoverschrijdend omdat het raakt aan andere beleidsterreinen die (hoewel zeer belangrijk) voor dit onderzoek van ondergeschikt belang zijn. Noemenswaardig zijn verkeersveiligheid, jongerenbeleid en justitieel beleid. Wat steeds centraal staat is het beroep dat de gemeente doet op de eigen verantwoordelijkheid van haar inwoners. Sleutelbegrip daarbij is 'elkaar daarop aanspreken'. Bewoners worden bovendien gevraagd actief te zijn in signalerende zin. Sociale controle en verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid van de wijk gaan dan hand in hand.

11 Het wijkbureau heeft meer in zijn portefeuille dan alleen beheer en onderhoud. In dit onderzoek gaat het echter alleen daarover.

Kortweg zijn de taken van de wijkcoördinatoren ten aanzien van 'Werk aan de wijk!':

- het opstellen van integrale planningen voor werkzaamheden in het openbare gebied;
- het bemensen van het centrale klachtennummer (één-loket-functie) en het bijhouden van klachtenregistratie;
- het organiseren en coördineren van wijkschouwen, en het geven van een vervolg aan de geconstateerde klachten.

Met het opstellen van een integrale planning van werkzaamheden voor het dagelijks beheer (kort cyclisch onderhoud) voor wijken en buurten was tot de start van het project weinig of geen ervaring opgedaan.¹² Dit zal betekenen dat de sectorale benaderingswijze van de problematiek moet plaats maken voor integrale aanpak. Die aanpak verwijst zowel naar nieuwe maatschappelijke wensen (van bewoners en bedrijven) als naar samenwerking en coördinatie van gemeentelijke diensten op wijkniveau.

Bewoners die al actief zijn in beheer- of bewonersgroepen krijgen een sleutelrol bij het betrekken en interesseren van andere bewoners in de wijk. In de beginfase van het project zullen communicatie en informatie belangrijke onderdelen zijn: eerst van de gemeente en de wijkbureaus richting bewonersgroepen, vervolgens van bewonersgroepen naar andere bewoners.

2.4 Communicatie

Ten behoeve van voorlichting is een budget van f 35.000,- uitgetrokken voor publiciteit over 'Werk aan de wijk!'. Het startsein van het project werd gevormd door een ceremoniële overhandiging van de drie cheques van f 100.000,- door de twee betrokken wethouders aan de verschillende bewonerscommissies (in het bijzijn van de wijkmanagers en wijkcoördinatoren). De leefbaarheidsbudgetten konden worden besteed aan vervangingsinvesteringen en onderhoudsbeurten voor wat grotere objecten/gebieden. De wijkbewoners hadden een belangrijke stem in de keuze daarbij. Beide wethouders liepen vervolgens mee met de eerste schouwen, die goed werden bezocht.

De publiciteitscampagne was vooral gepland voor de startperiode (de maanden mei, juni en juli 1993). Artikelen werden geplaatst in het Stadsblad en in verschillende wijk- en buurtkranten. De eenduidigheid van de informatiestroom werd gewaarborgd door het werken met een communicatiemedewerker bij de DWS. De communicatie was gericht op het motto 'Werk aan de wijk!' waarvoor een speciaal logo was ontwikkeld. Dit logo siert de veeg-, onderhouds- en borstelwagens, en is ook terug te vinden op posters, stickers, briefpapier, bij kranteartikelen, vacatures en op folders. Andere communicatiekanalen die werden aangeboord zijn de radio en de Stadsomroep TV.

De opzet van het project is besproken met wijkoverleggroepen waarin ook bewoners vertegenwoordigd zijn. Wijkmanagers hebben bovendien voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Bewoners reageerden daar enthousiast op. Daarnaast werden **alle** bewoners via een huis-aan-huisfolder ingelicht over de klachtentelefoonlijn.

12 Er is wel ervaring opgedaan met programma's groot en achterstallig onderhoud, dat gericht was op de aanpassing van de woonomgeving aan maatschappelijke wensen in het kader van de stadsvernieuwing.

De communicatiedoelen ten aanzien van de wijkbewoners zijn:

- het onder de aandacht brengen van een integraal pakket van diensten op het gebied van onderhoud van de woonomgeving in de naoorlogse wijken;
- het stimuleren van wijkbewoners om zelf meer betrokken te raken bij het onderhoud van de woonomgeving.

Verder is rond de start van het project publiciteit gegeven aan de werving van banenpoolers.¹³ In eerste instantie was het mogelijk dat medewerkers (relatief eenvoudig) konden worden gerecruteerd uit het bestand van medewerkers van de stichting Trajectplan Beheer¹⁴. Later moest zeer intensief worden geworven via vacatures in kranten, wijkbladen en folders (via de sociale diensten, arbeidsbureaus en buurthuizen). De doelgroep daarvoor bestond uit langdurig werklozen. De taken van de medewerkers wijkonderhoud zijn:

- onderhouden van groen, bestrating, straatmeubilair en openbare verlichting;
- bijhouden van gazons, grasvelden en speelplaatsen;
- repareren van verkeerspaaltjes, bankjes, hekken etc.;
- meewerken aan het ruimen van sneeuw;
- schoonmaken en slijpen van gereedschap.

Voor deze banenpoolfunctie moeten kandidaten o.a. aan de volgende eisen voldoen:

- woonachtig in de gemeente Utrecht;
- ingeschreven bij het arbeidsbureau;
- langer dan drie jaar werkloos;
- zelfstandigheid, beheersing van de Nederlandse taal, goede gezondheid, sociaal vaardig.

De banenpoolers worden door Trajectplan Beheer uitgeleend aan de dienst Stadsbeheer van de gemeente Utrecht.

De interne (gemeentelijke) communicatie had een drieledig doel, namelijk:

- het bekend maken van het project binnen de organisatie;
- het 'inslijten' van de slogan;
- het aangeven en verduidelijken van de additionaliteit van de werkzaamheden van de banenpoolers.

Omdat het om experimentele projecten in drie wijken gaat, is ook bij de communicatie aangegeven dat het om 'een nog niet afgerond produkt' gaat, dat gaandeweg duidelijker wordt. Het produkt kan zich pas in de praktijk waarmaken. De boodschap is ook dat bewoners daar in belangrijke mate een bijdrage aan kunnen leveren. Geleidelijk aan, en onder voorwaarde dat de onderhoudsploegen succesvol blijken te zijn, zal het accent binnen de communicatie verschuiven van het aanbieden van een beheerpakket naar meer eigen inbreng (zelfwerkzaamheid) van bewoners. De wijkbureaus zorgen ook zelf voor publiciteit en voorlichting.

13 Overigens heeft in de campagne de nadruk gelegen op het startpunt van het project. Na een half jaar is er nogmaals op brede schaal een wat bescheidener campagne gevoerd. Bij deze laatste campagne stonden de klachtenlijn en de schouw centraal.

14 Dat is de banenpoolorganisatie (een soort gemeentelijk uitzendbureau) van Utrecht.

3 De wijken in

In dit hoofdstuk worden de ervaringen met 'Werk aan de wijk!' in de drie naoorlogse wijken weergegeven. De informatie hiervoor is voor het grootste gedeelte afkomstig uit interviews met sleutelinformanten, zoals de medewerkers van de wijkbureaus (managers, coördinatoren), de wijkopzichters wegen, reiniging en groen en openlucht recreatie, medewerkers woonzaken van woningbouwverenigingen en medewerkers van DSB, DWS en RMHD. Waar nodig wordt dit aangevuld met schriftelijke informatie uit beleidsnota's, voortgangsrapportages van bureau Seinpost en kranteartikelen. Voordat wordt ingegaan op de specifieke invulling van het project in de drie naoorlogse wijken, komt eerst de kern van de nieuwe aanpak aan de orde.

3.1 Organisatie van 'Werk aan de wijk!'

De kern van de nieuwe aanpak wijkonderhoud en -beheer bestaat uit twee elementen:

- Er wordt extra geld uitgegeven aan het onderhoud, onder meer via het aanstellen van extra personeel.
- De samenwerking tussen gemeentelijke diensten en wijkbureaus en met particuliere organisaties wordt verbeterd en geïntensiveerd.

De DWS is budgetbeheerder van de 1,4 miljoen gulden¹⁵ (voor nieuw beleid 1993) die in het kader van de 'extra impuls' is verdeeld over de drie naoorlogse wijken Hoograven, Kanaleneiland en Zuilen.¹⁶ De gemeente heeft gekozen voor deze wijken omdat het achterstallig onderhoud van het openbare gebied daar het grootst is. De kosten voor de bijbehorende banenpoolprojecten (wijkonderhoudsploegen, stadsveegploeg) zijn voor het eerste jaar gedekt uit het fonds sociale vernieuwing (en niet uit de 1,4 miljoen extra geld. Bij de uitkering uit het fonds Sociale Vernieuwing ging het om een eenmalige bijdrage van 1,1 miljoen gulden. Behalve budgetbeheerder is DWS ook organisator en coördinator van het project. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de RMHD en de DSB. De DSB zet de wijkonderhoudsploegen in die voornamelijk bestaan uit banenpoolers¹⁷. Daarnaast

15 Dit bedrag is uitsluitend aangewend ter financiering van de buurtvegers, de onkruidploeg en de calamiteitenploeg (personeel, materieel en huisvestingskosten). Daarnaast is het hondepoepproject opgenomen in de begroting, en ook een deel van de salariskosten van de drie wijkcoördinatoren in Zuilen, Kanaleneiland en Hoograven. De wijkonderhoudsploegen die weliswaar deel uitmaken van de 'extra impuls' worden uit andere gelden gefinancierd. Omdat zij deel uitmaken van het project 'Werk aan de wijk!' zijn deze ploegen in de evaluatie opgenomen. Overigens verrichten zij gedeeltelijk hetzelfde (veeg) werk als de buurtvegers.

16 Daarnaast heeft de gemeente Utrecht 10 miljoen gulden uitgetrokken voor leefbaarheidsprojecten in de hele stad. Dit betreft met name investeringsgeld voor het wegwerken van (groot) achterstallig onderhoud. Een meer dan evenredig deel hiervan (circa 1 miljoen) is ten goede gekomen aan de naoorlogse wijken. De projecten konden worden aangemeld door de wijkbureaus. Omdat het '10 miljoen-project' en 'Werk aan de wijk!' beide gericht zijn op het verbeteren van de woonomgeving en bovendien beide ressorteren onder de DWS, is gekozen voor hetzelfde motto ('Werk aan de wijk!').

17 Deze banenpoolers kunnen ingehuurd worden door de gemeente, bijvoorbeeld bij werkzaamheden waarvoor de diensten (voor wegen, groen of reiniging) niet genoeg eigen personeel beschikbaar hebben, en het werk voldoet aan additionaliteitscriteria. In dat geval wordt een bedrag van f 20,- per uur per banenpooler in rekening gebracht. Voordat 'Werk aan de wijk!' startte werden hiervoor aannemersbedrijven ingeschakeld.

komen de acht extra buurtvegers, vier onkruidborstel machines met personeel en twee kleine kraanwagens inclusief chauffeurs voor rekening van de RMHD. Gedeeltelijk maakt ook het banenpoolproject bij de RMHD deel uit van 'Werk aan de wijk!'.¹⁸

In maart 1993 is een banenpoolcoördinator¹⁸ aangesteld bij de DSB. De coördinator heeft de volgende functie:

- zorgdragen voor het starten met wijkploegen;
- inventariseren van werkzaamheden die de wijkploegen kunnen verrichten (overigens in nauw overleg met de rayonchefs en de wijkopzichters van de DSB en het hoofd van de veegdienst van RMHD);
- (wat later) acquisitie van aanvullend onderhoud en beheer bij particuliere instellingen/bedrijven;
- het uitbrengen van kwartaalrapportages inzake verrichte projectwerkzaamheden.

Het doel van de wijkonderhoudsploegen is tweeledig:

- de onderhoudsinspanningen moeten leiden tot een beter aanzien van de wijken;
- de banenpoolers krijgen een kans om in het arbeidsproces terug te keren.

De centrale veegploeg die naar behoefte in de wijken wordt ingezet, is in juni 1993 met eigen materiaal van start gegaan. In overleg met de vier districtschefs worden de activiteiten steeds geïnventariseerd. De ploeg bestaat uit een baas en tien vegers. Deze hebben enkele maanden bij bestaande veegploegen ervaring opgedaan voordat zij zelfstandig aan de slag gingen.

Daarnaast zijn in dezelfde maand de buurtvegers gestart¹⁹. Dit geldt eveneens voor de calamiteitenploegen. Zij werken met nieuwe kraanwagens. De calamiteitenploegen reageren op illegaal geplaatst grofvuil. De chauffeurs van de calamiteitenploegen proberen en passanten uit te zoeken wie de vervuiler is geweest. Tenslotte zijn voor de nieuwe onkruidploeg speciale borstelwagens gekocht. Omdat de beheercoördinatoren de regie voeren over de uitvoering van deze maatregelen op wijkniveau, zijn ook zij vanaf juni 1993 actief.

Als het project van start gaat hebben in totaal 34 langdurig werklozen een baan gevonden bij DSB.

Van bewoners wordt ook het een en ander verwacht. Belangrijk is het juist aanleveren van huisvuil, niet te laat, maar zeker niet te vroeg. Daarnaast moeten bewoners elkaar meer corrigeren door elkaar aan te spreken over ontoelaatbaar gedrag. Bewoners kunnen de wijkagent inschakelen als er vernielingen plaatsvinden.

3.2 Hoograven²⁰

Op 1 april 1993 is de eerste wijkonderhoudsploeg (een ploegbaas en vier medewerkers) in de wijk Hoograven van start gegaan. De ploeg doet in eerste instantie aanvullend onderhoudswerk in het openbare gebied. De wijkopzichter van de DSB inventariseert in overleg met de banenpoolcoördinator de mogelijke werkzaamheden, en controleert ook de uitvoering. Sinds september 1993 is de ploeg met acht

18 Deze coördinator werd ingehuurd van Bureau Seinpost, onder andere om afstemming met het BOM-project (Buurt Ontwikkelings Maatschappij) in de wijk Zuilen-Noord te bereiken.

19 De vegende banenpoolers werken onder leiding van een chef die op zijn beurt verantwoording aflegt aan de rayonchef van de RMHD.

20 Hoograven heeft 15.000 inwoners. De (sociale) opbouw van de wijk is divers: laagbouw en hoogbouw, duurdere en goedkopere huur- en koopwoningen: het komt naast elkaar voor.

banenpoolers op volle sterkte, en heeft inmiddels ook een eigen plek met onderkomen, een gereedschaploods en een kleine materiaal-opslag.

Klussen die de ploeg inmiddels heeft afgerond zijn: schoonmaak- en schilderbeurten van alle banken, onderhoudsbeurten van verschillende schoolpleinen, overhangende takken langs trottoirs wegknippen, het schoonmaken van rietkragen langs de singels en het schilderen van speeltoestellen.

De ploegbaas merkt op dat het leerproces voor de banenpoolers belangrijk is: werkervaring opdoen en vaardigheden aanleren. Over de 'concurrentie' met de reguliere medewerkers van DSB merkt hij op: *"De wijkopzichter vertelde me dat zijn jongens bang waren dat wij hun werk kwamen afpikken. Ik ben naar hun keet gegaan en heb ze snel duidelijk gemaakt dat wij alleen het werk doen waar zij niet aan toe komen. De verhouding is nu heel goed."* De ploegbaas is tevreden over zijn team. De banenpoolers hebben er overwegend plezier in en leveren goed werk af. Werk is er voorlopig genoeg. Over de nabije toekomst zegt de ploegbaas: *"Al gaat die telefoon twee maanden niet, dan nog heb ik meer dan genoeg werk. Als je, zoals ik, twee maanden door zo'n wijk loopt, begrijp je dat de gemeente het van geen kant aankan. Het is gewoon veel te veel."*

Een banenpooler merkt op dat het heropvoeden van buurtbewoners een belangrijk deel uitmaakt van hun project: *"Sommige mensen zijn net kinderen. Wij leren van het werk en zij leren van ons."*

Het wijkbureau heeft de beschikking over een klachtentelefoon die elke dag tussen 9.00 en 10.00 uur wordt bemenst door de wijkcoördinator. Hij noteert de klacht en zorgt voor afhandeling door de vakopzichters. De klachten worden in de computer opgeslagen om controle tussentijds of achteraf mogelijk te maken. Deze registratie wordt ook gebruikt om inzicht te krijgen in vraag en aanbod van dienstverlening op wijkniveau. Iedere klacht wordt serieus genomen, en in behandeling genomen. In die optiek worden buurtbewoners gezien als klanten van de gemeentelijke diensten.

De wijkcoördinator geeft aan dat het aantal telefonische klachten in het begin niet erg groot was. Volgens hem is dat geen maatstaf voor de mate van succes van het project: *"Het kan ook zijn dat bewoners de weg zelf vinden naar de vakopzichters of de uitvoerenden."*

De wijkcoördinator wil graag precies in de gaten houden wat er in zijn wijk speelt. Om die reden wordt de klachtentelefoon niet alleen algemeen bekend gemaakt zodat iedereen zijn klacht kan doorbellen, maar worden ook wijkwaarnemers gerecruiteerd. Deze vaste contactpersonen zijn de 'ogen en oren van de buurt' en werken gebiedsgewijs. Wanneer zij een klacht constateren, geven zij dit door aan de coördinator, die vervolgens actie onderneemt. De wijkwaarnemers gaan ook mee met de schouw en kunnen meebeslissen over te nemen maatregelen.

Naast schouw en klachtenlijn is het jaarplan een derde instrument om de leefbaarheid in Hoograven te verbeteren. In dit plan zijn activiteiten opgenomen die samen met bewoners zijn voorbesproken.

3.3 Kanaleneiland²¹

Op Kanaleneiland vond de start van het project plaats op 1 mei 1993. De wijkonderhoudsploeg bestond toen uit een ploegbaas en twee medewerkers. Sollicitanten gaven overwegend de voorkeur aan de veegploeg (RMHD).

De wijkmanager geeft aan dat het project tijd nodig had om op gang te komen.

De wijkonderhoudsploeg herstelde in 1993 een groot aantal speelplaatsen, repareerde muurtjes rond plantenvakken, schilderde bankjes en deed herstelwerkzaamheden aan trottoirs. Daarnaast worden plantenperken weer onderhouden, waar jarenlang niet naar om was gekeken. Oude doorgeroeste hekjes zijn vervangen. De belangrijkste taak van de onderhoudsploeg is om weggehaalde stoeptegels en weggehaalde stenen van muurtjes weer aan te brengen: stratenmaken blijkt het specialisme van de klussers. Al na enkele maanden constateren de bewoners dat *"(...) de perken tussen de flats zijn gesnoeid, de binnenplaatsjes geveegd, de bankjes opgeknapt en er beduidend minder vuil op straat ligt"*.

De buurtvegers noemen zichzelf het 'schoffelteam'. Via Trajectplan Beheer zijn zij na een langdurige periode van werkloosheid weer aan de slag gekomen. Banenpooler Gerard meldt over zijn schoffelwerk: *"Hier in de wijken moet flink geschoffeld worden. Het is soms onbegrijpelijk wat een puinhoop mensen ervan kunnen maken. Waar wij ons heel erg aan kunnen ergeren is de enorme hoeveelheid troep die mensen gewoon in de struiken gooien. Gelukkig is er nu de gelegenheid om al die veel te hoog opgegroeide plantenvakken terug te snoeien. Als de planten er wat verzorgder bijstaan en je ook de bodem kan zien, gooien mensen minder snel hun rotzooi ertussen."*

De additionaliteit van het buurtveegwerk blijkt uit het feit dat de vegers 'de gaten dichten die de RMHD laat vallen'. De banenpoolers betreuren het feit dat zij minder betaald krijgen dan hun collega's van de RMHD. Daarnaast vinden zij het jammer dat er weinig contact is met buurtbewoners.

Vooraf de schouwen hebben het enthousiasme onder bewoners aangewakkerd omdat zij nu zelf konden zien dat hun ergernissen vrij vlot werden verholpen. Ook de politie die meeliep leverde daar, naast de ambtenaren, een belangrijke bijdrage aan. Omdat de schouwen een enorme berg aandachtspunten opleverden, is een begin gemaakt met een groot uitvoeringsplan voor de korte en langere termijn. Schouwen worden steeds na enige tijd herhaald zodat beoordeeld kan worden wat de resultaten van 'Werk aan de wijk!' zijn. Hierdoor kunnen de gemeente Utrecht en het wijkbureau hun beleid evalueren en zonodig bijstellen. De schouw dient daarnaast als middel om de problemen in deelgebieden met elkaar te vergelijken. Op basis van de schouw kunnen dan prioriteiten worden gesteld voor de aanpak.

De voornaamste problemen in de wijk zijn het zwerfvuil en het groenonderhoud. *"Papiertjes moeten in papierbakken worden gedaan, en niet zo maar worden weggegooid op straat. Wij zullen de bakken daarvoor neerzetten. Vervolgens moeten de bewoners het waarmaken, en elkaar eventueel corrigeren."* De wijkcoördinator wil een attitudeverandering teweeg brengen bij de bewoners: *"Bewoners moeten hun huisafval goed verpakken, en niet te vroeg op straat neerzetten."* Een medewerker

21 Kanaleneiland is een buitenwijk van Utrecht. Bij de rand van Kanaleneiland houdt ook de stad op. Over vijftien jaar is die situatie anders: ten westen zal er een bedrijvengebied en een 'nieuwe stad' met 30.000 woningen bijkomen waardoor Kanaleneiland deel uitmaakt van de binnenstad. Enkele jaren geleden werd het wijkperspectief Kanaleneiland opgesteld. De conclusie luidde dat Kanaleneiland vooral in de jaren tachtig achteruit is gegaan, en dat er vele maatregelen genomen moeten worden om de wijk aantrekkelijker te maken. Op korte termijn is aandacht gevraagd voor onderhoud en beheer. Voor de lange termijn zijn meer structurele maatregelen noodzakelijk.

van het calamiteitenteam pakt dit probleem aan door illegaal geplaatste zakken open te maken, en te achterhalen wie de daders zijn. Hierna schakelt hij de milieupolitie in die procesverbaal opmaakt.

Andere klachten van wijkbewoners hebben betrekking op vandalisme, slecht onderhoud en de verouderde inrichting van speelplaatsen. Ook de randen van plantenvakken verdienen meer aandacht. Bandijzers langs plantenvakken blijken vaak kapot of geheel verwijderd. Rozenperken zijn verwaarloosd. Auto's worden geparkeerd op plekken waar net gras is ingezaaid.

Tijdens de schouw zijn ook veel klachten geuit over de verkeersveiligheid²².

Omdat verkeerskundige maatregelen over het algemeen ingrijpend zijn, heeft de gemeente aangegeven de verkeersveiligheid op Kanaleneiland aan te pakken.

Sindsdien hoort een bewoner "geen enkel ongeluk meer". In enkele gevallen konden direct maatregelen worden getroffen, zoals het creëren van een mini-rotonde op het kruispunt Vasco da Gamaaan/Marco Pololaan²³, en het plaatsen van paaltjes naast de 'paddestoelen' in de Rooseveltlaan. Ook is een veilige oversteekplaats voor kinderen gemaakt in het scholengebied (Peltlaan/Bevinlaan).

Door bewoners is overigens ook kritiek geuit op de nieuwe werkwijze. De wijkonderhoudsploeg had het vele snoeiwerk zo rigoreus ter hand genomen, dat de hoge struiken in de Livingstonelaan tot op de grond waren neergemaaid. Het puin dat eronder bleek te liggen, en nu zichtbaar was, bleef gewoon liggen.

Toch zijn de bewoners/schouwers (bij elke schouw lopen zo'n 15 bewoners mee) dik tevreden. De perken tussen de flats zijn gesnoeid, de binnenplaatsjes geveegd, de banken opgeknapt en er ligt beduidend minder vuil op straat. Daarnaast zijn paden in het scholengebied opnieuw betegeld, struiken gesnoeid en hekken en palen rechtgezet.

De wijkcoördinator ziet het als zijn belangrijkste taak om iedereen het gevoel te geven dat de gemeentelijke organisatie aanspreekbaar is op haar functioneren.

Klachten moeten weer gehoord worden, en vervolgens moeten de medewerkers deze serieus aanpakken. Wanneer er niets met een klacht gedaan kan worden, dan moet de klager worden uitgelegd waarom geen actie wordt ondernomen.

In het kader van de grote opknapbeurt van het Marco Poloplantsoen²⁴ wordt ook de veiligheid in het plantsoen verbeterd. De inrichting van het plantsoen wordt overzichtelijker gemaakt en de verlichting wordt geïntensiveerd. Verder zijn enkele toezichthouders aangesteld. Via 'Werk aan de wijk!' wordt het park regelmatig onderhouden.

Bewoners spreken hun bezorgdheid uit over de regelmaat en de continuïteit van de aanvullende werkzaamheden. Men hoopt maar dat de zaak structureel beter wordt beheerd, want anders *"is het dweilen met de kraan open"*. Een bewoonster zegt: *"Ik heb begrepen dat er op Kanaleneiland vijf vegers bezig zijn. Ik weet niet of ze dan voldoende tijd hebben om regelmatig langs te komen. Als onze straat pas weer over een maand aan de beurt is, heeft alles volgens mij weinig zin."*

22 Verkeer valt niet onder de verantwoordelijkheid van de DSB, maar is ondergebracht in een eigen (door een medewerker van de DWS als 'autistisch' bestempelde) afdeling. Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de wijkbureaus een gemandateerde ambtenaar Verkeer ontberen. Verkeersproblemen en -klachten die op wijkniveau worden gesignaleerd, blijken veel behandelingstijd te vergen. In veel gevallen komt dit waarschijnlijk omdat de lijnen niet kort zijn.

23 Hiervoor zijn enkele tonnen vrijgemaakt uit de 10 miljoen voor leefbaarheidsprojecten.

24 Het Marco Poloplantsoen was slecht bereikbaar, onveilig, onvoldoende onderhouden en er lag 'overal hondepoepl', aldus de bewoners/bezoekers. De gemeente pakt de problemen aan: paden worden hersteld, er komen speelplekken voor kinderen en uitlaatplaatsen voor honden. Bovendien wordt de openbare verlichting verbeterd, komt er een voetgangersbrug over de vijver en legt men een jeu-de-boulebaan aan.

Woningbouwverenigingen zijn betrokken bij 'Werk aan de wijk!'. De reinigingsdienst heeft afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het verwijderen van zwerfvuil in het gebied van de woningbouwverenigingen. Hiermee is een einde gekomen aan de oude, inefficiënte methode waarbij ieder het vuil op eigen wijze verwijderde.

Met bewoners wordt samengewerkt via de wijkschouw en de klachtenlijn. Verder zijn bewonersgroepen welkom tijdens de wijkoverlegavonden. Dit zijn echter methoden waarmee alleen de actieve en betrokken bewoners worden bereikt. Het wijkbureau geeft aan dat er gestreefd wordt naar een situatie waarin bewoners zelf eens de stoep vegen, het onkruid verwijderen bij de boom voor de deur en het zwerfvuil even in de vuilniszak stoppen. *"Een begin daarvan is al merkbaar"*, aldus de wijkcoördinator.

3.4 Zuilen

De start van de wijkonderhoudsploeg in Zuilen was op 1 juni 1993. De ploeg bestond toen uit vier medewerkers en een ploegbaas. Vanaf november 1993 kon worden geconstateerd dat *"elk gedeelte van Zuilen er een nieuw bekend gezicht bij had"*. Zuilen, van de Marnixlaan tot aan sportpark Zuilen, werd onderverdeeld in zeven gebieden. In elk deel is een straatveger full-time actief.

In Zuilen-Noord blijken de schouwen aan een grote behoefte te voldoen. De eerste schouw leverde direct 26 klachten op. Zeven daarvan hadden betrekking op Woningbedrijf Utrecht. De coördinator draagt zorg voor de afstemming tussen klacht en klager, en de verantwoordelijke dienst of instelling.

De reacties op de nieuwe aanpak zijn voor het overgrote deel positief. Eenvoudige problemen worden direct aangepakt. De beheercoördinator wordt vaak gebeld. De bewoners kunnen nu bij hem terecht voor hun klachten, terwijl zij in het verleden niet goed wisten welke gemeentelijke dienst zij moesten inschakelen. De schouw werkt volgens de wijkcoördinator als 'een olievlek': *"We zijn begonnen met het benaderen van buurtvertegenwoordigers en mensen van overleggroepen om mee te lopen bij de wijkschouwen en daaraan ook bekendheid te geven bij andere buurtbewoners"*. In Zuilen-Noord liepen per schouw naast de vertegenwoordigers van de betrokken instellingen steeds 4 tot 10 bewoners mee. Het is de bedoeling dat elk deelgebied één keer per jaar wordt geschouwd.

"Opvallend" noemt de wijkcoördinator het dat er ook veel klachten tijdens het schouwen worden geuit over zaken die ogenschijnlijk niets met beheer te maken hebben. Overlast van gestalde fietsen op galerijen en defecte toegangsdeuren van boxen zijn daar voorbeelden van. Toch heeft de meerderheid van de klachten betrekking op beheer. De meest geopperde klachten zijn omhoog gedrukte stoeptegels en onkruid op de trottoirs en in de beplanting. Daarna komt (als 'goede derde') zwerfvuil in het openbaar groen. Verder op de ranglijst staan verzakte bestrating en kolken en verstopte straatputten. Een belangrijk (en opmerkelijk) resultaat van de schouw is het plaatsen van kunststof banken. De oorspronkelijke houten banken bleken te kwetsbaar.

De wijkonderhoudsploeg in Zuilen zorgt met name voor aanvullende werkzaamheden in het openbaar groen en het onderhoud van straatmeubilair en speelplaatsen. De begeleider geeft aan dat het soms wel hopeloos lijkt wanneer de ploeg terugkeert op een plek waar net herstelwerkzaamheden zijn verricht. Of zijn 'oplossing' zoden aan de dijk zet valt te betwijfelen: *"Wij hebben afgesproken om, als we ergens hebben opgeruimd, ons niet meer om te draaien. De mensen gooien zo weer troep neer als we net hebben schoongemaakt. Ze denken misschien dat we aangenomen zijn om al hun rommel op te ruimen."*

Ondanks dit (jammerlijk) besef, onderhoudt de ploeg goede contacten met de buurtbewoners.

De 7 buurtvegers verwijderen niet alleen vuil op straat, maar ook in het openbaar groen. Verder hebben de vegers een 'oplettende functie' en wijzen de buurtbewoners op hun verantwoordelijkheden. Hun werk is aanvullend op dat van de reguliere diensten.

4 Zegt u het maar ...

4.1 Verantwoording bewonersenquête

Als onderdeel van de evaluatie is een telefonische enquête afgenomen onder tien bewoners van elke wijk. Dit lage aantal en het feit dat alle respondenten actief betrokken zijn bij het bevorderen van de leefbaarheid in de wijk, betekent dat geen sprake is van een representatieve steekproef. Niettemin kan een indruk gekregen worden van de mening van de bewoners over de resultaten van het project.²⁵

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de enquêteresultaten van Hoograven (4.2), Kanaleneiland (4.3) en Zuilen (4.4) besproken. De laatste paragraaf (4.5) is een opsomming van de belangrijkste conclusies van de enquête.

4.2 Hoograven

Een meerderheid van de respondenten is nauw betrokken bij activiteiten die tot doel hebben het leefklimaat in de directe omgeving te verbeteren. Dat betreft onder meer de verschillende initiatieven van 'Werk aan de wijk!' Ze nemen deel aan de periodieke wijkshow en aan het bewonersoverleg. Anderen hebben zelf activiteiten ontplooid, zoals via het Juliana Groen Plan, waarbij een aantal bewoners van de Julianastraat het onderhoud van het groen zelf ter hand heeft genomen.

Gezien de hierboven geschetste betrokkenheid is het vanzelfsprekend dat alle respondenten op de hoogte zijn van het project 'Werk aan de wijk!' Daarentegen is men minder bekend met de klachtentelefoon, die overigens door weinig respondenten wordt gebruikt. De verklaring is dat klachten tijdens het bewonersoverleg aan de wijkcoördinator worden gemeld. Over het algemeen is men tevreden over de afhandeling van de klachten: er wordt vlot gereageerd.

De meeste respondenten is de verhoogde inzet van de gemeente opgevallen om de openbare ruimte beter te onderhouden. Men ziet regelmatig straatvegers en veegwagens in de wijk, de bestrating wordt verbeterd, het groen wordt onderhouden en graffiti wordt verwijderd. Over het algemeen is men tevreden over de verrichtingen van de beheerders, maar er worden ook kritische kanttekeningen geplaatst: *"Ze werken niet altijd zorgvuldig"* of *"Je moet ze soms achter hun vordden zitten"*. Een meerderheid heeft regelmatig contact met de beheerders en wijst ze op knelpunten in het onderhoud.

Op de vraag of het project 'Werk aan de wijk!' moet worden voortgezet, wordt zonder uitzondering positief gereageerd. *"Het project begint zijn vruchten af te werpen"* en *"de verpaupering van de wijk is een halt toegeroepen"*.

Niettemin vinden alle respondenten dat op het gebied van het wijkbeheer een aantal zaken voor verbetering vatbaar is. Sommigen kritiseren het onderhoud van het groen. Een bewoner is van mening dat het wijkbureau efficiënter met de beschikbare financiële middelen moet omgaan en die niet moet gebruiken voor *"... dure, zinloze mailings"*.

De opvatting overheerst dat het project alleen kans van slagen heeft, wanneer de overheid de burgers meer bij het project betreft. De bewoners moet geleerd wor-

²⁵ De interviews zijn afgenomen tussen 13 en 16 juni 1994. De bereidheid om mee te werken was groot. De respondenten kregen negen vragen voorgelegd over de bekendheid en het nut van het project, de kwaliteit van de geleverde diensten, de afhandeling van klachten en aspecten van het project die voor verbetering in aanmerking komen.

den dat ook zij verantwoordelijk zijn voor hun wijk. Zolang niet alle burgers meewerken is het project niet meer dan een 'lapmiddel'.

4.3 Kanaleneiland

Alle respondenten kennen het project. Iedereen is de verhoogde inzet van de gemeente opgevallen om het beheer van de wijk te verbeteren. Met name worden genoemd het onderhoud van het groen, het vegen van de straten en het onderhoud van speelplaatsen. Een respondent voegt hier aan toe dat de bewoners zelf ook hun bijdrage leveren, hetgeen in elk geval geldt voor de respondenten zelf. Vrijwel elke respondent neemt actief deel aan het project, bijvoorbeeld aan de wijkschouw en aan het bewonersoverleg. Sommigen zijn ook op andere wijze actief, zoals op het gebied van buurtpreventie.

De respondenten prijzen het werk van de beheerders: *"Ze verdienen een pluim."* Wel vindt men dat de samenwerking tussen de verschillende diensten verbeterd kan worden, met name de afstemming van de routes van vuilniswagens en veegploegen. Slechts enkele respondenten hebben wel eens contact met de beheerders. Het contact betreft knelpunten in het onderhoud.

Een meerderheid maakt gebruik van de klachtentelefoon, de overigen leggen knelpunten voor aan de wijkcoördinator tijdens het bewonersoverleg. Over het algemeen is men tevreden over de vlotte afhandeling van gemelde klachten. Toch is er ook kritiek. Wanneer een klacht niet onmiddellijk verholpen kan worden, bijvoorbeeld omdat een andere instantie ingeschakeld moet worden, dan wordt dat niet altijd meegedeeld.

Zonder uitzondering zijn de respondenten van mening dat het project moet worden voortgezet. Vóór de start in juni 1993 ging de wijk *"hardholland achteruit"*, sindsdien is de 'verpaupering' tegengegaan. Een respondent meent dat Kanaleneiland nu niet meer zo'n slechte reputatie heeft. Men vreest echter dat, wanneer het project wordt stopgezet, de motivatie van de bewoners om mee te werken zal verdwijnen. Een groot voordeel is het directe contact tussen overheid en burgers: *"problemen in het wijkbeheer worden direct opgelost, omdat de bureaucratie is verminderd"*.

Er zijn zaken die voor verbetering in aanmerking komen. Er is nog geen afdoende oplossing gevonden voor het hondepoepprobleem en schoonmaakacties moeten op vaste tijden worden gehouden.

4.4 Zuilen

Ook in Zuilen zijn alle benaderde bewoners op de hoogte van het project. Over het algemeen is hun de verhoogde inzet van de gemeente opgevallen om de problemen in het wijkbeheer aan te pakken. Er wordt meer geveegd, het groenonderhoud is verbeterd en de hondepoep wordt verwijderd.

Een meerderheid is tevreden over de inzet van de beheerders. De resultaten zijn echter niet altijd zichtbaar, omdat in sommige delen van de wijk de straten zijn opgebroken. Bovendien laat de medewerking van de bewoners te wensen over. Een respondent meent dat er minder goed geveegd wordt dan vroeger. Sommigen hebben wel eens contact met de beheerders. Het betreft dan knelpunten in het beheer van de openbare ruimte.

De bewoners die aan de enquête hebben meegewerkt zijn allemaal actief betrokken bij het wijkbeheer. Ze nemen deel aan de wijkschouw of aan het bewonersoverleg. Anderen hebben zelf activiteiten ontplooid. Voorbeelden zijn de Witte Tornado,

een periodieke schoonmaakactie van bewoners in samenwerking met schoolkinderen, en het project Buurtpreventie.

Vrijwel alle respondenten kennen de klachtenlijn van het wijkbureau. Een meerderheid maakt er regelmatig gebruik van. Men is tevreden over de afhandeling van de klachten: "... *er wordt vlot gereageerd*".

Zonder uitzondering is men van mening dat het project moet worden voortgezet. Het project begint zijn vruchten af te werpen. De 'verloedering' van de wijk is tegengegaan en het stimuleert de bewoners hun steentje bij te dragen. De opvatting "zien vegen, doet vegen" wordt niet door iedereen gedeeld. Het is onvoldoende om het beheer van de openbare ruimte alleen aan de overheid over te laten. Het project heeft slechts kans van slagen, wanneer alle bewoners inzien dat het wijkbeheer ook hun zaak is.

4.5 Conclusies

- De dertig bewoners die aan de enquête hebben meegewerkt kennen het project 'Werk aan de wijk!' Dit is geen verrassende uitkomst omdat op vier na alle bewoners nauw betrokken zijn bij het bevorderen van de leefbaarheid in hun wijk. Ze nemen deel aan de wijkshow of aan het bewonersoverleg, terwijl tien respondenten ook op andere wijze actief zijn. Genoemd worden de Juliana Groen Groep, de Witte Tornado en het project Buurtpreventie.
- Op twee na is het de respondenten opgevallen dat de gemeente Utrecht met verhoogde inzet het beheer van de openbare ruimte in de drie wijken ter hand heeft genomen. De meest in het oog springende veranderingen zijn het frequenter schoonmaken van de straten en een verbeterd onderhoud van het groen.
- Over het algemeen is men tevreden, en soms zelfs lovend, over de prestaties van de beheerders. Tien respondenten hebben regelmatig contact met de uitvoerders, die dan worden gewezen op knelpunten in het onderhoud.
- In de afgelopen periode is de klachttelefoon door veertien respondenten is gebruikt. De overigen leggen hun klachten voor aan de wijkcoördinator tijdens het bewonersoverleg. De respondenten zijn tevreden over de afhandeling: er wordt alert gereageerd.
- Zonder uitzondering menen de respondenten dat het project moet worden voortgezet. "*Anders neemt de verpaupering toe*", is de opvallend gelijklopende toelichting.
- De vraag of op het gebied van het wijkbeheer nog zaken te verbeteren zijn, wordt door de helft van de respondenten aangegrepen om hun bezorgdheid te uiten over het welslagen van het project in de toekomst. Omdat de bewonersparticipatie zeer laag is, wordt gevreesd dat de nieuwe aanpak "(...) *niet meer is, dan het dweilen met de kraan open*". Het project heeft alleen kans van slagen als de bewoners gaan beseffen dat elke burger zijn aandeel moet leveren in het beheer van de openbare ruimte.

5 Evaluatie van de aanpak

In dit hoofdstuk staat de organisatie van het project centraal. De informatie is onderverdeeld op basis van de evaluatievragen (zie 1.2). Per onderwerp van evaluatie worden de drie wijken afzonderlijk behandeld. De informatie is afkomstig van de sleutelinformanten uit de 3 wijken (zie bijlage 1).

5.1 Effecten²⁶ en participatie

Hoograven

Alle betrokken organisaties geven²⁷ aan dat de wijk er beslist schoner en beter uitziet. Door de verhoogde onderhoudsinspanningen zijn bewoners ook meer bereid om zelf wat te doen.

De klachten worden snel verholpen. De laatste maanden is vertraging opgelopen door de toename van het aantal klachten.²⁸ Het aantal actieve bewoners is echter beperkt. Dat is ook niet ongebruikelijk in deze fase van het project.²⁹ Een knelpunt is de lage vertegenwoordiging van migranten³⁰ bij onderhoudsactiviteiten en de organisatie daaromheen. Ook dit is overigens een landelijk gegeven. Vrijwel alle bewoners zijn bereid deel te nemen aan incidentele acties.

Bo-ex³¹ participeert op een aantal fronten in het project:

- zij heeft de gemeente opdracht gegeven de woonomgeving te verbeteren;
- zij is zelf intensiever beheer gaan voeren;
- zij heeft een hoveniersbedrijf ingeschakeld;
- zij draait mee in een wijkoverleggroep.

Ook woningbouwvereniging Sociaal Wonen Utrecht (SWU) haakt aan bij 'Werk aan de Wijk!', onder meer door een tuiniersbedrijf in te schakelen.³²

Op uitvoeringsniveau wordt de samenwerking tussen wijkbureau, ploegbazen en wijkopzichters geroemd. Deze zorgt ervoor dat het werk goed op elkaar wordt afgestemd. Eenmaal per week heeft de ploegbaas overleg met de rayonchef en de wijkopzichter. Hierdoor is het onderhoud sterk verbeterd, hoewel er nog veel werk te doen blijft. Vooral het onderhoud van groenvoorzieningen heeft nog extra aandacht nodig.

26 Het gaat bij dit onderzoek niet om objectieve effecten aan de hand van meetbare criteria (nulmeting en herhaling). Er is namelijk, voorafgaand aan de invoering van het project, geen nulmeting gedaan.

27 Dit zijn: het Opbouwwerk, de Bo-ex, Sociaal Wonen Utrecht, RMHD, een elftal bewoners, de wijkcoördinator, de wijkmanager, de ploegbaas Reiniging (banenpoolers) en de rayonchef Openluchtrecreatie en Groenvoorzieningen (afd. Wegen).

28 Dit komt (waarschijnlijk) doordat mensen het meldpunt beter weten te vinden (langslopen of bellen).

29 Dit geldt voor nagenoeg alle buurtbeheerprojecten in de beginfase. In een Amsterdamse buurtbeheeronderzoek (*Typisch buurtbeheer*, DSP in opdracht van de gemeente Amsterdam, 1993) werden meer dan twintig buurtbeheerprojecten geanalyseerd. Daaruit bleek onder meer dat de bewonersparticipatie evenredig opliep met de looptijd van de projecten. Veel net gestarte projecten hadden 'betrokkenheid van bewoners' niet eens als doelstelling.

30 In Hoograven wonen verhoudingsgewijs meer migranten dan gemiddeld voor Utrecht het geval is.

31 Bo-ex bezit circa 700 woningen in Hoograven waarin relatief veel grote gezinnen wonen.

32 Een andere woningcorporatie, Woningbedrijf Utrecht, zei geen tijd en zin te hebben om medewerking te verlenen aan dit onderzoek.

Kanaleneiland

De wijkcoördinator constateert dat wijkbewoners meer vertrouwen hebben gekregen in de gemeentelijke diensten omdat zij zien *"dat het kleine leed snel wordt verholpen"*. De klachtenlijn³³ werkt goed; er wordt veel gebruik van gemaakt. Inmiddels zijn negen wijkshouwen gehouden, en staan er nog vijf op stapel. De corporaties geven weinig respons, terwijl Kanaleneiland volgens de wijkcoördinator het meeste vuil per oppervlakte zou voortbrengen. Met name het noordelijk deel van Kanaleneiland zou steun van de corporaties kunnen gebruiken. Bij de laatste schouwen zijn de stadswachten meegegaan. De deelname van bewoners is hoog: soms lopen 20-25 mensen mee. De schouw wordt door diensten en het wijkbureau ook aangegrepen om voorlichting te geven over onderhoud.³⁴

Bewoners zijn verder goed vertegenwoordigd in beheergroepen en het beheeroverleg. De assistent-wijkmanager had al voor de start van het project een aanzet gegeven tot beheergroepen. Daarnaast zijn bewoners actief geworden in zogenaamde verkeersveiligheidsclubs als reactie op het verkeerscirculatieplan.³⁵

Lopende projecten zijn 'Het Amershof' en 'Maasplein'³⁶. Dit zijn beide herinrichtingsprojecten waarbij verschillende disciplines samenwerken.

De participatie van bewoners blijft overigens beperkt tot de autochtone Utrechtse bevolking. Er is ook onderscheid tussen Kanaleneiland-Noord en Zuid. In Noord is er een breed leefbaarheidsoverleg met enthousiaste bewoners die alles over hebben voor een betere woonomgeving. Dit is echter een zeer klein groepje bewoners. De meeste bewoners geven weinig respons. In Zuid, waar ook duurdere woningen zijn, is de problematiek minder urgent. Als er klachten zijn dan worden ze wel geuit, maar bewoners zullen zich er zelf niet voor inzetten.

'Werk aan de wijk!' heeft zijn bestaansrecht bewezen en kan volgens de sleutelinformanten *"niet meer worden teruggedraaid, omdat alle troep dan weer terugkomt"*.³⁷ De effecten op de leefbaarheid van de wijk zijn volgens de betrokkenen zo evident, dat de idee is ontstaan dat *"we niet meer terug kunnen"*. De wijkopzichter Reiniging voegt hieraan toe dat *"er nog een lange weg te gaan is, want de achterstand is zo groot dat je die niet in een jaar weg kan nemen."*

Zuilen

Uit de wijkoverleggroep waarin bewoners vertegenwoordigd zijn, valt goed op te maken dat men tevreden is met de wijkgerichte benadering van het dagelijks onderhoud. Er bestonden al langere tijd beheergroepen van bewoners. Deze bewoners zijn zeer te spreken over de extra impuls. Daarbij wijzen zij vooral op de één-loketfunctie. De klachtentelefoon heeft tot gevolg dat mensen eerder aan de bel trekken.³⁸ Omdat de wijkcoördinator 'er bovenop zit' wordt er ook directer actie

33 Er was overigens al voor de start van het project een klachtenlijn voor wegenonderhoud.

34 Bijvoorbeeld: waarom wordt iets wel of juist niet gedaan? Wat kost vervanging? Waar wordt geld aan besteed? En ook omgekeerd: bewoners kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden zodat prioriteiten eventueel kunnen worden gewijzigd.

35 Dit pleit er nogmaals voor om een ambtenaar Verkeer onder te brengen in de wijkbureaus.

36 Bij het Amershof worden kunstenaars ingeschakeld. Het Maasplein is een preventieproject waarbij sociale veiligheid centraal staat.

37 De wijkmanager wijst er (terecht) op dat klachten altijd zullen worden geuit: *"Vroeger was het echt niet altijd beter. Nu is er minder overheidsgeld beschikbaar, en bovendien is de bevolkingsdichtheid toegenomen. Daarnaast is er meer afval per persoon. Dat alles bemoeilijkt het beheer en onderhoud. Maar ja, schoon en netjes zijn subjectieve begrippen. De één interesseert het niets, de ander baalt van één papiertje op straat."*

38 Van 14 juni-23 december 1993 kwamen er 252 klachten binnen. Van 24 december 1993-10 juni 1994 waren dat er 301. Met één op de tien klachten kan het wijkbureau niets beginnen. Elke klacht wordt eerst doorgespeeld naar de verantwoordelijke dienst. Met de wijkopzichter wordt de lijst doorgenomen (onderverdeeld naar groen, reiniging en wegen). Vervolgens wordt een planning gemaakt, en worden de werkzaamheden verdeeld onder de reguliere diensten en de banenpoolploegen.

ondernomen. Wanneer de uitvoering langere tijd op zich laat wachten, worden bewoners teruggebeld. Voor bewoners is het prettig dat zij nu te maken hebben met herkenbare onderhoudsploegen voor de wijk: het zijn 'bekende gezichten'. Het enthousiasme van bewoners voor de schouw wisselt per buurt. Er wordt één schouw per buurt per jaar gehouden. Zuilen-Noord is verdeeld in 17 buurten. In elke buurt is één schouw gehouden. In de ene buurt lopen 20 bewoners mee, in een andere kan er met moeite één bewoner voor worden gestrikt. De participatie blijkt evenredig te zijn met de organisatiegraad van de buurt. Bij elke schouw lopen de politie, de corporaties en de diensten/wijkopzichters mee. Gemiddeld levert iedere schouw 40-50 klachten op, waarvan 90% 'klein leed' betreft: snoeien, een scheve tegel of verzakte stenen.

Voor iedere buurt is de promotie hetzelfde: via de wijkkrant, de kabel-TV en contactpersonen.

De effecten van 'Werk aan de Wijk!' zijn goed zichtbaar, omdat het vooral om gebieden gaat waaraan de meeste beheerders zich in het verleden onttrokken. Deze grensgebieden worden nu weer schoon gehouden. Het wijkbureau gaat ervan uit dat bewoners actiever worden omdat de wijk nu goed wordt onderhouden. Overleg door bewoners moet nu worden aangevuld met uitvoerende activiteiten.

5.2 Samenwerking

Hoograven

Er is een projectgroep Inrichting en Beheer waarin vertegenwoordigd zijn: de gemeente, corporaties, bewoners en opbouwwerk. Deze groep komt iedere 6 weken bijeen. Men behandelt aanvragen voor grotere aanpassingen van de woonomgeving waarvoor technische en financiële oplossingen gevonden moeten worden. Het opbouwwerk merkt op dat onvoldoende wordt beseft dat de woonomgeving weliswaar schoner is geworden, maar dat er nu ook structurele aandacht moet komen voor beheer. Bovendien moeten er afspraken gemaakt worden over de taakafbakening tussen opbouwwerk en wijkbureau.

De wijkcoördinator wordt door alle betrokken organisaties gezien als de motor achter 'Werk aan de wijk!', die ook de bewoners weet te activeren.

Een witte vlek in het project is de afstemming tussen woningcorporaties en gemeente over onderhoud en beheer, vooral ten aanzien van het groenonderhoud. Hierover zijn geen (of zeer oude, nagenoeg 'vergeten') afspraken gemaakt. De RMHD voert geen overleg met corporaties.

De samenwerking op gemeentelijk niveau verloopt naar ieders tevredenheid. Tussen RMHD en DSB zijn afspraken gemaakt, en ook de afstemming op wijkniveau (met het wijkbureau) is goed. De RMHD is verantwoordelijk voor de reiniging van de openbare ruimte. Voor het schoonmaken van het openbaar groen krijgt RMHD opdrachten van de DSB. Ook de wijkcoördinator kan hier als opdrachtgever optreden.

Bewoners zijn tevreden over de wijkinspraakavonden, waar men samen met de verantwoordelijke instanties de actielijst naar aanleiding van de schouw en klachtenlijst doorneemt. Ook de politie en de corporaties zijn hierbij aanwezig.

De extra onderhoudsinspanningen zijn in feite een eenzijdige actie van de gemeente Utrecht op wijkniveau. Er wordt wel samengewerkt tussen diensten, maar niet of nauwelijks met andere (externe) organisaties³⁹. Hierdoor is de aanpak in die zin niet integraal.

39 Hoewel de samenwerking met de politie en welzijnsinstelling wel verbeterd is.

Voor zover er wordt samengewerkt met externe organisaties, gebeurt dit op basis van (eenmalige) activiteiten. Zo loopt SWU mee met wijkscouwen, maar houdt de boot af zodra de activiteiten enigszins buiten de gebaande pa(n)den vallen.

De ploegbaas van de banenpoolers onderstreept het belang van een 'eigen ploeg' naast en niet tussen de reguliere reinigers: als de afstemming maar goed geregeld blijft. De rayonchef Onderhoud en Groen en de projectleider wegen hebben enigszins moeite met de wijkonderhoudsploegen *"die vrijwel hetzelfde werk doen, en geen vakdiploma's hebben."* Voor de wijkcoördinator hebben zij meer waardering: *"Nu is de vraagzijde van onze dienstverlening eindelijk eens in kaart gebracht!"* Aan de andere kant wordt opgemerkt dat de wijkcoördinator inhoudelijk minder op de hoogte is dan opzichters, en zijn werkwijze soms verdragend kan zijn.

Kanaleneiland

De DSB heeft 8 banenpoolers begeleid ten behoeve van het wijkonderhoud. Dat bleek geen gemakkelijke opgave, volgens de wijkcoördinator. Er waren nogal eens sociale problemen. Die worden meestal op uitvoerend niveau aangepakt. De samenwerking op uitvoerend niveau verloopt volgens de wijkopzichters prima omdat de verantwoordelijkheden laag in de organisatie zijn neergelegd: *"Bij problemen stap je naar de voorman (de banenpoolbegeleider), en daarmee zet je de zaak weer recht."* Daardoor zijn er nauwelijks wrijvingen tussen de banenpoolers en de reguliere onderhoudskrachten.

Met de woningcorporaties verloopt de samenwerking moeizaam. In eerste instantie hielden zij de boot af.⁴⁰ Thans is een experiment gaande waarbij de DSB en de corporaties samenwerken. Deze samenwerking (tussen corporaties/ met gemeente) verloopt inmiddels (zomer 1994) goed. Het gaat om het onderhoud van openbaar en privé-terrein door één organisatie waaraan de corporaties meebetalen.⁴¹ Bijzondere aandacht moet daarbij uitgaan naar de rozenperkjes en tuintjes bij de flats. Daar is nooit meer iets aan gedaan. Ook niet aan het openbaar groen.

De wijkopzichters wegen en groen verwijzen de strikte scheiding tussen deze afdelingen naar het rijk der fabelen: *"We zitten bij elkaar in dezelfde dienst. Als er een boomwortel door het trottoir is gegroeid, gaan we gezamenlijk op pad zodat de straat er niet onnodig lang opengebroken hoeft bij te liggen."*

De samenwerking tussen de veegploeg en de reinigers van de RMHD is goed. De grenzen met het reguliere werk zijn volgens de opzichter 'vloeiend'. De vegers uit de banenpool maken in de regel de semi-openbare ruimte schoon. Dat zijn de gebieden die in het verleden 'vergeten' werden omdat het eigendom onduidelijk was. Vaak zijn het ook stukjes grond waar je met de machines niet bij kunt.⁴² De gemeente en de corporaties kenden er bovendien een lage prioriteit aan toe. Hij vindt het alleen jammer dat het verloop onder de banenpoolvegers zo groot is. De wijkmanager pleit voor het aansturen van het (additioneel) onderhoud door bewoners in plaats van de gemeente. Dit kan echter pas wanneer de bewoners goed zijn georganiseerd.

40 Ook hier is de Bo-ex weer een uitzondering. De Bo-ex stimuleert bewoners om zitting te nemen in bewonerscommissies. Daarnaast maakt Bo-ex (actief) deel uit van een samenwerkingsverband van corporaties die gezamenlijk het beheer voeren over de openbare ruimte, onder de naam en gemeentelijke auspiciën van 'STUW'. Dit project loopt langere tijd. Kanaleneiland is zelfs voorbeeldwijk. Bo-ex werkt goed samen met de RMHD die al het groen schoon houdt. Bo-ex neemt ook deel aan de schouwen. Met een eigen klachtenlijn had Bo-ex al een goede serviceverlening aan bewoners.

41 Tot nu toe heeft alleen de gemeente betaald. De wijkopzichter Reiniging geeft aan dat een deel van het onderhoud eigenlijk gedaan zou moeten worden door huismeesters van de corporaties.

42 Het gaat hier om garageboxen, delen van sportcomplexen, schoolterreinen, brandgangen, speelplaatsen, fietstunnels, garageplaatsen en 'achterommen'.

Zuilen

De verbeterde samenwerking is het duidelijkst merkbaar bij de behandeling van klachten. Het klachtensysteem wordt centraal bij de DSB uitgewerkt en geadministreerd. De wijkcoördinator levert zijn verzamelde klachten daar ook aan. Hij houdt regelmatig contact met de rayonopzichter.

Bewoners praten nu weer met de gemeente over het onderhoud van de openbare ruimte. Dit doen zij op formele basis via de beheergroepen waarin zij vertegenwoordigd zijn. De beheergroepen hebben contacten met andere bewoners waardoor het draagvlak onder buurtbewoners voor nieuwe activiteiten gemakkelijk kan worden vergroot. Daarnaast heeft elke beheergroep een functie in het overbrengen van informatie aan de achterban (zoals 'de spelregels rond beheer en onderhoud').

In het eerste jaar 'Werk aan de wijk!' is nog niet veel van de bewoners gevraagd. Het uitgangspunt is dat de gemeente eerst maar eens moet laten zien dat zij de (onderhouds)zaken goed op orde heeft. Pas als dat zo is, mag van bewoners worden verwacht dat ook zij beheerinspanningen leveren.

De afbakening tussen de werkzaamheden van de (additionele) onderhoudsploeg en de reguliere diensten is voor Zuilen nog niet helder uitgekristalliseerd. Het wijkbureau heeft wel geconstateerd dat de toppen van het kunnen van de banenpoolers zijn bereikt: meer werk kunnen zij niet aan. De wijkcoördinator bespreekt alles met de wijkopzichters, vooral om het reguliere te scheiden van het additionele werk. De banenpoolcoördinator stuurt de banenpoolers rechtstreeks aan. Het grote voordeel van de wijkonderhoudsploeg is de integrale werkwijze: *"Zij pakken alles in één keer aan, onkruid, bestrating, herstelwerkzaamheden en zwerfvuil. Het zijn weliswaar kleine klussen, maar iedereen kan nu zien dat het gedaan wordt."*

Bij het schouwen is de samenwerking vanzelfsprekend: medewerkers van de politie, de gemeentelijke diensten, het wijkbureau, de corporaties en welzijninstellingen lopen mee met de bewoners.

De corporaties zijn door 'Werk aan de wijk!' gevoeliger geworden om zelf ook initiatieven te nemen op het gebied van beheer en serviceverlening. Enkele corporaties hebben conciërges of huismeesters aangesteld die ook beheertaken uitvoeren. Taken die deze functionarissen uitvoeren zijn:

- onderhoud en beheer van binnenterreinen;
- signalering;
- onderhoud en beheer van speelplaatsen;
- participatie in overleggroepen.

Het wijkbureau merkt op dat corporaties meer investeren in onderhoudszaken.

Groenvoorzieningen om en nabij complexen krijgen meer aandacht (bijvoorbeeld vaker snoeien). De contacten met de corporaties zijn derhalve goed.

De politie heeft een wijkpost en een steunpunt in Zuilen. De politie werkt nauw samen met het welzijnswerk. Deze samenwerking is gebiedsgericht (probleembuurtten met relatief veel vandalisme). Ook Woningbedrijf Utrecht is hierbij betrokken. In Zuilen wordt vanaf het begin van het project samenwerking beoogd met de (niet-gemeentelijke) Buurt Ontwikkelings Maatschappij (BOM). Dit zou tevens een goede methode kunnen zijn om de wijkgerichte aanpak goed te laten aansluiten bij bewonersnetwerken.

5.3 Communicatie tussen gemeente en bewoners

Hoograven

Het wijkbureau is meer in het centrum van de wijk geplaatst, waardoor de herkenbaarheid en bereikbaarheid voor bewoners is toegenomen. Bewoners nemen door het instellen van de klachtentelefoonlijn sneller en eerder contact op met de wijk-

coördinator. Daarnaast wordt er schriftelijk met bewoners gecommuniceerd via de wijkkrant, het stadsblad en folders.

Via de wijkschouw heeft de RMHD nu directer contact met de bewoners in de wijk. De klachtenafhandeling door de RMHD begint met het maken van een notitie. Vervolgens draagt de rayonchef een oplossing aan. Daarna kan de uitvoering starten en wordt de melder op de hoogte gebracht van de actie (of soms ook van het uitblijven daarvan en het aangeven waarom). Publiciteit van de RMHD verloopt via het wijkbureau. Dit was ook het geval bij de actie 'bezem door de wijk', waaraan overigens zeer weinig bewoners deelnamen.

Bewoners geven ook aan dat de contacten met de gemeente zijn verbeterd. Vooral de voorlichting over de wijkaanpak wordt gewaardeerd, evenals de betrokkenheid bij het opstellen van actielijsten en de prioriteitstelling. Eénmaal per jaar vindt een bijeenkomst plaats waar raadsleden bij aanwezig zijn.

De medewerkers van het wijkbureau onderstrepen de functie van schouw, klachtenlijn en wijkoverleg voor het contact tussen bewoners en gemeente. Hierdoor zijn diverse beheergroepen actief geworden die ook betrokken worden bij het bespreken van beleid en strategie voor de wijkaanpak.

De wijkonderhoudsploeg heeft gedurende het afgelopen jaar steeds beter contact gekregen met de bewoners. De bewonersparticipatie verschilt per buurt en straat.

Kanaleneiland

Bij de publiciteit is de meeste aandacht uitgegaan naar de klachtenlijn en de schouwen. Bovendien wordt het wijkbureau (als gevolg hiervan) beter bezocht. Daardoor kan de één-loketfunctie worden waargemaakt.

De wijkopzichters groen en wegen melden dat de voorlichting meer gericht moet zijn op het gedrag en de verantwoordelijkheid van de wijkbewoners: "Verloedering van de woonomgeving heeft ook post kunnen vatten omdat sommige mensen hun vuil gewoon uit het raam kieperen."

Zuilen

Ook in Zuilen stond de publiciteit voor actiegerichte maatregelen centraal: schouw, klachtenlijn en beheeroverleg.

5.4 Afstemming

Hoograven

Volgens het opbouwwerk zijn het vooral de bewoners die duidelijkheid willen over welke organisatie waarvoor verantwoordelijk is. Dat is nog niet altijd het geval. Het grootste knelpunt is de afstemming tussen woningcorporaties en de gemeente. Desondanks zijn woningcorporaties en bewoners nu beter in staat om te bepalen bij welke gemeentelijke dienst men moet zijn om beheerzaken te regelen. Binnen de gemeente is de afstemming, mede door de komst van de wijkbureaus, verbeterd. Omdat de gemeenteraad en de ambtenaren het project een warm hart toedragen, gaat ook hier een stimulans vanuit.

Kanaleneiland

De klachten over onderhoud en beheer worden geregistreerd door de wijkcoördinator. Vervolgens worden deze klachten sectorgewijs doorgegeven aan de wijkopzichters voor wegen, groen en reiniging. De opzichters nemen de uitvoering ter hand. De afhandeling wordt ook weer gerapporteerd. De afstemming verloopt over het algemeen goed.

De afstemming tussen 'banenpoolwerk' en reguliere werkzaamheden levert nauwelijks problemen op. Het klein onderhoud wordt door de banenpoolers gedaan. Voor

het onderhoud van straten is afgesproken dat een straatoppervlakte van 1m² door banenpoolers onder handen kan worden genomen. Boven die grens is alles voor de afdeling Wegen. Overigens maakt de wijkopzichter Wegen weinig gebruik van de wijkonderhoudsploeg: *"Omdat er weinig werk is. Over wegen en straten wordt weinig geklaagd in Kanaleneiland."*

Voor de plantsoenen gelden andere afspraken. Daar wordt werk uitbesteed aan de wijkonderhoudsploeg waar de afdeling Groen vanwege haar personeelsomvang niet aan toe komt. Dit is additioneel werk en geen dagelijks onderhoud; het betreft meestal kwalitatieve verbeteringen waaraan grote waardering wordt toegekend door wijkbewoners. Het is namelijk goed zichtbaar: bandijzer herstellen, bankjes opknappen e.d. Het steekt het reguliere personeel nogal eens dat alle lof deze ploeg toekomt.

Het uitvoerend werk van wegen, groen en reiniging kan nog beter op elkaar worden afgestemd door multidisciplinaire wijkploegen aan te stellen met één wijkopzichter er boven.

Zuilen

Integrale afstemming en praktische werkafspraken vormen de belangrijkste contacten tussen wijkmanager en wijkcoördinator. Het wijkbeleid wordt (ook ten aanzien van onderhoud) in onderling overleg gemaakt door het wijkbureau én de diensten. Steeds staan deelgebieden (meestal buurten) hierbij centraal. Overigens is de afstemming nog niet optimaal: *"Het wijkbureau bevindt zich in een groeifase. Het gaat stap voor stap steeds beter."* Zowel tussen diensten, als tussen dienst(en) en wijkbureau kan de afstemming worden verbeterd.

De belangrijkste randvoorwaarde voor afstemming tussen wensen uit de wijk en de inzet van onderhoudspersoneel is het beschikken over een wijkcoördinator die 'voeling' heeft met de buurten; met de mensen die er wonen en werken.

5.5 Besteding van financiën

Deze evaluatie heeft een grotere reikwijdte dan alleen de extra impuls van 1,4 miljoen gulden. De evaluatie gaat namelijk in op het totale werkterrein van en direct rond de wijkcoördinatoren, dus inclusief wijkonderhoudsploegen.

De extra 1,4 miljoen is bestemd voor leefbaarheidsprojecten⁴³, en is uiteindelijk besteed aan uitbreiding van het aantal buurtvegers⁴⁴, de instelling van de calamiteitenploegen en de 'onkruidbestrijding'. Een deel van het budget (f 160.000,-) is aangewend voor salariskosten van de wijkcoördinatoren die zijn gerecruteerd uit de diensten DSB en RMHD. Voorts is het hondepoepproject gefinancierd met gelden uit het leefbaarheidsbudget van 1,4 miljoen. Tenslotte is f 35.000,- gereserveerd voor dekking van kosten voor publiciteit over 'Werk aan de wijk!'.

43 Uit: Nota 'Verbetering dagelijks beheer openbare ruimte', bestemd voor de commissie Verkeer, Vervoer en Milieu, (DOW, L. Koops, november 1992).

44 De aantallen buurtvegers per wijk zijn gebaseerd op een inventarisatie van de RMHD naar (wat benoemd zou kunnen als) 'probleembuurtten' in die wijken. Hoograven kreeg er 4 (voor de buurten 1,2,3 en 18), net als Kanaleneiland (buurten 19, 20, 21 en 22). Zuilen_noord kwam in aanmerking voor 7 buurtvegers voor de buurten 17 t/m 23). Op 14 augustus 1992 werkten in deze buurten al 7 wijkvegers, zodat de bezetting van de veegdienst (vanuit de 1,4 miljoen) uitgebreid zou moeten worden met 8 vegers. Overigens voeren de wijkonderhoudsploegen ook veegwerkzaamheden uit.

De intensivering van het dagelijks onderhoud in de drie na-oorlogse wijken vindt samen met de veegploeg⁴⁵ (voor de hele stad) bij de RMHD en de wijkonderhoudsploegen⁴⁶ (voor de drie na-oorlogse wijken) mede plaats in het kader van het banenpoolproject. De specificatie van de 1,4 miljoen is als volgt voor 1993 en 1994 (bron: 'Voorstel begroting 1993 en 1994'):

Begrotingsvoorstel⁴⁷

		1993	1994
- Uitbreiding aantal buurtvegers in de drie na-oorlogse wijken met 8	f 360.000,00 (s) f 248.000,00 (i)	f 360.000,00 (s)	
- 2 'Kalamiteitenploegen' in Utrecht Noord en Zuid	f 120.000,00 (s) f 160.000,00 (i)	f 120.000,00 (s)	
- Uitbreiding 'onkruidbestrijding' en sneeuw- en ijsvrij maken van fietspaden in combinatie met veegploegen (activiteit voor geheel Utrecht)	f 275.000,00 (s) f 450.000,00 (i)	f 275.000,00 (s)	
- Inzet DOW wijkonderhoudsploegen in samenhang met RMHD-ploegen t.l.v. arbeidsmarktbeleid en sociale vernieuwing nog te regelen begroting 1994	f 1.230.000,00 (s) -/- f 1.230.000,00	f 1.230.000,00 (s)	-/- f 1.230.000,00 (s)
- Coördinator Hoograven/Kanalen-eiland met betrekking tot zowel RMHD en DOW activiteiten (ad. 1 t/m 4)	f 80.000,00 (i)	P.M. uit begroting Stadsbeheer	
- Coördinator Zuilen Noord met betrekking tot zowel RMHD en DOW activiteiten (ad. 1 t/m 4)	f 80.000,00 (i)	P.M. uit begroting Stadsbeheer	
- Voortzetting project 'hondepoep'		f 355.000,00	
- Voorlichting en P.R. Financiering via andere prioriteiten nieuw beleid geregeld	f 35.000,00 -/- f 35.000,00		
Totaal	f 2.833.000,00	f 1.668.000,00	f 1.110.000,00
Beschikbaar	f 2.800.000,00	f 1.400.000,00	f 1.400.000,00

45 De veegploeg (10 personen onder leiding van een voorman) is gefinancierd vanuit het fonds Sociale Vernieuwing. Deze eenmalige bijdrage voor 1993 is f 308.000,- groot. De ploeg is ondergebracht bij de RMHD. De verrekening van de kosten van inleenvergoedingen voor banenpoolplaatsen is rechtstreeks gebeurd door de Stichting Trajectplan. Dit bedrag zit niet in eerstgenoemde bijdrage. De middelen zijn ingezet voor personele kosten, materiële kosten, en organisatiekosten.

46 De drie wijkonderhoudsploegen die organisatorisch zijn ondergebracht bij de DSB worden gefinancierd uit een (incidentele) bijdrage uit het fonds Sociale Vernieuwing (f 861.150,- voor 1993). Uit het budget van het projectbureau Arbeidsmarktbeleid is een bijdrage van f 111.600,- (30 x f f 3.720,-) beschikbaar gesteld voor de kosten van de inleenvergoedingen. Hierbij is dus uitgegaan van 3 ploegen van gemiddeld 10 medewerkers.

47 (s) = structureel; (i) = incidenteel.

De wijkcoördinatoren zijn rechtstreeks verantwoordelijk voor de besteding van de leefbaarheidsbudgetten voor de wijken, die geen deel uitmaken van de 1,4 miljoen. De structurele budgetten zijn ondergebracht bij de DSB.⁴⁸

De wijkmanager van Zuilen geeft aan dat budgetbeheer van de wijkbureaus een noodzakelijke voorwaarde is voor effectief wijkgericht werken.

In geen enkele wijk is er na één jaar sprake van inkomsten uit de 'markt'⁴⁹ voor de wijkploegen. Hoewel bureau Seinpost hiervoor een marktverkenning heeft verricht, lijkt de interesse voor marktgericht werken vanuit de wijkbureaus niet groot. Dit is geen principieel standpunt, maar is meer een gevolg van de arbeidspositie van banenpoolers.⁵⁰ Het predikaat additioneel⁵¹ is volgens vertegenwoordigers van de wijkbureaus wat ongelukkig gekozen. Het werk dat in het kader van de extra impuls wordt verricht, is namelijk gewoon structureel werk. Dat onderschrijft iedereen. Dit werk moet dan ook worden voortgezet omdat er een continue vraag⁵² naar is. In dat licht past de opmerking dat het werk ook 'anders' georganiseerd kan worden.⁵³ Overigens speelt deze kwestie in het geheel niet vanuit het gezichtspunt van bewoners. Zij vinden dat dit werk gedaan moet worden. De vraag 'op welke wijze?' zal hun niet interesseren.

Het leefbaarheidsbudget voor Kanaleneiland wordt beheerd door de wijkmanager.

In overleg met de diensten en de wijkbewoners is dit geld besteed aan:

- onderhoud en vervanging van hekwerken
- 'wipkippen'
- opknappen speelplaatsen (afrastering, speeltoestellen)
- aanbrengen verkeersdrempels
- onderhoud schoolpleinen
- onderhoud groen (perken, adoptieproject bij flats⁵⁴).

De 'f 100.000,- leefbaarheid' (werkelijk te besteden f 90.000,-⁵⁵) is van Zuilen besteed op basis van vier schouwen. Er is bovendien geld uit het reguliere budget aan toegevoegd. Vier buurten kregen de voorkeur.⁵⁶ Opmerkelijke activiteiten

48 De wijkmanager van Zuilen is er voorstander van om ook deze gelden te decentraliseren naar de wijkbureaus.

49 Deze markt zou dan o.a. bestaan uit woningcorporaties, particuliere onderhoudsbedrijven en winkeliers(verenigingen)

50 Het gaat hierbij met name om juridische aspecten ten aanzien van additionaliteit, werkverdringing en 'oneerlijke concurrentie'. Verder speelt de relatieve onervarenheid van de meeste banenpoolers een rol, hetgeen zich vertaalt in een produkt waarvan de kwaliteit soms onvoldoende kan worden gewaarborgd. De huidige arbeidsrechtelijke constructie van banenpoolers wordt door een meerderheid van de ondervraagden hevig bekritiseerd. Hoewel het buiten het bestek van dit onderzoek valt, zij toch opgemerkt dat deze constructie volgens de betrokkenen van wijkbureaus en uitvoerende diensten plaats zou moeten maken voor:

- het onderbrengen van banenpoolers (al dan niet in regulier werkverband) bij de uitvoerende onderhoud-en beheerdiensten;
- het onderbrengen van banenpoolers (al dan niet in regulier verband) bij de wijkbureaus.

51 In feite kan de nadruk op 'additioneel' worden gezien als strategie om werk voor werklozen 'te maken', zonder dat dit leidt tot een hevige competentiestrijd met de reguliere diensten. Het zou toch immers gaan om 'toegevoegd' werk waarmee een werkgelegenheidseffect kan worden gesorteerd?

52 Om die vraag zichtbaar te maken (zo die al niet zichtbaar is) is de wijkcoördinator onmisbaar als klachtenontvanger en schouwinitiator.

53 zie noot 42.

54 Dit is een voorbeeld waarbij bewoners na een intensieve onderhoudsinspanning van de gemeente het beheer vervolgens zelf ter hand nemen. Dit geldt ook voor het beheer van schoolpleinen. Nadat de gemeente schoolpleinen had verbeterd, zijn de scholen daarna zelf verantwoordelijk voor het beheer.

55 10% is namelijk gereserveerd voor overheadkosten.

56 De Talma/Pedagogenbuurt (f 30.000,-), de Vliegenierswijk (f 40.000,-), het Queechovenplein (f 13.000,-) en Schaalwijk e.o. (f 7.000,-).

waren het opknappen van monumenten en het plaatsen van speeltoestellen. Andere activiteiten waren herstelwerkzaamheden aan stoepen en wegen, plaatsen papierbakken en schoonmaakacties.

5.6 Bijstelling project en vervolg

Hoograven

Alle betrokken organisaties pleiten voor continuering van 'Werk aan de wijk!'. Aanpassingen zijn echter wel noodzakelijk. Het opbouwwerk wil meer aandacht voor sociale aspecten van leefbaarheidsprojecten, zoals integratie van allochtonen en participatie van ouderen. Bewoners moeten zich blijven organiseren in beheergroepen. Zij zouden kunnen samenwerken met de uitvoerende banenpoolers. Daarnaast zou de sociale veiligheid in het openbare gebied meer aandacht moeten krijgen. Omdat de politie al aan het project deelneemt, hoeft die aandacht niet veel extra werk te kosten.

Wanneer het project wat langer draait, zal de rol van de wijkcoördinator steeds meer die van 'planning en control' voor de lange termijn zijn. Bewoners moeten dan wel makkelijk in contact kunnen komen met de uitvoerende diensten.

De wijkcoördinator en wijkmanager willen 'Werk aan de wijk!' voortzetten. De wijkonderhoudsploeg zou 'regulier' moeten worden, maar dat stuit op de additionaliteitskwestie. De veegploeg moet nog intensiever worden ingezet. De vraagkant moet het werkaanbod blijven bepalen.

De woningcorporaties wensen ook voortzetting van het project. Er moet voor worden gewaakt dat de nieuwe wijkgerichte organisatie steeds bureaucratischer wordt, want daar is het juist tegen gericht. Daarnaast moet de besluitvorming goed in de gaten worden gehouden. Sommige zaken zouden te veel ad-hoc worden afgehandeld. Publiciteit mag niet ontaarden in een overkill aan folders.

Kanaleneiland

De wijkcoördinator benadrukt de zorg van de gemeente voor de banenpoolers die in het kader van 'Werk aan de wijk!' te werk zijn gesteld. Het belangrijkste doel daarbij is het bieden van een toekomstperspectief aan langdurig werklozen. Daar moet aan worden vastgehouden. Er is gesteld dat banenpoolers die goed functioneren voorrang moet krijgen bij doorstroming naar een reguliere arbeidsplaats. De wijkcoördinator: *"Als daar geen gehoor aan wordt gegeven dan hebben wij hun niets te bieden, en dan was het slechts een tijdelijke oplossing waarmee de politiek makkelijk scoort"*.

De wijkcoördinator pleit ervoor om de banenpoolers een reguliere baan te geven wanneer eenmaal is vastgesteld dat zij werk doen dat zinvol wordt geacht. De wijkmanager vindt dat dit nu al kan: *"Het moet regulier werk zijn, met een normaal salaris."*⁵⁷

De wijkcoördinator betreurt het overigens dat de banenpoolers niet (verder) worden geschoold. Door het 'territoriaal' laten functioneren van de onderhoudsploegen, bestaat het gevaar dat banenpoolers worden ingeschakeld als "goedkope oplossing voor nijpende problemen in de wijken". Hun plaats in de overheidsorganisatie zou volgens de wijkcoördinator "onduidelijk" zijn: *"Zij hangen aan de wijkcoördinator die moet laveren tussen de gemeentelijke diensten en de banenpoolers."*⁵⁸ Daardoor

57 Binnen de Medezeggenschapcommissie van de DSB vindt hierover een discussie plaats: welke plaats nemen de banenpoolers in binnen de organisatie, en welk werk mogen zij wel en niet oppakken? Net als bij andere banenpoolfuncties spitst de discussie zich toe op de 'concurrentievervalsing' (zowel ten opzichte van gemeentelijke diensten als het bedrijfsleven).

58 Volgens de heer Hessel (DSB) is dit onjuist.

komen zij weleens geïsoleerd te staan." Een oplossing zou volgens de coördinator zijn dat er (in plaats van drie) één opzichter per wijk voor de uitvoerende diensten komt die zowel wegen, reiniging en groen onder zijn hoede heeft. Die staat dan boven de banenpoolers, en moet verantwoording afleggen aan één rayonleider.⁵⁹

Dit zou de afstemming en de samenwerking verbeteren. Pas als die situatie is bereikt⁶⁰, kan pas echt gesproken worden van wijkgericht werken omdat er afstemming plaatsvindt via het wijkbureau. Een voorwaarde is wel dat *"alle disciplines vertegenwoordigd moeten zijn in het wijkbureau"*. De serviceverlening aan wijkbewoners kan op die manier worden geoptimaliseerd. Daardoor zal ook de betrokkenheid van bewoners toenemen. In dat kader is het van het grootste belang dat de afdeling ruimtelijke ordening op wijkniveau is vertegenwoordigd. Dit zal de bewonersinspraak bevorderen. Nu worden (her)inrichtingsplannen vaak zonder bewonersinspraak aan de wijk opgelegd.⁶¹

Om bewonersparticipatie verder te verbeteren zouden de beheergroepen gekoppeld moeten worden aan het schouwen. Op basis daarvan kan de DSB worden gevoed met 'bewonerswensen'. Het wijkbureau kan daarbij ondersteuning geven.

De wijkcoördinator geeft aan dat er nog veel moet gebeuren om werkelijk tot wijkgericht werken te komen: allereerst een cultuuromslag van centrale planning naar sturing vanuit de wijken. Het sectorale denken moet vervangen worden door integrale afwegingen op wijkniveau. De wijkmanager sluit hierbij aan, en stelt dat de gemeentelijke diensten alleen de faciliterende zaken moeten regelen. De wijken (vooral organisaties als de BOM) moeten onderhoudszaken regelen en uitvoeren, afhankelijk van de vraag van bewoners. De afspraken hierover moeten niet structureel worden vastgelegd (bijvoorbeeld in een verordening) omdat de situatie zo weer kan veranderen. Het wijkbureau moet de afspraken maken met de klanten van het wijkaanbod: de corporaties, de politie, de bewoners, de scholen en de instellingen in de buurten.

De wijkopzichters groen en wegen vragen zich af wat de gemeente zal gaan doen wanneer de banenpoolers niet langer meer gefinancierd worden vanuit het fonds voor Sociale Vernieuwing. Het werk dat door banenpoolers wordt gedaan, vinden de opzichters zinvol en het is goed zichtbaar: *"je zal het ook moeten blijven doen want anders komen de ongemakken (zoals onkruid) en de klachten weer terug!"*. Zij zetten wel vraagtekens bij de kwaliteit van het werk van banenpoolers: *"Wanneer de gemeente het geld straks niet besteedt aan de financiering van banenpoolers (met begeleidingskosten) maar aannemers inhuurt, dan wordt het werk beter uitgevoerd. Aannemers⁶² zijn beter toegerust voor dit werk. De gemeente kan de banenpoolers geen baan geven, want zij heeft zelf een personeelsstop afgekondigd."* De wijkopzichter Reiniging vindt dat de banenpool-veegploeg gescheiden moet blijven van de reguliere reinigers, maar wel in de lijn moet werken van de RMHD: *"Het gaat zo goed, en ik heb korte lijnen met de wijkcoördinator en de veegploeg."*

59 De rayonleider moet dan een echte generalist zijn die de organisatie voor dat gebied kan sturen en de prioriteiten voor onderhoud en beheer bepaalt.

60 Inmiddels is dit geregeld, aldus de heer Hessel (DSB).

61 De wijkcoördinator wijst hierbij ook op decentralisatie van volkshuisvestingszaken: herhuisvesting, renovatiebegeleiding en woonruimteverdeling.

62 Veel werk dat voorheen door de gemeente werd verricht, is al enige tijd uitbesteed aan aannemers-bedrijven. Vooral de afdeling Wegen is sterk geslonken. 'Wegen' heeft nog maar één lappersploegje in de wijk. Ook de afdeling Groen is de laatste jaren kleiner geworden. Tuinonderhoud en bestrating van zijwegen en trottoirs wordt door aannemers gedaan. Volgens beide opzichters zou de gemeente het in de toekomst afkunnen met één ploeg vakmensen die verantwoordelijk is voor onderhoud en beheer van de openbare ruimte: "Het kleine werk kan dan worden uitbesteed."

Verder heb ik een eigen klachtenlijn in de wijk, dus daarvoor hoeft het ook niet te veranderen."⁶³

Zuilen

Het wijkbureau moet nog beter in staat worden gesteld om de wijkbelangen te behartigen door verdergaande decentralisatie van gemeentelijke taken. Het is echter geenszins de bedoeling dat het wijkbureau een volledig autonoom instituut wordt: het moet onderdeel blijven uitmaken van de gemeente. Het gaat er meer om dat er goede afspraken moeten worden gemaakt over budgetverdeling tussen diensten en wijkbureau. Het wijkbureau moet flexibel kunnen inspringen op vragen en wensen over onderhoud en beheer van de wijk. De wijkprogramma's dienen afgestemd te zijn op de wensen en behoeften van wijkbewoners en moeten passen binnen de financiële en personele randvoorwaarden.

5.7 Van 3 naar 8 wijken?

Hoograven

Alle betrokken instanties vinden dat het project ook in andere Utrechtse wijken zou moeten plaatsvinden. De voorwaarden die zij daarbij aanbrengen zijn:

- de bewoners moeten actief participeren;
- er moet meer aandacht zijn voor sociale veiligheid;
- er moet extra geld voor worden gereserveerd;
- er zal meer aandacht aan beheer moeten worden besteed.

De RMHD kiest voor een gebiedsgerichte aanpak voor de achterstandswijken waar een extra onderhoudsimpuls echt noodzakelijk is (de binnenstad, Ondiep, Oog in Al, Overvecht, Lunetten).

Wanneer 'Werk aan de wijk' in de gehele stad wordt ingevoerd, heeft dit ingrijpende gevolgen voor de ambtelijke organisatie, en met name voor de coördinatie. Hierbij moet worden aangesloten op de ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan.

Kanaleneiland

De wijkopzichters wegen en groen horen geluiden van bewoners uit de Rivierenbuurt waaruit verontwaardiging klinkt omdat 'Werk aan de wijk!' aan hun neuzen voorbij gaat. De Rivierenbuurt ligt tussen de projectbuurten Kanaleneiland en Hoograven in: "*Waarom hier niet?*", vragen deze bewoners zich af. Volgens de opzichters kun je dat als gemeente niet maken, en zul je het project over de gehele stad (naar behoefte) moeten uitbreiden. Er zal sowieso anders gedacht moeten worden over onderhoud en beheer omdat de budgetten voor wegen en onderhoud ieder jaar gekort zijn.⁶⁴

Transwijk is een wijk waar bewoners zich zeker zouden willen inzetten voor een schonere wijk. De wijkopzichters geven aan dat er veel ouderen wonen die van orde en netheid houden.

Zuilen

Geen verdere opmerkingen.

⁶³ De DSB is dus voorstander van integraal wijkgericht werken. De RMHD werkt wijkgericht, maar houdt vast aan de autonomie van de eigen dienst.

⁶⁴ De wijkopzichter geeft aan dat jonge aanplant nog wel plaatsvindt, maar dan alleen als 'bodembedekker': oftewel, geeft onkruid geen kans. Nieuw groen moet bovendien weinig onderhoud vergen.

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Algemeen

In dit onderzoek staan vier aspecten van wijkgericht werken centraal namelijk:

- de effecten van de extra beheermaatregelen;
- de besteding van de gelden;
- de mate waarin de verhoogde beheerinspanningen in de drie naoorlogse wijken moet worden voortgezet om een voldoende effect te bereiken;
- de mate waarin de nu toegepaste werkwijze kan worden verbreed naar andere wijken.

De conclusies verwijzen steeds naar deze aspecten. Bovendien zijn de uitspraken in dit hoofdstuk gericht op de aanpak van 'Werk aan de wijk!', en niet op de wijken afzonderlijk. Dit houdt verband met het feit dat de organisatie en de reikwijdte van de drie projecten nagenoeg hetzelfde zijn. Verschillen in de uitwerking van de werkwijze doen zich wel voor, maar kunnen worden beschouwd als variatie op hetzelfde thema. Dat thema is additioneel buurtbeheer⁶⁵, via het inzetten van wijk-onderhoudsploegen uit de banenpool. Het is niet verbazingwekkend dat de drie wijken op nagenoeg dezelfde wijze de onderhoudsproblematiek aanpakken. 'Werk aan de wijk!' is een stedelijke 'uitvinding' die, vertaald in 'de extra impuls' aan de wijken is aangeboden. Het is niet direct een eindprodukt voor de drie naoorlogse wijken, maar wel een vastomlijnd uitgangspunt met bijbehorend organisatorisch kader waarmee deze wijken moeten werken. Voor integraal buurtbeheer is meer nodig: een coördinator op buurtniveau en een breed samenwerkingsverband waarin diverse disciplines zijn vertegenwoordigd. Er zijn weliswaar coördinatoren in de wijk aangesteld, maar deze hebben uitsluitend bevoegdheden op het gebied van dagelijks onderhoud. Integraal buurtbeheer gaat verder: naast dagelijks onderhoud van de fysieke leefomgeving, is er ook aandacht voor sociale aspecten en voor andere beleidsdisciplines. In die optiek krijgt de coördinatiefunctie een geheel andere lading.

6.2 Conclusies

6.2.1 De effecten van de extra beheermaatregelen

Op basis van deze evaluatie kan worden geconcludeerd dat 'Werk aan de wijk!' heeft geleid tot een schonere, beter onderhouden woonomgeving in de drie naoorlogse wijken. De verhoogde personele inzet heeft duidelijk zijn vruchten afgewor-

⁶⁵ Zie het onderzoeksrapport *Typisch buurtbeheer*, Van Dijk, Van Soomeren en Partners, 1993. Dit is een analyse van Amsterdamse buurtbeheerprojecten. Uit die analyse is een typologie van buurtbeheerprojecten samengesteld. Onderscheiden worden:

- Enkelvoudige beheermaatregelen: het toevoegen van één of meer maatregelen vanuit een beheerdiscipline waarmee concrete buurtproblemen worden aangepakt;
- Additioneel buurtbeheer: het samenwerken van verschillende beheerorganisaties op buurtniveau;
- Integraal buurtbeheer: het aansturen van een multi-disciplinaire beheerorganisatie vanuit de buurt via een coördinator;
- Zelfbeheer: het overdragen van taken en verantwoordelijkheden op het gebied van beheer naar buurtbewoners.

pen. Daarnaast weten bewoners beter dan voorheen raad met hun klachten en vragen over wijkonderhoudszaken.

Effecten van 'Werk aan de wijk!' kunnen verder worden onderscheiden naar de drie uitgangspunten van het project:

- Integrale aanpak van werkzaamheden in het openbaar gebied;
- Verbetering van de communicatie tussen burgers en gemeente;
- Duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden van gemeente en particulieren.

De integrale aanpak⁶⁶ krijgt via meerdere wegen gestalte:

- Op wijkniveau neemt het wijkbureau een prominentere plaats in. Daar komen doorgaans de klachten binnen bij de wijkcoördinator. Deze draagt vervolgens zorg voor afstemming met wijkopzichters en (zo nodig) de ploegbazen en banenpoolcoördinator.
- Het wijkoverleg is een platform waar onder meer beheer en onderhoud van de woonomgeving besproken wordt. Dit overleg brengt de verschillende partijen samen. Bewoners zijn hier goed in vertegenwoordigd. De schouw wordt tijdens het overleg omgezet in een actieplan waarin de verantwoordelijkheden van de verschillende beheerorganisaties op elkaar worden afgestemd. Samenwerkingsafspraken worden hier geïnitieerd. Daarnaast vervult het overleg een functie als evaluator van onderhoudsacties in de wijk.
- Het wijkbureau heeft door de extra impuls een middel in handen waarmee zaken kunnen worden gedaan met andere organisaties, zoals politie, woningcorporaties, bedrijven, bewoners en gemeentelijke diensten. Hiermee kan het wijkbureau zich duidelijk profileren, omdat het iets heeft te bieden. Zowel gemeentelijke diensten als bewoners en externe organisaties weten het wijkbureau goed te vinden. Dit is duidelijk een verbetering ten opzichte van de situatie voorheen waarbij men "niet wist wie men waarvoor moest hebben".
- De één-loketfunctie van het wijkbureau wordt ten aanzien van onderhoud en schoonmaak voldoende gewaarborgd. Wijkbewoners weten de wijkcoördinator te vinden (o.a. via de klachtenlijn). Voor veel wijkbewoners zal dit niet genoeg zijn. Er zijn ook andere wijkproblemen die erom vragen wijkgericht aangepakt te worden.

Bovenstaande effecten vloeien voort uit het totale project 'Werk aan de wijk!' en niet uitsluitend uit de extra middelen ten behoeve van leefbaarheidsprojecten (1,4 miljoen gulden). Die extra middelen vormen wel een noodzakelijke financiële voorwaarde om de integrale aanpak en de uitvoering ervan waar te kunnen maken.

De integrale aanpak krijgt een nieuwe impuls. Onlangs is besloten dat de wijkploegen er een wijkopzichter bijkrijgen voor **alle** ploegen. Deze ontwikkeling zal ertoe bijdragen dat de afstemming tussen de beheerwerkzaamheden verder zal verbeteren.

De communicatie tussen bewoners en gemeente wordt gestimuleerd door de hierbovengeschetste werkwijze van wijkbureaus. De zo vaak genoemde kloof tussen overheid en burgers kan met het functioneren van goed toegeruste wijkbureaus alleen maar kleiner worden. De wijkbureaus zitten dichterbij de wijkbewoners (ook in hun belevingswereld) dan de grote kantoren van de stedelijke diensten. Dit heeft een positieve uitstraling op de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van wijkbewoners voor hun directe woonomgeving. Verschillende activiteiten hebben hierop een katalyserende werking uitgeoefend:

66 Integraal verwijst hier naar de aanpak (werkwijze), en niet naar het type beheerorganisatie.

- Er werken herkenbare onderhouds- en veegploegen in de wijken;
- Er worden afspraken gemaakt met buurtbewoners om na een onderhoudsinspanning van 'de gemeente', de bewoners zelf het beheer te laten voeren;
- Bewoners worden betrokken bij het voorbereiden, opstellen (en soms) uitvoeren van het onderhoudsbeleid van de wijken via schouw en wijkwaarneming, beheer-overleg en onderhoudsafspraken;
- Bewoners worden goed voorgelicht over het reilen en zeilen van de wijk door middel van wijkkranten, gemeentelijke brochures/folders, kabel-TV en stadsradio. De publiciteit was goed gedoseerd, eenduidig en op de juiste tijden ingezet.

Aan de andere kant moet worden opgemerkt dat de communicatie niet heeft geleid tot een hoge participatie van bewoners bij activiteiten voor de wijk. De bewoners-enquête onder de actieve bewoners lijkt dit te bevestigen. Het is een beperkte groep bewoners die veel doet: schouwen, overleggen en het signaleren van wijkproblemen komt zo op het conto te staan van groepjes actieve bewoners in de wijken. Deze bewoners zien zelf deze smalle basis in, wanneer zij opmerken dat het project op wat langere tijd alleen kans van slagen heeft als bewoners en masse de handen uit de mouwen steken. De lage (actieve) participatie hangt samen met de 'enge' opvatting van wijkonderhoud en beheer. Buurtbewoners hebben ongetwijfeld waardering voor meer vegers en lappers, maar worden nauwelijks aangemoedigd zelf de bezem ter hand te nemen. Bovendien is het sociale aspect nog niet in het wijkpakket opgenomen (wijkfeesten e.d.), evenals andere aanpalende beleidsterreinen die de leefbaarheid van een wijk bepalen.

De taakafbakening tussen gemeente en particulieren is tijdens het eerste jaar van het project nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Het afgelopen jaar heeft de nadruk (terecht) gelegen op het waarmaken van de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de openbare ruimte. Daarvoor is extra personeel aange trokken uit de banenpool waarmee goede resultaten zijn geboekt. Geconcludeerd kan worden dat met dit personeel de gaten zijn en worden gedicht die de gemeente en particuliere beheerders achterlaten. Hoewel recent de eerste (zakelijke) afspraken zijn gemaakt met woningcorporaties, is 'Werk aan de wijk' voor het overgrote deel een gemeentelijke actie met gemeentelijke doelstellingen tegen de achtergrond van een wijkgerichte benadering. Juist dit laatste, de context van overzienbare wijken en buurten, biedt veel kansen voor het betrekken van derden in de nabije toekomst. Nu de gemeente in de drie naoorlogse wijken haar zaken weer op orde heeft gekregen, heeft men een 'ruilmiddel' in handen. Daarmee kunnen wijkbureaus samenwerkingsafspraken maken met de politie, welzijninstellingen, woningcorporaties, bedrijven, stedelijke diensten en bewonersorganisaties. Juist bewoners verdienen hier weer extra aandacht omdat het onderzoek uitwijst dat zij beslist bereid zijn om mee te doen: incidentele acties wijzen daar op. Nu is de fase aangebroken waarin van bewoners verwacht mag worden dat zij zich op meer structurele basis inzetten. Hiervoor zal een intensieve werving noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld door de bewoners bij incidentele activiteiten over te halen om zich verder in te zetten. Daarnaast moet gebruik worden gemaakt van bewonersnetwerken in buurten en wijken. Elke bewonerscategorie heeft zijn eigen netwerken; dit geldt ook voor migranten, ouderen en voor de jeugd.

6.2.2 De besteding van de gelden

Hierbij moet onderscheid worden gemaakt tussen:

- 1,4 miljoen als extra impuls voor drie naoorlogse wijken;
- de f 100.000,- leefbaarheidsbudgetten per wijk (vrij besteedbaar);

- 10 miljoen leefbaarheidsgeld voor (her)investeringsprojecten in wijken op aanvraag;
- de financiering van de centrale veegploeg bij de RMHD;
- de financiering van de drie wijkonderhoudsploegen bij de DSB.

De extra impuls van 1,4 miljoen is besteed in het kader van de verbetering van het dagelijks beheer van de openbare ruimte in de drie na-oorlogse wijken. Het aantal buurtvegers is uitgebreid (f 388.000,-). Er is een kalamiteitenploeg (138.000,-) en een onkruidbestrijdingsteam (289.000,-) aangesteld. Daarnaast is een hondepoep-project van start gegaan, en zijn de drie wijkcoördinatoren gedeeltelijk uit het budget gefinancierd. Voor 1993 is de besparing op het totale bedrag van 1,4 miljoen overigens geraamd op f 243.000,-. Deze besparing vloeit voort uit de verlate start van 'Werk aan de wijk!' (mei/juni 1993 in plaats van januari), waardoor de salariskosten aanmerkelijk lager uitvallen (factor 2/3).⁶⁷

De centrale veegploeg is voor 1993 gefinancierd uit het fonds Sociale Vernieuwing (f 267.250,-) en door het projectbureau Arbeidsmarktbeleid (37.200,-). Deze middelen dekken de personeelskosten (voorman en banenpoolplaatsen), materiële kosten en organisatiekosten.

De drie wijkonderhoudsploegen (30 man uit de banenpool, materieel, organisatie - waaronder een coördinator/begeleider) is ook bekostigd uit het fonds Sociale Vernieuwing.

De leefbaarheidsbudgetten (een ton per wijk) zijn op basis van wijkinventarisaties (schouw, meldingen) besteed aan wat grootschaliger projecten, veelal in het kader van het wegwerken van achterstallig onderhoud (zie 5.5).

De 10 miljoen is de gehele stad ten goede gekomen, en valt derhalve buiten het bestek van dit onderzoek. Overigens zij opgemerkt dat een meer dan evenredig deel van dit budget ten goede is gekomen van de drie na-oorlogse wijken.

6.2.3 Voortzetting en omvang beheerinspanningen

Een steeds terugkerende opmerking in dit rapport luidt "dat het effect van Werk aan de wijk!" zo evident is, dat we niet meer terug kunnen". De gedachte daarachter is dat de gemeente nogal ongeloofwaardig overkomt, wanneer zij zich terugtrekt uit het project. Bovendien zegt nagenoeg iedereen met wie voor dit onderzoek is gesproken dat het werk structureel is, en waar wijkbewoners grote waarde aan toekennen. Na een jaar van verhoogde onderhoudsinspanningen zal het accent dus nadrukkelijker gelegd moeten worden op beheer en behoud van de kwaliteit van de woonomgeving. Op welke wijze wijkbeheer moet worden georganiseerd is weer een geheel andere vraag, waarvoor bewoners zich nauwelijks interesseren. Het wijkgericht werken en organiseren blijkt te voldoen aan de vooraf gestelde doelstellingen. De afstand tot de burgers is klein waardoor de participatie van bewoners wordt bevorderd. De banden met andere (externe) organisaties zoals woningcorporaties, wijkpolitie en bedrijfsleven, kunnen gemakkelijker dan via stedelijke (om)weg worden aangehaald. Tenslotte wordt door de betrokkenen in de wijken gewezen op de goede mogelijkheden tot het in kaart brengen van de vraagzijde van onderhoud in de wijk.

67 Notitie J. Hessel aan H. Grootel n.a.v. notitie dd. 22-03-1993.

De tijd lijkt rijp om de één-loketfunctie van de wijkbureaus te verbreden naar andere activiteiten. Met name welzijn, verkeer, jeugdbeleid, veiligheid en ouderenzorg kunnen nadrukkelijker in verband worden gebracht met de leefbaarheid van de wijk via onderhoud en beheer.⁶⁸ Via een dergelijke bredere opvatting van wijkbeheer zal het eenvoudiger zijn om meer bewoners te betrekken bij gemeenschappelijke zaken die de kwaliteit van de woonomgeving bepalen.

6.2.4 Toepassing werkwijze op andere wijken

'Werk aan de wijk!' leent zich goed voor een **stedelijke toepassing**. Het is moeilijk te verkopen aan bewoners dat het project niet van toepassing is op bepaalde wijken. Elke wijk moet in aanmerking komen voor 'Werk aan de wijk!' waarbij het aanbod (het onderhoudspakket van maatregelen) aansluit op de behoefte van de wijk. Dit betekent dat de wijkonderhoudsploegen, onkruidbestrijdingsteams, calamiteitenploegen en veegploegen qua omvang moeten variëren naar werkelijke behoefte in de wijken. Per wijk zal het accent van onderhoud en van beheer verschillen. De gemeente (DSB, RMHD) zal een basisniveau moeten aangeven waarvoor zij zelf verantwoordelijk is, en waarbij zij aan kan sluiten op de vraagzijde die door de wijkbureaus in kaart wordt gebracht.

De drie naoorlogse wijken hebben getoond dat de **samenwerking** tussen wijkbureaus en gemeentelijke diensten goed verloopt. Het organisatiemodel leent zich derhalve ook voor de andere wijken van Utrecht. Dit model biedt ook voldoende mogelijkheden voor inspraak door bewoners. Alleen de participatie van particuliere organisaties verdient meer aandacht, naast de betrokkenheid van politie en scholen. Het grote voordeel van 'Werk aan de wijk' voor alle Utrechtse wijken zal liggen in de efficiëntere, integrale werkwijze van de onderhoudsploegen waardoor klussen in één keer kunnen worden uitgevoerd. Gemeentelijke diensten kunnen worden aangespoord om eenzelfde werkwijze te volgen door nauwer met elkaar samen te werken.

Wanneer 'Werk aan de wijk!' in de gehele gemeente wordt ingevoerd, biedt dit eveneens als voordeel dat er een kader is geschapen waarmee **bewoners** gemakkelijker in contact kunnen komen met 'de overheid', en omgekeerd. Dit zal een positief effect sorteren op de betrokkenheid van bewoners bij (andere) wijkgerichte projecten. Een ideaalbeeld van een wijkmanager waarin bewoners het wijkbeheer bepalen, komt daarmee voor de hele stad een stapje dichterbij. Een randvoorwaarde voor elke wijk is overigens een goede bereikbaarheid, herkenbaarheid en toegankelijkheid van het wijkbureau. Het bureau moet in het centrum van de wijk liggen. Bovendien moet de wijk zodanig afgebakend zijn dat bewoners zich een wijkbewoner voelen. De wijk moet in zekere zin zelfvoorzienend zijn (met eigen organisaties op meerdere leefbaarheidsgebieden).

6.3 Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn geconcentreerd rond de twee belangrijkste adviesvragen:

- Wat moet er, gezien deze evaluatie, gewijzigd worden in de opzet van het project 'Werk aan de wijk!'?

⁶⁸ Dit pleit ervoor om die disciplines die feitelijk voor een deel zijn ondergebracht in de wijkbureaus, nadrukkelijker in samenhang te brengen met 'Werk aan de wijk!'.

- Moet het project uitgebreid worden naar andere wijken?

6.3.1 Advies ten aanzien van de projectopzet

- **Het aanbod van de wijkbureaus moet beter worden afgestemd** op het aanbod van woningcorporaties. Er dienen heldere afspraken gemaakt te worden tussen wijkbureaus en woningcorporaties. Deze laatsten zullen financiële verplichtingen moeten nakomen wanneer zij gebruik maken van de diensten van wijkploegen. De samenwerking tussen woningcorporaties en wijkbureaus kan in eerste aanleg al worden verbeterd via kleinschalige samenwerking tussen particuliere huismeesters en buurtconciërges van woningcorporaties en wijkploegen/wijkbureaus.
- **Het dienstenpakket van wijkbureaus kan worden aangewend** om buurtbeheer een meer integraal karakter te geven, waardoor bewoners er meer bij betrokken raken. Hierbij kan gedacht worden aan alle zaken die raken aan de leefbaarheid in de wijken. Hierbij liggen het meest voor de hand:
 - sociale veiligheid: buurtconciërges, criminaliteitspreventie (met name overlast- en vandalismebestrijding), onveilige plekken, HALT-bureaus, dadergerichte aanpak;
 - welzijn: ouderenzorg, jeugd- en jongerenwerk, migrantenorganisaties en opbouwwerk⁶⁹;
 - volkshuisvesting: herhuisvesting, bewonerszaken en renovatie;
 - verkeer en vervoer: wijkcirculatieplannen, verkeersveiligheid, autoluwe gebieden;
 - ruimtelijke ordening: wijkperspectiefplannen, herbestemmingen in de wijk.
 De gedachte hierachter is dat veel bewoners de weg naar het wijkbureau hebben weten te vinden. Onderhoud en beheer blijkt daar een goed aangrijpingspunt voor te bieden. Niettemin zullen bewoners teleurgesteld raken wanneer blijkt dat voor aanpalende beleidsterreinen een lange bureaucratische weg moet worden afgelegd. Bovenstaande beleidsterreinen kunnen op de betrokkenheid van bewoners rekenen wanneer deze (gedeeltelijk) worden gedecentraliseerd naar de wijken. Het mandaat van medewerkers van wijkbureaus (voor bepaalde zaken die voor bewoners serviceverlenend zijn, en geen collegebesluit vergen) is hierbij van doorslaggevend belang.
- Het is zinvol om nu eerst goede afspraken op wijkniveau te maken over de **taakafbakening van gemeentelijk en particulier onderhoud**. Dit kan via een aantal stappen:
 - 1 Eerst zal de vraagzijde van onderhoud en beheer per wijk in kaart moeten worden gebracht (bij deze actie zullen de wijkbewoners moeten worden gehoord);
 - 2 De gemeentelijke diensten zullen met de wijkbureaus moeten bepalen welke taken zij daarbij voor haarzelf ziet weggelegd;
 - 3 Particuliere beheerders en andere betrokken externe organisaties gaan met de wijkbureaus overleggen om tot afspraken te komen inzake samenwerking op het terrein van wijkonderhoud en -beheer;

69 Vooral het opbouwwerk kan een belangrijke rol spelen bij het betrekken van groepen bewoners bij (sociale) activiteiten op wijkniveau. Het opbouwwerk kent bovendien de sleutelpersonen van de bewonersorganisaties in de wijk, en van specifieke organisaties, zoals migrantenclubs, jongerenorganisaties e.d..

- 4 De coördinatie voor onderhoud en beheer ligt bij het wijkbureau, evenals het 'meldpunt' (klachtenlijn), het beheeroverleg en de afspraken over schouwen;
- Omdat de werkvelden (zowel gebiedsgericht, taakinhoudelijk als vraaggericht) van de wijkonderhoudsploegen en buurtvegers nauw met elkaar samenhangen, is het aan te bevelen een **experiment** te houden met de **integratie van beide ploegen in één of twee wijken**. Naar aanleiding van de evaluatie van een dergelijk experiment (waarbij de begeleiding en coördinatie afdoende geregeld moet zijn) kan besloten worden een dergelijke (verdergaande) integrale aanpak voort te zetten en uit te breiden. Immers, in deze evaluatie is gebleken dat de taken sterke overeenkomsten vertonen.
 - De participatie van bewoners blijft tot dusverre beperkt tot:
 - . bewoners die al actief waren in de wijk via wijkoverleggen e.d.;
 - . werkzaamheden die betrekking hebben op de voorbereiding en evaluatie van de wijkgerichte aanpak van het onderhoud.

Het verdient aanbeveling om **meer en vooral andere groepen bewoners bij het project te betrekken**. Met name jongeren, migranten en ouderen zijn doelgroepen die duidelijk meer betekenis kunnen geven aan wijkbeheer. Dit betekent wel dat de eenzijdige (stedelijke) wervingsmethodiek moet worden verlaten, en plaats moet maken voor een benaderingswijze van doelgroepen 'op maat'. Hierbij zal gebruik moeten worden gemaakt van bestaande formele en informele organisatieverbanden waarin deze groepen zijn vertegenwoordigd, zoals bij:

 - ouderen: afdelingen van ouderenbonden, zorginstellingen, verenigingen met veel ouderen (klaverjasclubs);
 - migranten: migrantenorganisaties (vaak georganiseerd naar land van herkomst), sociaal-culturele en sportverenigingen voor migranten, koffiehuisen;
 - jongeren: jongerencentra, scholen, sportclubs, speeltuinverenigingen.

Het betrekken van deze doelgroepen kan niet los worden gezien van het verbreden van het aanbod van het wijkbureau. Dit aanbod moet verder worden geïntegreerd, waardoor beheer en onderhoud een bredere invulling kunnen krijgen. Hierbij kan gedacht worden aan integraal pakket waarin ook verkeer en vervoer, sociaal-cultureel werk, opbouwwerk, ouderenzorg en veiligheid een plaats krijgen. Verder leent zich de wijkgerichte aanpak bij uitstek goed voor preventie- en repressiebeleid. Hiervoor zal de samenwerking met politie en justitie moeten worden geïntensiveerd.⁷⁰

Verder zou in Zuilen verder geëxperimenteerd kunnen worden met het uitbouwen van de rol van de BOM bij het project, eventueel via het onderbrengen van de banenpoolers bij de BOM. De BOM heeft namelijk een sterk buurtgerichte functie, en zou gebruik kunnen maken van bestaande bewonersnetwerken waardoor de participatie een goede stimulans zou kunnen krijgen.
 - De **publiciteit** moet niet op de spits worden gedreven met hoogwaardig brochurermateriaal omdat bewoners dit enerzijds 'zonde van het geld vinden', en anderzijds de indruk kan geven dat 'het allemaal wel goed zit'. Publiciteit, en nog meer voorlichting, moet gericht zijn op het **mobiliseren van bewoners** om mee te doen en mee te denken met wijkbeheer.
 - Wijkbureaus kunnen meer handelingsvrijheid aanwenden om maatwerk te garanderen. Een verdergaande vorm van **budgetbeheer** lijkt daarom op zijn plaats.

70 Het gaat hierbij niet zo zeer omj strafrechtelijke zaken, maar veel meer om gedragsbeïnvloeding door beloning en straf.

Dit betekent dat gedeelde verantwoordelijkheid van stedelijke diensten en wijk=bureaus, hand in hand moet gaan met het instellen van wijkbudgetten. In die zin moeten de wijkbureaus ook opgevat worden als de visitekaartjes van de stedelijke diensten, en die snel, serviceverlenend en klantgericht werken. Daarnaast kunnen wijkbureaus meer werk maken van 'de markt'. In de wijken zijn voldoende mogelijkheden om hun produkten af te zetten zodat zij ook inkomsten kunnen verwerven van bedrijven en particuliere instellingen die gebruik maken van wijkdiensten. Op die manier kunnen de leefbaarheidsbudgetten werkelijk inhoud krijgen.

- **Banenpoolers** die enige tijd goed functioneren en ervaring hebben opgedaan, moeten de mogelijkheid krijgen om **door te stromen** naar een reguliere onderhouds- en beheerfunctie voor de wijk. Naast een multidisciplinaire banenploeg voor de wijk, moet er een reguliere wijkploeg komen die bestaat uit gekwalificeerde ex-banenpoolers per wijk⁷¹. Deze laatste ploeg kan dan tevens voor 'de markt' werken (woningcorporaties, bedrijven, winkeliersverenigingen e.d.). Het verdient aanbeveling om een experiment te houden met twee opties:
 - banenpoolers als reguliere krachten onderbrengen bij een wijkbureau;
 - banenpoolers onderbrengen in een buurtbeheerbedrijf of werkcorporatie voor de wijk.

6.3.2 Advies ten aanzien van de uitbreiding van het project

- Het is evident dat '**Werk aan de wijk!**' uitgebreid moet worden over alle wijken in Utrecht, onder voorwaarde dat er een differentiatie komt naar intensiteit van onderhoud en beheer. Deze differentiatie is afhankelijk van de uitgangssituatie van het onderhoud per wijk.
- Het uitbreiden van het project over de stad, heeft nogal wat **gevolgen** waarvan de belangrijkste zijn:
 - . **financieel**: er moet (structureel) geld beschikbaar worden gemaakt voor intensiever onderhoud;
 - . **personeel**: er worden functies gecreëerd op wijkniveau (die wellicht verdringingseffecten sorteren op stedelijk niveau).
- Verbreiding van het project over meer wijken roept een aantal **vragen** op:
 - Levert schaalvergroting een efficiencyvoordeel op?
 - Kunnen de huidige ploegen wellicht een groter gebied aan?
 - Kan de intensieve beheeraanpak nadat 'de wijk op orde is' op een lager niveau doorgaan?
 - Kan het reeds aangeschafte materieel beter worden benut?

Het is zinvol om eerst deze vragen te beantwoorden voordat het project elders ook wordt ingevoerd. Hierbij moet steeds worden beoordeeld welke personele inzet geleverd moet worden om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van wijkbewoners. De wijkcoördinatoren en wijkopzichters kunnen het aanbod aan laten sluiten op de vraagzijde omdat zij het dichtst 'op de buurt' zitten. Ook

71 Dit wordt ook wel buurtbeheerbedrijf genoemd. Overigens zijn in verschillende ervaringen opgedaan met het inkaderen van banenpoolers in gemeentelijke diensten/wijkbureaus, bijvoorbeeld in Den Haag (Schilderswijk), Almere, Maastricht en Rotterdam (schoonmaakbedrijf Hillesluis). Als er een duidelijke markt is van uit te besteden werkzaamheden zou het opzetten een buurtbeheerbedrijf een mogelijkheid zijn.

vervullen zij een cruciale rol in de afstemming tussen het stedelijke (reguliere) aanbod van diensten en de additionele (maar uitdrukkelijk gewenste) wijkgerichte service.

- Er moet duidelijk **onderscheid komen tussen dagelijks en regelmatig onderhoud, en achterstallig of incidenteel onderhoud**, in vakjargon tussen kortcyclisch en lang-cyclisch onderhoud. De begroting (1995) dient daar ook op afgestemd te zijn. De wijkopzichters/wijkcoördinatoren dienen een verantwoordelijke rol te krijgen om de afstemming daartussen te regelen. De wijkcoördinatoren hebben ten aanzien van die afstemming als de vraagzijde (klachten/contacten met de buurtbewoners) als referentiekader. Zij coördineren de vraag, en brengen die derhalve in beeld. De wijkopzichters kunnen vanuit hun technische know-how de uitvoeringskant afstemmen op de gesignaleerde behoefte. Daardoor weten bewoners waar zij op kunnen rekenen. Dit betekent dat bepaald moet worden welk onderhoudsniveau structureel moet zijn, en welke inspanningen daarvoor geleverd moeten worden door de gemeente/wijkbureaus. Willen bewoners/wijkbureaus meer dan een (vast te stellen) **basisonderhoudsniveau**, dan zullen zij daar zelf een bijdrage aan leveren.
- **Het onderhoud van wijkonderhouds- en veegploegen moet optimaal afgestemd worden op de onderhoudscycli van de reguliere diensten.** Met name de rondes van de veegploegen en die van de gemeentelijke reinigingsdienst moeten voor elke wijk in elkaars verlengde liggen waardoor de effecten worden geoptimaliseerd.

Bijlage 1

Lijst met geïnterviewde sleutelpersonen

Hoograven

J. Bierens, opbouwwerker
C. van Dijk, Bo-ex
De Vos, Rayonchef Groen
Hoeksema, rayonchef Wegen
N. Konst, bewoonster
M. te Loo, SWU
E. de Roos, wijkmanager
H. Uphof, wijkcoördinator
Baatje, ploegbaas banenpoolers

Kanaleneiland

H. Versnel, wijkmanager van wijkbureau Zuid-West
R. van de Broek, wijkcoördinator van wijkbureau Zuid-West
P. Borkent, wijkopzichter groenonderhoud bij de DSB
J. Scheepmaker, wijkopzichter Wegen bij de DSB
B. Deuss, wijkopzichter Reiniging bij de RMHD

Zuilen

K. Besuyen, wijkmanager van wijkbureau Noord-West
R. Ipenburg, wijkcoördinator van wijkbureau Noord-West
D. Lommen, medewerker Welzijn van wijkbureau Noord-West

Gemeente Utrecht:

S. Baan, medewerker strategie en programmering van de DWS
H. van der Meent, projectmanager wijkgericht werken van de DSB
R. Gringhuis, communicatiemedewerker van de DWS