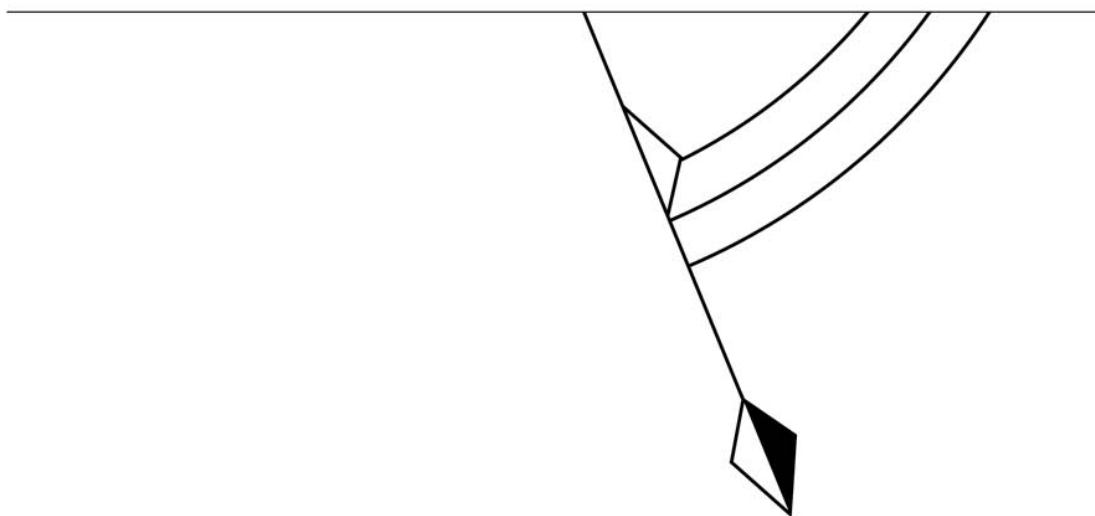


***Wijk- en dorpsgericht
werken.***

***Eindrapportage
evaluatie 2007. De
derde fase;
vertrouwen***



Bestuur & Management Consultants
24 oktober 2007
De heer ir. L. Vos
mevrouw drs. M.L. Dijkstra
Projectnummer:

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1 WIJK- EN DORPSGERICHT WERKEN IN DE BILT	4
1.1 De eerste evaluatie in 2004	4
1.2 De tweede evaluatie in 2005	4
HOOFDSTUK 2 DE DERDE FASE; VERTROUWEN	6
2.1 Wijk- en dorpsgericht werken anno 2007	6
2.2 De wijk- en dorpsraden	7
2.3 De wijkcontactambtenaar (WCA)	8
2.4 De wijkwethouders, het bestuur	8
2.5 Middelen	8
HOOFDSTUK 3 VERTROUWEN HOUDEN EN SUCCES HALEN	10
3.1 Het wijk- en dorpsgericht werken in 2007	10
3.2 De sturing	10
3.3 De wijkcontactambtenaar	11
3.4 Het bestuur	11
3.5 Aanbevelingen wijk- en dorpsgericht werken de Bilt	11

Inleiding

Het wijk- en dorpsgericht werken is in februari 2003 binnen de gemeente de Bilt ingevoerd. Uitgangspunt van het collegeprogramma 2002 - 2006 om te starten met een dergelijke werkwijze is de actieve participatie van burgers vergroten. In eerste instantie zijn een tweetal pilots opgestart, namelijk de wijk de Leijen en het dorp Maartensdijk.

In 2004 en 2005 zijn door BMC een tweetal evaluaties gehouden. Mede naar aanleiding van deze evaluaties heeft de gemeenteraad in januari 2006 besloten om akkoord te gaan met het structureel voortzetten van het wijk- en dorpsgericht werken. Er is besloten tot een werkindeling van het gebiedsgericht werken van tien gebieden (wijken en dorpen). Ook is de functie van de wijkcontactambtenaar in de nieuwe gemeentelijke organisatie opgenomen met een formatie van 72 uur en 8 uur projectleiding. De structurele invoering hiervan heeft plaatsgevonden op 1 juni 2006.

Nu in september 2007 is gevraagd om een derde evaluatie. Op basis van een 17 interviews met de betrokkenen wordt een beeld geschetst van de ervaringen met het wijk- en dorpsgericht werken.¹ Ingegaan zal worden op de successen en de eventuele verbeterpunten. Het onderzoek heeft betrekking op de periode 2005 – 2007, waarbij het accent is komen te liggen op het laatste jaar.

In het eerste hoofdstuk worden de uitkomsten van de eerdere evaluaties beknopt weergegeven. Hoofdstuk twee bevat een beschrijving van de huidige evaluatie. In het derde en laatste hoofdstuk zijn conclusies verwoord met een aantal aanbevelingen.

¹ Er is gesproken met wijk wethouders, wijkcontactambtenaren, woonstichting SWW, politie, leden van de wijk- en dorpsraden en medewerkers van de gemeente De Bilt. In de bijlage is een overzicht opgenomen.

Hoofdstuk 1

Wijk- en dorpsgericht werken in De Bilt

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen uit de evaluaties uit 2004 en 2005 kort aangehaald. Hiermee wordt de achtergrond geschetst van de huidige evaluatie.

1.1 De eerste evaluatie in 2004

In de periode juni – juli 2004 is een eerste evaluatie uitgevoerd. Deze leverde verschillende conclusies op. Als eerste draaiden de pilots te kort om een gedegen evaluatie uit te voeren. Er is een 'Quick scan' uitgevoerd. Aan de hand van een vijftiental interviews met interne en externe sleutelfiguren van de samenwerkingspartners is een beeld gevormd. Geïnterviewden betroffen onder andere de direct betrokkenen, bestuurders van de gemeente, leden van de wijk- en dorpraden, politie, woonstichting en de betrokken ambtenaren.

Aanbevelingen na de eerste evaluatie zijn geweest:

- Afspraken met dorpsraden en wijkraden goed oppakken in de gemeentelijke organisatie en terugkoppelen.
- Per gebied een medewerker hiervoor verantwoordelijk maken (wijkcoördinator of wijkambtenaar).
- Aanpassingen aanbrengen in werkwijze en organisatie van de gemeente. In eerste instantie in verband met de dienstverlening inzake de fysieke woonomgeving.
- Bestuurlijke betrokkenheid intensiveren door instellen wijk- of dorpswethouders, die onder meer betrokken zijn bij wijkschouwen en wijkoverleg.
- Communiceren met de wijkpartijen over het proces, de fasering, de inzet en verwachtingen van betrokken partijen en deelnemers.
- De taak en rol van de projectleider na de startfase meer accentueren in de richting van aansturing en coaching van wijkambtenaren en algemene projectleiding.

1.2 De tweede evaluatie in 2005

Medio 2005 is een tweede evaluatie verricht. Er zijn veertien gesprekken gevoerd met burgers die participeren in de dorps- of wijkraden. En met een aantal sociale partners, de politie en de woningstichting. Er is gevraagd naar de ervaringen met het wijk- en dorpsgericht werken. Aandacht is expliciet uitgegaan naar de successen en de eventuele verbeterpunten. Er is onder andere onderzocht of er sprake is van een meer eenduidige werkwijze binnen het gemeentehuis. En in hoeverre de aanbevelingen van de eerste evaluatie zijn overgenomen.

Aanbevelingen na de tweede evaluatie zijn geweest;

- Verbeter de communicatie binnen het gemeentehuis. Bed de interne samenwerking beter in.
- Verbeter de planmatige aanpak.
- Een projectleider met voldoende zeggenschap is belangrijk voor de binding binnen de gemeentelijke organisatie.
- Wees concreet in de communicatie met de burger op het netvlies. Richting de dorps- en wijkraden over wat je gaat doen (een lange termijnplanning). Ook als er in de planning iets verandert! En doe wat je zegt!
- Vergroot de flexibiliteit van het gemeentelijk apparaat door ad hoc werkgroepen in te richten die besluitvaardig kunnen zijn.
- Behandel alle dorps- en wijkraden gelijk, ook als dit betrekking heeft op de ter beschikking gestelde budgetten
- Vier successen!

Nu in 2007 is een derde evaluatie verricht. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten weergegeven.

Hoofdstuk 2

De derde fase; vertrouwen

Het doel van het wijk- en dorpsgericht werken in de Bilt is in essentie tevreden burgers. Het biedt burgers een instrument om invloed in hun eigen leef- en woonomgeving uit te oefenen. Dit is een gedeeld uitgangspunt van het wijk- en dorpsgericht werken.

De aanbevelingen uit 2005 zijn vrijwel volledig overgenomen. Zo heeft er een uitbreiding plaatsgevonden naar tien wijk- en dorpsraden. Er is voor iedere wijk- en dorpsraad een contactpersoon benoemd. Er zijn wijkwethouders benoemd. De projectleider is direct onder de adjunct-gemeentesecretaris geplaatst. En er is een (mogelijk structureel) budget beschikbaar gesteld.

Tijdens de interviews in deze derde evaluatie is gevraagd naar de resultaten van het wijk- en dorpsgericht werken op dit moment. Ook is aandacht besteed aan de werkwijze van bestuurders en ambtenaren. Hoe en of het wijk- en dorpsgericht werken met de uitbreiding tot tien gebieden efficiënt kan blijven werken. Of de opgestelde convenanten een toegevoegde waarde hebben of noodzakelijk zijn. Er is gevraagd naar de opbrengsten ten opzichte van de investering en welke middelen noodzakelijk zijn om het ingang gezette proces te continueren. In totaal zijn 18 gesprekken gevoerd. De geïnterviewden zijn uitgenodigd door de gemeente. Hieronder worden diverse elementen die tijdens de interviews opvielen aangestipt.

2.1 Wijk- en dorpsgericht werken anno 2007

Betrokkenen zijn positief over het wijk- en dorpsgericht werken. De relatie tussen burger en politiek is beter geworden dan bij aanvang van het wijk- en dorpsgericht werken in 2003.

Verder komt naar voren;

- Burgers komen samen als er een gezamenlijk belang aanwezig is. Bij zelforganisatie van burgers is dit vaak iets in hun omgeving dat als een probleem door hen ervaren wordt. Een gesprek over de visie ten aanzien van de wijk of het dorp, burgers betrekken bij een gebiedsontwikkeling is een andere insteek die als wenselijk wordt benoemd.
- Continuïteit, ook in personen, is belangrijk voor het wijk- en dorpsgericht werken. De afgelopen twee jaar zijn alle betrokkenen vanuit de gemeente in een korte tijd gewisseld, inclusief het bestuur. Dit maakt het proces tijdelijk kwetsbaar.
- De communicatie vanuit de gemeente over het wijk- en dorpsgericht werken kan beter. Er wordt o.a. nog te weinig gecommuniceerd over successen.
- De communicatie binnen de gemeentelijke organisatie (inhoudelijke ambtenaren – WCA – bestuur) kan beter en meer 'integraal'.
- De wijk- en dorpsraden kunnen zichzelf beter zichtbaar maken richting andere burgers.

- De wijk- en dorpsraden geven aan geïnteresseerd te zijn in een jaarlijks ontmoeten. Om ervaringen uit te wisselen hoe tot een goede werkwijze gekomen kan worden bijvoorbeeld. Dit was ook een punt in 2005.
- Met een geringe inzet van middelen wordt veel bereikt.
- Het wijkbeheer, het kleinere onderhoud (scheve tegel, loshangende tak) vraagt nog wat extra aandacht (activeren van een adequaat klachten registratiesysteem).
- Er bestaat bij burgers behoefte aan meer betrokkenheid bij de ontwikkelingen die op de directe woon- of leefomgeving betrekking hebben.
- Nu is de aandacht, ook vanuit de gemeente, nog vooral fysiek gericht. Er bestaat behoefte aan een ander soort gesprek, bijvoorbeeld een visie op de wijk of het dorp of betrokkenheid bij een gebiedsontwikkeling.

2.2 De wijk- en dorpsraden

- De wijk- en dorpsraden zijn zeer verschillend qua samenstelling en type bewoners. Ook de reden van oprichting verschilt.
- Voor de gemeentelijke organisatie en vooral de wethouders is het hebben van een aanspreekpunt, de wijk- of dorpsraad, een prettig instrument.
- Burgers organiseren zichzelf. Vaak met een aanleiding, een gedeeld belang. Zijn burgers wel voldoende bekend met het wijk- en dorpsgericht werken en of en welke raad er in hun woonomgeving actief is?
- Als er iets in de wijk gebeurt is het wenselijk dat inwoners hier invloed op hebben. Het besluit is dan mede van de bewoners. Dit bespoedigt de realisatie van ieder project.
- Soms ontstaat bij de gemeente de vraag of de wijk- of dorpsraad de overige burgers wel vertegenwoordigd. Blijvende betrokkenheid van de achterban kan verbeterd worden met communicatie.
- De wijk- of dorpsraad mag richting andere burgers of organisaties niet 'gebruikt' worden.
- Een wijk- of dorpsraad wordt door een ieder als een zinvol instrument beschouwd. Bij voorkeur minimaal één keer per jaar. De raad is ook onderdeel van de door de raad vastgestelde werkwijze.
- Vanuit de wijk- en dorpsraden is de wens uitgesproken om in het jaar minimaal één keer met alle wijk- en dorpsraden samen te komen om ervaringen te delen. Aan de gemeente de vraag dit te organiseren.
- De leden van de wijk- en dorpsraden geven aan dat een convenant (statuut) om meerdere redenen een zinvol instrument is;
 - Het geeft richting aan en structureert de werkzaamheden van de wijk- of dorpsraad (in het proces van het formuleren van het convenant wordt hier over nagedacht).
 - De wijk- of dorpsraad krijgt met een convenant een meer formele positie zo vinden de betrokkenen uit de wijk- en dorpsraden. Als georganiseerde vrijwilligers hebben zij te maken met formele organisaties (zonder dat zij zichzelf zien als "extra" bestuurslaag) . Met een convenant zijn zij in staat om afspraken te maken. Als het geheel te formalistisch wordt schiet het zijn doel voorbij is de gedeelde opvatting. Bij de aanbevelingen (4.5) komen wij hierop terug.

2.3 De wijkcontactambtenaar (WCA)

- Er zijn op dit moment vier wijkcontactambtenaren aangesteld.
- De functie is in deeltijd. Voor de overige tijd hebben deze ambtenaren een andere functie binnen de gemeente De Bilt. In 2005 is voorgesteld de functie in deeltijd in te richten om zeker te zijn van de voeling in de ambtelijke organisatie. In 2007 wordt de dubbele aanstelling door betrokkenen als niet noodzakelijk aangemerkt. Een goede 'voeling' in de ambtelijke organisatie is o.i. wel belangrijk.
- De ambtenaren zijn recent met de functie gestart. De invulling van de functie is per persoon verschillend, afhankelijk van diens persoonlijkheid en kwaliteiten.
- Het hebben van een aanspreekpunt (de wijkcontactambtenaar) wordt door de wijk- en dorpsraden als positief ervaren. De contacten zijn goed.
- De wijk- of dorpsraad weet de WCA of de juiste persoon in de ambtelijke organisatie sneller te vinden dan in 2003.
- De wijkcontactambtenaar zelf bevindt zich in de driehoek burger, bestuur, ambtelijke organisatie. Hij of zij is gebaad bij een stevige persoonlijkheid.
- De inzet van WCA wordt door de wijk- en dorpsraden gewaardeerd. Er is een aanspreekpunt en een persoon die regelmatig communiceert over de ontwikkelingen.
- De WCA wordt in de interne ambtelijke organisatie inmiddels als een aanvulling gezien (en niet als een bedreiging).
- De ambtelijke organisatie betreft de WCA nog weinig uit zichzelf. De WCA moet 'shoppen' in de ambtelijke organisatie om gegevens bijeen te krijgen.
- Er kan in de gemeentelijke organisatie meer 'bevruchting' plaatsvinden aan de hand van de informatie waar de WCA over beschikt.
- Bij betrokkenen bestaat de indruk dat de wijkcontactambtenaren meer sturing en begeleiding kunnen krijgen.

2.4 De wijkwethouders, het bestuur

- De mate waarin de afzonderlijke wethouders het wijk- en dorpsgericht werken belangrijk vinden verschilt volgens betrokkenen.
- In de gemeente de Bilt is er voor een strikte portefeuillehouder verdeling gekozen (dus geen overlap in portefeuilles) voor . Bij de invulling van het wijkwethouderschap kan deze situatie soms tot onduidelijkheid leiden en zelf soms een spanningsveld opleveren. Het betreft dan de situatie waarin de wijkwethouder niet ook de vakwethouder is.
- Daarnaast weerspiegelen de wethouders verschil in opvattingen over het wijkgericht werken en laten zij zich ook verschillend zien. De wijkwethouders vullen hun rol naar eigen inzicht in.
- Het wijk- en dorpsgericht werken werkt voor de wethouders als een zeef. Waar burgers in 2003 snel aan tafel van de bestuurder te vinden waren beginnen zij nu bij het meldpunt en vooral bij de wijkcontactambtenaar.

2.5 Middelen

- Transparantie ontbreekt. De burger heeft onvoldoende inzicht over welke middelen zij beschikken voor hun wijk- of dorpsraad.

- De burger is onbekend met het budget van €100.000,-. Veel wensen zijn geïnventariseerd door de WCA-en, echter er is nog weinig van dit budget gebruikt.
- Met het wijk- en dorpsgericht werken worden middelen soms via een andere weg ingezet edoch hetzelfde doel bereikt.
- Iedere vraag betekent ook inzet van middelen.

Hoofdstuk 3 *Vertrouwen houden en succes halen*

In dit afsluitende hoofdstuk zijn de conclusies ten aanzien van het wijk- en dorpsgericht werken in 2007 op een rij gezet. Ook zijn er een aantal aanbevelingen geformuleerd.

3.1 Het wijk- en dorpsgericht werken in 2007

Op basis van de gesprekken kan de conclusie getrokken worden dat de relatie tussen burgers en gemeentelijke organisatie in de Bilt in de periode 2003 - 2007 duidelijk is verbeterd. Men weet elkaar te vinden. Burgers uit de wijk- en dorpsraden vinden het positief met meerdere partijen iets voor de eigen leefomgeving te kunnen doen. De wijkcontactambtenaren worden als een pluspunt ervaren.

Het wijk- en dorpsgericht werken vangt onderwerpen op die eerder lastig een plek in de organisatie konden vinden. Het wijk- en dorpsgericht werken lijkt in 2007 beter ingebed in de gemeentelijke organisatie en het gemeentelijke proces te hebben gevonden. De rol die de politie en de BOA's spelen in het wijk- en dorpsgericht werken wordt gewaardeerd.

Teleurstellend is dat de inzet van de dorpsraad Maartensdijk onlangs is beëindigd. Uit de afgenomen interviews is onduidelijk wat de oorzaak hiervan is. Wel wordt geadviseerd om de dialoog in deze te voeren. Vanuit het oogpunt voor de waardering van de inzet van het voormalige bestuur is dit meer dan wenselijk.

3.2 De sturing

Uit de gesprekken komt een behoefte aan meer sturing naar voren. Meer structuur in de werkwijze, planmatig werken. Zo is er nog geen werkplan voor 2008 opgesteld en de beschikbare middelen zijn nog niet besteed. Er is ook geen instrument voorhanden om de resultaten zichtbaar te maken. Het aantal klachten of vragen die jaarlijks bij de gemeente binnenkomen zijn nog niet inzichtelijk. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld een beeld te hebben of gestelde vragen of problemen afgehandeld worden. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld niet in een overzicht opgenomen en er is geen jaaroverzicht opgesteld.

Bewoners in een vroeg stadium betrekken bij een renovatie of bij ontwikkelingen in hun woonomgeving is gewenst en levert positieve resultaten. Het wij-gevoel uitstralen (wij die wonen en werken of besturen in De Bilt) is belangrijk. De verschuiving van fysieke naar sociale aandachtspunten moet verder uitgebouwd worden

De communicatie, van informatie en over behaalde successen, kan verbeteren. Er kan meer afstemming plaatsvinden in de activiteiten die de gemeente voor haar contact met burgers organiseert.

De rol/meerwaarde van de coördinator van het wijk- en dorpsgericht werken is onvoldoende zichtbaar. Door betrokkenen wordt aangegeven dat meer sturing wenselijk is. De werkwijze is niet transparant, er zijn geen heldere kaders (o.a. over de rol, taak en werkwijze van de wijkcontactambtenaar). De voor 2007 beschikbaar gestelde middelen (€ 100.000,-) zijn nog niet volledig besteed. Dit zijn wat betrokkenen betreft onderdelen waar de coördinator een rol in heeft.

3.3 De wijkcontactambtenaar

De wijkcontactambtenaar is het visitekaartje van de gemeente. De communicatieve en representatieve vaardigheden van deze persoon zijn belangrijk.

De taakinvulling en –opvatting van de WCA is op dit moment niet eenduidig. Dit is wenselijk volgens betrokkenen. Geadviseerd wordt om hier meer eenduidigheid in aan te brengen. Hoe worden de wijk- en dorpsraden benaderd. Is de WCA faciliterend bezig, treedt hij of zij op als voorzitter tijdens de bijeenkomsten.

In de interviews is gesproken over de werkdruk met name in relatie tot de overige werkzaamheden. Ons is niet duidelijk geworden er sprake was van een “te hoge” werkdruk cq. conflicterende situaties (werkzaamheden in het kader van de wijk- en dorpsraden versus de overige werkzaamheden)

3.4 Het bestuur

Uit de interviews ontstaat een divers beeld over de betrokkenheid van het bestuur, de wijkwethouders, bij het wijk- en dorpsgericht werken. Intern wordt het signaal afgegeven dat de prioriteit in deze hoog is. De organisatie en de wijk- en dorpsraden zijn in deze genuanceerd.

Aandachtspunt is het informeren van de wethouders over ontwikkelingen. De wijkcontactambtenaar kan meer contact hebben met de wijkwethouder om zaken af te stemmen en te adviseren. Voor de wethouder is informatie belangrijk om een afgewogen belofte richting burgers te kunnen afgeven.

Vanuit verschillende richtingen is aangegeven dat de ambtelijke organisatie een meer dienende houding richting het bestuur zou kunnen aannemen.

3.5 Aanbevelingen wijk- en dorpsgericht werken de Bilt

Aanbeveling 1.

Ga door met het wijk- en dorpsgericht werken.

Het belang van het wijk- en dorpsgericht werken wordt in de breedte gedeeld; door de burgers, bestuurders en ambtenaren. Met het wijk- en dorpsgericht werken is meer vertrouwen ontstaan tussen burger, bestuur en ambtelijke organisatie. Met de aanstelling van diverse wijk- of dorpscontactambtenaren hebben de wijk- en dorpsraden een duidelijk aanspreekpunt gekregen. De bereikbaarheid van alle partijen is daarmee toegenomen en de afhandeling van vragen is verbeterd.

Aanbeveling 2.;

Besteed in het wijk- en dorpsgericht werken meer aandacht aan de sociale component.

Burgers hebben zich tot op heden vaak georganiseerd vanwege een probleem in hun leefomgeving. In deze derde evaluatie verschuift de aandacht vanuit diverse betrokkenen voor het eerst van fysieke onderwerpen richting de wens om te willen praten over ontwikkelingen in wijk of het dorp. Een verschuiving naar de sociale component. Voor dit laatste wordt door (bewoners)organisaties meer aandacht voor gevraagd.

Aandacht voor de sociale component (waaronder ook de invoering van buurtbemiddeling) biedt de gemeentelijke organisatie mogelijkheden om burgers (en andere organisaties) op positieve (pro-actieve) wijze te betrekken bij ontwikkelingen in de wijk of het dorp. De ontwikkeling van een visie ten aanzien van een wijk, dorp of gebied samen met burgers is hier een voorbeeld van.

Aanbeveling 3.;

Verbeter de organisatie van het wijk- en dorpsgericht werken.

In de organisatie van het wijk- en dorpsgericht werken valt nog veel winst te behalen. Zowel richting de burger als in de interne ambtelijke organisatie en richting het bestuur.

Werk aan een gestructureerde transparante planmatige werkwijze die resultaten zichtbaar maakt.

Ook aandacht voor de communicatie met burgers, in de ambtelijke organisatie en met het bestuur is belangrijk.

Aanbeveling 4.;

Werk binnen het college aan een betere onderlinge afstemming over het wijk- en dorpsgerichtwerken en betrek hierbij ook de rol van wijkwethouders versus vakwethouder. Communiceer hierover duidelijk richting ambtelijke organisatie en bewoners(overleggen).

Aanbeveling 5.;

Vier successen.

Aanbeveling 6.;

Leg de "regels" vast.

De besturen van de diverse wijk- en dorpsraden hechten grote waarden aan het formeel vastleggen van de afspraken. Wat is wijk- en dorpsgericht werken? Hoe ziet de gemeente de rol van de bewonersoverleggen, dit zowel richting hun achterban (de bewoners) als richting de gemeente. Voor hun is het een vangnet tussen de gemeente en hun contact met de burger. Geadviseerd wordt om door te gaan met de opstelling van de convenanten.

Bijlage 1 Overzicht geïnterviewden

Wijk- en dorpsraden

1. Hanneke Brosie, Bewonersvereniging de Leijen
2. Elly Hulst, Burgemeester Heemstrakwartier
3. Alco Wiersma, Julianalaan Oost
4. Peter Dijks, Bewonersorganisatie Weltevreden
5. Mevrouw Kafka en de heer Bosch, Bewonersorganisatie Groenekan
6. Jacob Groothedde, Maartensdijk

Andere organisaties

7. Hans Gies en Erhan Kumas, Politie
8. Grietje Middelkoop, SWW

Gemeentelijke organisatie

9. Bert Kamminga, wethouder
10. Herman Mittendorf, wethouder
11. Nico Jansen, Raadslid Christen Unie
12. Dick Huizen, Adjunct gemeentesecretaris
13. Theo van de Hurk, verkeer
14. Albert Noorlander, speelplaatsen
15. Bram Jansen, beheer openbare ruimte

Wijkcontactambtenaren

16. Gerard Kosterman
17. Annemieke Vos
18. Miranda de Freitas