

Evaluatie buurtbeheer in Heemskerk

Op weg naar volwassen verhoudingen

Amsterdam, april 2001

Tjitse Dijkema
Georgia de Poorter

Met medewerking van:
Martin van der Gugten

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.2	Doelstelling en probleemstelling	4
2	Buurtbeheer in Heemskerk tot nu toe	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk	8
2.3	Deventer Wijkaanpak	12
2.4	De gevolgde werkwijze: de LENS-methode	12
3	Evaluatie - interviews	16
3.2	Weergave interviews	16
3.3	Conclusies uit de interviews	24
4	Evaluatie - bewonersenquête	26
4.1	Inleiding	26
4.2	Weergave enquête en resultaten	26
4.3	Conclusies	34
5	Evaluatie - discussiebijeenkomst professionals	36
5.1	Inleiding	36
5.2	Weergave inhoud bijeenkomst en discussie	36
5.3	Conclusies uit de bijeenkomst	38
5.4	Algemene conclusie	38
6	Evaluatie - discussiebijeenkomst met bewoners	40
6.1	Inleiding	40
6.2	Weergave inhoud bijeenkomst en discussie	40
6.3	Conclusies	41
6.4	Algemene conclusie	41
7	Vergelijking met buurtbeheer in andere gemeenten	42
7.1	Inleiding	42
7.2	Conclusies	43
8	Eindconclusies en advies	45
8.1	Eindconclusies	45
8.2	Advies	48

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

In de jaren tachtig is in diverse gemeenten gestart met buurtbeheer. Aanleiding hiervoor was de toenemende kloof tussen bestuur en bestuurd, het groeiende idee dat burgers weer meer verantwoordelijkheid voor de openbare ruimte zouden moeten hebben en het voorkomen of temporiseren van het verval van buurten. In eerste instantie betrof het vooral middelgrote en wat grotere gemeenten, in de laatste jaren voegen ook de middelkleine en kleine gemeenten zich bij het legioen van buurtbeherende gemeenten.

In juni 1995 is de gemeente Heemskerk een experiment buurtbeheer gestart¹. Het experiment kende een looptijd van twee jaar en beperkte zich in eerste instantie tot één wijk, namelijk de Muziekbuit. De directe aanleiding om met buurtbeheer te starten werd gevormd door de vanuit het bestuurlijke en sociale vernieuwingsproces geformuleerde wens om de afstand tussen burger en bestuur te verkleinen. Buurtbeheer werd hiertoe als een belangrijk instrument beschouwd. In het Collegeprogramma 1994-1998 'Buurten met burgers' werd dit als volgt verwoord: "Buurtbeheer heeft als opdracht burgers meer verantwoordelijkheid te geven voor hun eigen woon- en leefomgeving". Enkele kernpunten uit dit collegeprogramma ten aanzien van buurtbeheer:

- buurtbeheer moet vanuit de buurt zelf tot ontwikkeling worden gebracht;
- buurtbeheer is een ontwikkelingsproces;
- buurtbeheer dient in principe uit reguliere budgetten te worden gefinancierd;
- de taak van het gemeentebestuur is vooral een voorwaardenscheppende.

Het buurtbeheer in de Muziekbuit werd in eerste instantie opgezet op basis van de methode van de Deventer Wijkaanpak. Deze keuze werd ingegeven door de politieke contacten tussen Heemskerk en Deventer en door het feit dat met deze aanpak elders in het land al goede ervaringen waren opgedaan. Bovendien is het een typische bottom-up methode, dat wil zeggen dat de invloed van bewoners op de woon- en leefsituatie als uitgangspunt wordt genomen. Vanuit deze optiek wordt de burger gezien als coproducent van beleid. Deze werkwijze sluit goed aan op de door de gemeente Heemskerk geformuleerde uitgangspunten.

Om het proces van buurtbeheer ambtelijk te structureren werd bij de start van het experiment door de gemeente een coördinator buurtbeheer aangesteld. Deze coördinator vervult samen met een opbouwwerker van de toenmalige Stichting Welzijn Heemskerk (thans Welschap) een centrale rol in het proces van buurtbeheer. De coördinator is primair verantwoordelijk voor het ambtelijke proces van beleidsontwikkeling, -integratie en -uitvoering. De opbouwwerker heeft tot taak het werkproces met de buurtbewoners en organisaties te begeleiden. In Heemskerk wordt de samenwerking tussen coördinator en opbouwwerker met de term 'tandemstructuur' aangeduid.

Noot 1 Gemeente Heemskerk: *Buurtbeheer in Heemskerk - Plan van Aanpak (eerste fase)*, Projectgroep Sociale Vernieuwing, maart 1995.

Vanaf de start is uitgegaan van een geleidelijke invoering van buurtbeheer in alle wijken van Heemskerk. Bovendien werd direct al duidelijk gemaakt dat de bestuurlijke en ambtelijke organisatie een zelfde ontwikkelingsproces door moet maken: "Het is belangrijk nu reeds te onderkennen dat het experiment zich niet kan beperken tot het werken in de gekozen buurten, maar juist ook binnen de muren van het raadhuis vormgegeven moet worden".

In oktober 1996 werd het experiment in de Muziekbuilt geëvalueerd². De gemeenteraad stelde vast dat het project succesvol was verlopen en besloot om de methodiek binnen een termijn van vijf jaar in heel Heemskerk te introduceren. Momenteel wordt buurtbeheer dan ook in bijna alle wijken van Heemskerk toegepast en is de beschikbare personeelsformatie uitgebreid. Tevens vervult buurtbeheer een centrale rol bij de kanteling van de gemeentelijke organisatie, die momenteel wordt doorgevoerd.

1.2 Doelstelling en probleemstelling

Doelstelling

Inmiddels is in vrijwel alle wijken van Heemskerk buurtbeheer ingevoerd. Alvorens een nieuw besluit te nemen over de verdere ontwikkeling van buurtbeheer bestaat bij het gemeentebestuur behoefte aan een uitgebreide evaluatie. Belangrijke vragen bij deze evaluatie zijn: hoe is het proces van buurtbeheer in de verschillende wijken van Heemskerk verlopen, hoe is buurtbeheer ingebed in de diverse organisaties, zijn de doelstellingen gehaald en wat zijn de opbrengsten van buurtbeheer?

Probleemstelling

De evaluatie van het buurtbeheer heeft als doel om het gehanteerde beleid (proces en resultaten) kritisch onder de loep te nemen om op basis daarvan een advies uit te brengen over de toekomst van buurtbeheer in Heemskerk. Hierbij gaat het zowel om inhoudelijke als organisatorische aspecten van buurtbeheer.

In het 'Meerjarenperspectief Buurtbeheer 1998-2001' is de doelstelling van buurtbeheer als volgt omschreven: "De gezamenlijke inspanning van bewoners en professionele beheerders om vanuit gedeelde verantwoordelijkheid de leefbaarheid van de buurten te verbeteren en op langere termijn te handhaven".

Het invoeren van buurtbeheer roept logischerwijs bij de verschillende betrokken partijen (politiek, ambtelijk apparaat, bewonersorganisaties, professionele organisaties) vragen op, die te maken hebben met bijvoorbeeld de doelstelling, de organisatievorm, de effectiviteit en de doelmatigheid van buurtbeheer. Hoewel bij buurtbeheer natuurlijk vooral een collectief belang voorop staat, kan niet ontkend worden dat de betrokken partijen ook eigen (deel)belangen en verwachtingen hebben, die hun inzet en motivatie voor buurtbeheer beïnvloeden. De grote verscheidenheid aan deelnemers binnen het buurtbeheer schept kansen, maar werpt ook drempels op voor een gezamenlijke visieontwikkeling en uitvoeringspraktijk. Binnen deze context dient buurtbeheer zich tot een duidelijk herkenbare en goed afgebakende coördinatiestructuur op buurniveau te ontwikkelen, waarbij samenwerking, maatwerk, preventie en activering als procescriteria fungeren.

Noot 2 Gemeente Heemskerk: *Evaluatie van het project buurtbeheer in Heemskerk*, Projectgroep Sociale Vernieuwing en Buurtbeheer, augustus 1996.

Uiteindelijk dient dit een positieve bijdrage te leveren aan een schone, hele, veilige en bruikbare buurt of breder geformuleerd in een buurt die in de meest brede zin van het woord leefbaar is.

In Heemskerk is buurtbeheer van meet af aan ook als middel gezien om bestuurlijke vernieuwing tot stand te brengen en/of te verbeteren. Meer participatie en zeggenschap van burgers leidt niet zelden tot een verandering in de rol(opvatting) van de diverse gemeentelijke bestuursorganen. De bijdrage van buurtbeheer aan het proces van bestuurlijke en organisatorische vernieuwing vormt dan ook één van de onderwerpen van evaluatie en advisering. Daarnaast is ook naar de toekomst van buurtbeheer gekeken:

- de verdere ontwikkeling van het sociaal beheer van de buurt;
- de samenhang tussen buurtbeheer en buurtontwikkeling op langere termijn.

Gelet op het bovenstaande kan de probleemstelling van deze evaluatie als volgt worden omschreven:

"In hoeverre wordt de centrale doelstelling van het buurtbeheer bereikt en hoe beoordelen de verschillende betrokken partijen de ambities en (sub)doelen, de organisatie en samenwerking, de werkwijze en methodiek en de producten en opbrengsten van buurtbeheer?"

Evaluatievragen

Op basis van het beschikbare materiaal en na overleg met de gemeente Heemskerk is een verdere uitwerking gegeven aan de vragen die tijdens het evaluatie- en adviestraject centraal hebben gestaan.

Ambities en (sub)doelen:

- Welke ambities hebben gemeente (politiek/ambtelijk), bewoners en andere betrokken partijen met buurtbeheer? Sporen de diverse ambitieniveaus met elkaar?
- Zijn er specifieke (sub)doelen die met de invoering van buurtbeheer zijn/worden nagestreefd? Wat zijn de overeenkomsten en verschillen?
- Zijn ambities en (sub)doelen in de loop van het ontwikkelingstraject bijgesteld en zo ja, op welke wijze? Welke veranderingen zijn er nog te verwachten?

Werkwijze en methodiek

- In hoeverre is in Heemskerk de methode van de Deventer Wijkaanpak toegepast? Zijn er wijzigingen in de aanpak aangebracht en zo ja, welke/waarom?
- Hoe wordt de Heemskerkse aanpak en de LENS-methode door de diverse betrokkenen beoordeeld en welke voordelen en nadelen zien zij hierbij?
- Hoe is de invoering van buurtbeheer in de verschillende wijken van Heemskerk verlopen? Zijn er verschillen te constateren en zo ja, welke/waarom?
- Is er een lerend effect opgetreden naarmate er meer ervaring is opgedaan met buurtbeheer? Moeten er in de toekomst wijzigingen in de aanpak worden doorgevoerd?

Organisatie en samenwerking

- Op welke manier is buurtbeheer binnen de ambtelijke organisatie ingebed en in hoeverre voldoet deze constructie aan de verwachtingen?
- Welke organisaties zijn in de diverse wijken bij het buurtbeheer betrokken en hoe verloopt de samenwerking/communicatie tussen partijen onderling?

- Biedt de opzet van projectteams op wijkniveau voldoende basis voor een daadwerkelijke inbreng van bewoners en andere betrokken partijen?
- Welke concrete knelpunten bestaan er in de organisatie van het buurtbeheer en op welk niveau en op welke wijze kunnen/moeten deze knelpunten aangepakt worden?

Producten en opbrengsten

- Is de kwaliteit van de dagelijkse leefomgeving in de gebieden met buurtbeheer verbeterd? Zijn er verschillen tussen de wijken?
- Is de invloed van bewoners, winkeliers, woningcorporaties, particuliere verhuurders en andere betrokkenen op en de actieve inzet bij de woonomgeving toegenomen?
- Is de samenwerking en de communicatie tussen beheerders en bewoners/gebruikers in de wijk verbeterd?
- Is de afstand tussen burgers en bestuur op wijkniveau door buurtbeheer verkleind? Waaruit blijkt dat?

Adviestraject

De evaluatie van het buurtbeheer in Heemskerk is mede bedoeld om een advies uit te brengen over het vervolg van buurtbeheer. In het adviestraject is aandacht besteed aan de volgende thema's:

- de inhoudelijke koers van buurtbeheer tegen de achtergrond van de ambities en de daadwerkelijke inzet van betrokken partijen; hierbij is met name aandacht besteed aan de overgang van hoofdzakelijk fysiek naar integraal beheer (drieslag: sociaal, fysiek en economisch beheer) en de aansluiting tussen buurtbeheer (korte termijn) en buurtontwikkeling (langere termijn).
- de bestuurlijk-organisatorische inbedding van buurtbeheer; hierbij is (in hoofdlijnen) de positie van buurtbeheer binnen de nieuwe gemeentelijke organisatie aangegeven en de samenwerkingsrelaties tussen gemeente/politiek met bewoners en andere partijen (oftewel: binnen en buiten).
In dit kader is ook de samenhang tussen bestaande beleidsinstrumenten (wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer) en nieuwe sturingsmodellen (buurtcontactraadsleden en wijkwethouders) aan bod gekomen.

1.3 Leeswijzer

In de voor u liggende rapportage wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op buurtbeheer in Heemskerk tot nu toe. Daarin wordt de geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk weergegeven, de relatie met de Deventer Wijkaanpak en de LENS-methode gelegd. Vervolgens wordt aangegeven hoe de fasering en de inhoud van buurtbeheer in Heemskerk per wijk verlopen.

In de hoofdstukken 3, 4, 5 en 6 wordt de evaluatie behandeld, respectievelijk gebaseerd op de interviews, de bewonersenquête en de discussiebijeenkomsten met professionals (31 januari 2001) en met bewoners (6 februari 2001).

In hoofdstuk 7 wordt een vergelijking gemaakt met andere gemeenten. Deze vergelijking is een actualisering van een eerdere rapportage, die in 1996 voor de gemeente Heemskerk is uitgebracht. Aan de hand van een aantal belangrijke items uit buurtbeheer wordt gezien waar overeenkomsten en verschillen worden aangetroffen tussen Heemskerk en de andere onderzochte gemeenten. Het gaat daarbij om de gemeenten Boxtel, Deventer, Heerenveen, Hoogezand-Sappemeer, Sneek en Renkum.

Tenslotte bevat hoofdstuk 8 de eindconclusies en het advies.
In de bijlagen treft u het overzicht aan van de onderzochte documenten, een
lijst van geïnterviewden, de bewonersenquête, de figuren en de schemati-
sche vergelijking met andere gemeenten.

2 Buurtbeheer in Heemskerk tot nu toe

2.1 Inleiding

Hieronder volgt een overzicht van de ontwikkeling van buurtbeheer tot nu toe in Heemskerk. Daarbij wordt een overzicht gegeven van de geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk en de relatie met de Deventer Wijkaanpak. Ook wordt inzicht gegeven in de gevolgde werkwijze, de zogenoemde LENS-methode. Daarna treft u aan een overzicht van de gevolgde werkwijze en inhoud per wijk. Tenslotte is dit overzicht in een schema verwerkt.

De verwerkte informatie is gebaseerd op de documentanalyse en op interviews. Voor een lijst van de geraadpleegde literatuur en een overzicht van de geïnterviewden wordt u naar de bijlagen 1 en 2 verwezen.

2.2 Geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk

De geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk gaat terug tot maart 1995. In dat jaar verscheen 'Buurtbeheer in Heemskerk, plan van aanpak, eerste fase', geschreven door de projectgroep sociale vernieuwing. Deze projectgroep was samengesteld uit medewerkers van diverse afdelingen binnen het gemeentelijk apparaat. Dit plan van aanpak kent de volgende uitgangspunten voor buurtbeheer:

- buurtbeheer heeft als opdracht burgers meer verantwoordelijkheid te geven voor hun eigen woon- en leefomgeving;
- buurtbeheer moet vanuit de buurt zelf tot ontwikkeling worden gebracht;
- het gaat om een ontwikkelingsproces, er is dus geen vast model voor buurtbeheer.

Daarnaast is met één proefbuurt begonnen, te weten de Muziekbuit. Voor die buurt werd gekozen omdat men de kans van slagen van het experiment dáár het grootst achtte. Deze buurt werd beschouwd als de buurt in Heemskerk met de grootste achterstanden. Tevens werd op dat moment als uitgangspunt genomen dat buurtbeheer geleidelijk in heel Heemskerk zou worden ingevoerd.

Organisatorisch is het uitgangspunt gehanteerd om een buurtcoördinator te benoemen, die zitting heeft in de projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer. Deze projectgroep kan als een vervolg op de projectgroep sociale vernieuwing worden gezien. In de nieuwe projectgroep hebben afdelingshoofden zitting, terwijl ook het hoofd van het bureau buurtbeheer (voorheen coördinator buurtbeheer) daarin zitting heeft. Deze projectgroep is direct verantwoording schuldig aan het college van burgemeester en wethouders en staat onder leiding van de wethouder, verantwoordelijk voor buurtbeheer. Onder deze projectgroep (die overigens nog steeds bestaat, maar voor wat betreft buurtbeheer niet meer daadwerkelijk functioneert) fungeert een werkgroep, die zich met de praktische uitwerking bezighield.

Als te volgen werkwijze als basis het Deventer model gekozen, de Deventer Wijkaanpak. Voorshands werd besloten geen extra budgetten voor buurtbeheer beschikbaar te stellen, maar de reguliere middelen als uitgangspunt te beschouwen. Tevens werd een relatie gelegd met de zogenaamde wijkcontactbijeenkomsten. Deze bijeenkomsten, waarbij de gemeenteraad de uitno-

digende partij is, zijn georganiseerd om de relatie bestuur-bestuurden te versterken. Per wijk wordt eenmaal per raadsperiode een wijkcontactbijeenkomst gehouden, waarbij bewoners vragen aan raadsleden (dus inclusief wethouders) en de burgemeester kunnen stellen. Tijdens deze avond wordt vaak een thema door de burgemeester toegelicht.

Daarnaast worden klachten verzameld en zo snel mogelijk in de dagen daarna opgelost. Deze wijkcontactbijeenkomsten worden in het algemeen bijzonder goed bezocht. Tijdens de wijkcontactbijeenkomsten wordt het eerste zaaiwerk gedaan voor buurtbeheer. Over de relatie tussen wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer wordt verderop in dit rapport ingegaan.

In augustus 1996 heeft de Projectgroep Sociale vernieuwing en buurtbeheer het project buurtbeheer in Heemskerk geëvalueerd.

Uit deze evaluatie zijn positieve en negatieve factoren te distilleren.

Als belangrijkste succesfactoren worden genoemd:

- er is een goed draaiend projectteam van vertegenwoordigers van bewoners en organisaties;
- er kan een versneld rendement worden geconstateerd door goede samenwerking tussen opbouwwerk en coördinator buurtbeheer;
- met de culturomslag binnen het gemeentelijk apparaat gaat het goed;
- er is sprake van goede beleidsafstemming op alle niveaus.

Toch zijn er ook verbeterpunten te constateren. Als belangrijkste kunnen worden genoemd:

- het inzicht in de breedte van het draagvlak van door bewoners gedragen wensen ontbreekt veelal;
- er is nog geen sprake van toegenomen verantwoordelijkheid van buurtbewoners voor hun woon- en leefomgeving.

De overige belangrijkste punten, die aandacht behoeven, luiden als volgt:

- buurtbeheer moet zo snel mogelijk vanuit de politiek, ook door de schaal waarop het plaatsvindt, een volwassen uitstraling krijgen;
- er zal meer inzicht (wijksgewijs) in gemeentelijke financiën moeten worden gegeven;
- alles wat wijkoverschrijdend is wordt uitgesloten van buurtbeheer;
- langdurige aandacht voor een wijk zonder verbreding van activiteiten kan ongewenst isolerende gevolgen hebben;
- de plaats van de coördinator buurtbeheer in de gemeentelijke organisatie behoeft nadere studie.

De conclusies van de evaluatie luiden als volgt:

- de proefneming is geslaagd;
- de uitbreiding naar andere wijken kan worden versneld (zie 2.5).

In mei 1998 bracht de projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer het Meerjarenperspectief Buurtbeheer 1998 - 2001 uit. In dit meerjarenperspectief werd de centrale doelstelling als volgt geherformuleerd:

De gezamenlijke inspanning van bewoners en professionele beheerders om vanuit gedeelde verantwoordelijkheid de leefbaarheid van de buurten te verbeteren en op langere termijn te handhaven.

Dit betekent:

- buurten en gemeente dragen samen de verantwoordelijkheid voor de woon- en leefomgeving. Voor burgers betekent dit meepraten, adviseren en gehoord worden en waar mogelijk zelf de handen uit de mouwen steken;
- een gelijkwaardige positie van de buurt in onderhandelingen met de gemeente en andere betrokken organisaties;
- gebruik maken van de deskundigheid van bewoners;
- de buurt krijgt zelf geld voor het oplossen van kleine klussen;
- organiseren (voor zover nodig met behulp van het opbouwwerk) en elkaar informeren (bv. een buurtkrant);
- samenwerken met dienstverlenende- en welzijnsorganisaties, zoals de woningcorporaties, politie, welzijnswerk.

Het bovenstaande wordt in de volgende punten nader uitgewerkt:

- gemeentelijke zorg voor buurtbeheer gaat uit naar:
 - het initiëren;
 - de coördinatie;
 - vormgeven van organisatorische aspecten;
 - bewaken continuïteit;
 - de implementatie van buurtgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau.
- bewoners leveren:
 - specifieke deskundigheid bij de vormgeving van beleid en uitvoering op projectbasis;
 - signalering (tekortkomingen in de uitvoering en wensen voor snelle actie);
 - Verantwoordelijkheid van de buurtsamenleving;
 - actieve bijdragen bij vormgeven projecten en exploiteren en in stand houden van voorzieningen.

Als doelstelling van het Meerjarenperspectief wordt genoemd:

Het scheppen van voorwaarden tot realisatie van buurtbeheer in heel Heemskerk per 2001, aangestuurd vanuit de vastgestelde beleidsuitgangspunten en een meerjarenperspectief.

Daarbij wordt rekening gehouden met het volgende ambitieniveau:

- introductie van buurtbeheer in heel Heemskerk in de periode van 1997 - 2001 ;
- buurtclustering volgens CBS-indeling;
- beleidsmatige en financiële inbedding van buurtbeheer in de gemeentelijke organisatie en bij de participerende instellingen en organisaties;
- het opzetten van een ambtelijke werkeenheid en het vrijmaken van de noodzakelijke financiële middelen hiervoor;
- afdoend werkbudget om uitvoering te geven aan noodzakelijke maatregelen in de buurt;
- vormgeven van sociaal beheer (samenleven en achterstandsbestrijding) in de buurten als een aansluitend beleidsaccent op de ontwikkeling van het fysieke beheer;
- het mede inzetten van de methode buurtbeheer bij de ontwikkeling van een integrale beleidsaanpak en implementatie hiervan in een klantgerichte gemeentelijke organisatie;
- aandacht voor deskundigheidsbevordering rond het project en versterken communicatiestructuur.

Verder worden de volgende afspraken nog gemaakt:

- de raadscommissie Planontwikkeling, Volkshuisvesting en Grondzaken wordt maandelijks in het overleg met de verantwoordelijk wethouder en de coördinator buurtbeheer op de hoogte gesteld van de voortgang van buurtbeheer;
- het idee wijkwethouder leeft, maar dit fenomeen wordt niet voor 2002 ingevoerd;
- buurtcontactraadsleden; kan per fractie nader worden ingevuld. De door de fracties 'benoemde' raadsleden kunnen ook in de projectteams zitting nemen;
- de wethouder buurtbeheer heeft een coördinerende taak;
- voor de Stichting Welzijn Heemskerk wordt een buurtgerichte organisatie gewenst geacht;
- ook de professionele woningeigenaren/beheerders zullen hun energie en aandacht veel meer moeten richten op de buurten;
- ook de politie zal meer buurtgericht moeten gaan werken;
- scholen zullen eveneens meer betrokken moeten worden in de buurt-samenleving;
- wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer blijven naast elkaar bestaan.

De stand van zaken op dit moment (oktober 2000)

Sinds juli 2000 is er sprake van het bureau buurtbeheer. Dit bureau is ondergebracht bij de afdeling uitvoering en beheer en telt 10 medewerkers, in totaal 7,5 formatieplaatsen. Het bestaat uit 1 bureauhoofd, 3 medewerkers coördinatie, 2 medewerkers 'buurtmelding 800', 2 medewerkers administratieve ondersteuning, 1 medewerker managementassistentie en 1 medewerker toezicht buitenruimte.

Er is een coördinerend wethouder buurtbeheer; er zijn geen wijkwethouders. Aan de raad als geheel is geen aparte rol in het proces van buurtbeheer toegekend. De raadscommissie PVG wordt wel iedere maand bijgepraat door het hoofd van het bureau buurtbeheer. Tevens krijgen de raadsleden de notulen van de vergaderingen van alle projectteams toegezonden. Heel soms bezoeken raadsleden een vergadering van een projectteam.

In vrijwel geheel Heemskerk is buurtbeheer ingevoerd, in 2001 start de laatste wijk.

In alle wijken, die tot nu zich met buurtbeheer bezighouden zijn projectteams samengesteld. Naast bewoners, zijn hierin het zogenaamde tandem (gemeentelijk beleidsmedewerker buurtbeheer en opbouwwerker) opgenomen en vertegenwoordigers van de politie. De corporaties nemen niet deel aan de projectteams en Reinunie ongeveer 2 maal per jaar. Op ad-hoc-basis worden medewerkers van gemeentelijke afdelingen uitgenodigd voor de vergaderingen van de projectteams.

Per wijk wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde tandemconstructie, d.w.z. de beleidsmedewerker van het bureau buurtbeheer en de betrokken opbouwwerker loodsen gezamenlijk het proces van buurtbeheer door de wijk en de professionele organisaties. Daarbij heeft de opbouwwerker de meeste contacten met de buurt en de beleidsmedewerker de meeste contacten met de professionele organisaties.

Er is geen sprake van buurtbudgetten, wel beschikt het bureau buurtbeheer over een budget van f 200.000,- (en later oplopend f 500.000,-) voor onder andere het wegwerken van kleine ergernissen.

Uitgangspunt voor het buurtbeheer is de Deventer wijkaanpak, terwijl de LENS-methode wordt gehanteerd om problemen en wensen in de wijk te inventariseren.

De projectteams vergaderen ongeveer eenmaal per 6 weken.

2.3 Deventer Wijkaanpak

In Heemskerk worden de uitgangspunten van de Deventer Wijkaanpak gevolgd. Dat houdt in dat gekozen wordt voor een benadering van onderop (bottom up): de woon- en leefsituatie in de buurt wordt als uitgangspunt wordt genomen. Deze specifieke aanpak wordt gekenmerkt door een mixture van gespreks- en analysemethodes. Ook organisatorisch worden tot in detail ideeën geleverd om het buurtbeheerproces vorm te geven. Deze vorm van wijkaanpak begint bij de basis. Bewoners worden vanaf de start serieus genomen, hun meningen worden gerespecteerd en als waardevol beschouwd. Vanuit deze optiek wordt de burger gezien als coproducteur van beleid. 'Het succes staat of valt met de mate waarin bewoners hun behoefte aan verandering kunnen vertalen in concrete maatregelen en bereid zijn de uitvoering daarvan voor hun rekening te nemen.

Daarbij is het Deventer model een basis voor bestuurlijke vernieuwing. Nieuwe verhoudingen tussen bestuur en bestuurden kunnen hierin gestalte krijgen. Het middel buurtbeheer, waarin sprake is van volwassen verhoudingen, wensen en ideeën van bewoner serieus worden genomen, draagt bij tot een andersoortige verhouding, waarbij bestuurders een deel van hun macht en invloed afstaan ten behoeve van een betere leefomgeving van wijkbewoners. In Deventer is, om dit te accentueren, gekozen voor wijkwethouders en wijk-contactraadsleden.

Inmiddels is in Deventer een breed netwerk ontstaan van een twintigtal organisaties, die wijkgericht werken. Op basis van convenantafspraken werken gemeente, corporaties, Stichting Raster, politie, volwasseneneducatie, opbouwwerk, sociaal cultureel werk etc. nauw en wijksgewijs samen. Meer informatie over de Deventer Wijkaanpak is te vinden in hoofdstuk 7.

2.4 De gevolgde werkwijze: de LENS-methode

De methode waarlangs het buurtbeheer in Heemskerk gestalte krijgt is de zogenaamde LENS-methode. LENS staat voor Leefbaarheidonderzoek Nieuwe Stijl. Binnen die methode worden bewoners in een aantal fasen intensief en actief betrokken bij de totstandkoming van het buurtplan.

De LENS-methode kent de volgende fasen:

- de voorbereidingsfase;
- de inventarisatiefase;
- de afwegingsfase;
- de constructiefase;
- de afrondingsfase.

Hieronder volgt een korte beschrijving per fase.

De voorbereidingsfase

Naast het opzetten en organiseren van het onderzoek naar de leefbaarheid in de betrokken buurt, is het tevens van belang dat in deze fase een goede planning wordt gemaakt.

In deze fase wordt ook gezocht naar deelnemers aan het bewonersonderzoek. Aan sleutelfiguren in de wijk, zowel uit bewonersorganisaties als uit professionele organisaties worden namen van bewoners gevraagd. Er wordt getracht een zo goed mogelijke afspiegeling te maken naar leeftijd, geslacht, staat, straat en culturele identiteit. Daarnaast wordt ook een kinderpanel samengesteld (12 kinderen uit de groepen 5, 6 en 7).

Ook vinden in deze fase gesprekken met buurtdeskundigen plaats. Deze zijn bedoeld om in korte tijd inzicht te krijgen in de problematiek in de wijk. Ook kunnen ideeën en mogelijkheden voor de toekomst worden geopperd.

Deskundigen zijn in dit geval deelnemers aan bewonersorganisaties, personen die beroepsmatig aanwezig zijn in de wijk en vertegenwoordigers van dienstverlenende organisaties.

De inventarisatiefase

In deze fase vindt de bronnenstudie plaats. Het bestaande schriftelijke materiaal over de wijk wordt geïnventariseerd, bestudeerd en samengevat. Daarnaast wordt een schriftelijke vragenlijst aan het bewonerspanel voorgelegd. Daarbij worden vragen gesteld over de positieve en negatieve kanten van de leefbaarheid in de wijk. Soms worden allochtonen mondeling geïnterviewd.

Overigens ligt het percentage van de respons veelal hoog (70% of meer), vooral omdat de bewoners gericht worden benaderd én omdat de enquêteformulieren aan huis worden opgehaald. De invullers van de vragenlijst wordt gevraagd zitting te nemen in het bewonerspanel om de uitslag van de enquête verder te bespreken in de afwegings- en constructiefase.

Van de uitkomst van de enquête wordt een gedetailleerd verslag gemaakt.

De afwegingsfase

De uitkomsten van de enquête worden in de vorm van stellingen in de bewonerspanels besproken. Voor- en tegenargumenten worden uitgewisseld en verzameld ten aanzien van de op tafel gebrachte leefbaarheidvraagstukken. Informatie van deze bijeenkomsten wordt gebruikt om te komen tot het formuleren van maatregelen (later verbeteringsvoorstellen genoemd).

De constructiefase

De onderzoeker (i.c. Welschap) formuleert op basis van informatie uit de vorige fases maatregelen, die weer in groepsdiscussies worden besproken. Daarbij worden de volgende vragen gesteld:

- in hoeverre draagt uitvoering van de maatregelen bij aan de leefbaarheid van de buurt;
- is er voldoende informatie omtrent de te nemen maatregel voorhanden en zo nee, waar is die informatie verkrijgbaar?
- in hoeverre kunnen bewoners zelf bijdragen aan de realisering van een maatregel.

Per panelgroep wordt een zelfde aantal maatregelen besproken. Aan het eind van de avond krijgen de deelnemers een lijst met alle maatregelen voorgelegd in de vorm van een prioriteitenenquête. Gevraagd wordt bij elke maatregel te beoordelen hoe belangrijk deze gevonden wordt.

Aan de organisaties die een rol (moeten) spelen bij de uitvoering van de maatregelen worden de maatregelen voorgelegd, met de vraag deze te toetsen op financiële en organisatorische haalbaarheid.

De uiteindelijke informatie wordt vertaald in verschillende scenario's:

- prioriteitscenario (de wensenlijst van de bewoners);
- haalbaarheidsscenario (het draagvlak van de organisaties);
- voorwaardenscheppend scenario (sommige maatregelen zijn een voorwaarde voor het realiseren van andere).

Deze verschillende informatiestromen leiden tot een buurtplan, waarin geselecteerd een aantal maatregelen voor de komende jaren worden geformuleerd.

De afrondingsfase

Deze fase kenmerkt zich door het schrijven van het onderzoeksrapport en de presentatie van het materiaal aan de opdrachtgever, het panel, bewoners, betrokken organisaties, politiek en pers.

Het eindresultaat moet zijn het vaststellen van het buurtplan, waarin de verbeteringsvoorstellen op volgorde van prioriteit en haalbaarheid staan beschreven.

De bewonersenquête bevat vragen over een aantal thema's in de buurt, die alle betrekking hebben op leefbaarheid. De prioriteitsvolgorde van de problemen en hun oplossingen wordt bepaald door het projectteam.

Deze methode wordt in Heemskerk gevolgd.

In afwijking van deze methode hanteert de Deventer wijkaanpak het uitgangspunt dat álle bewoners worden geënuquêteerd (in Heemskerk worden alleen die bewoners geënuquêteerd, die zich daarvoor hebben opgegeven én daarvoor geselecteerde bezoekers van de wijkcontactbijeenkomsten) en dat ook álle bewoners de gelegenheid krijgen om prioriteiten te stellen.

2.5 Fasering en inhoud

In de volgende wijken is in het daarachter vermelde jaartal een begin gemaakt met buurtbeheer:

1	Muziekbuilt (onderdeel hart van Heemskerk)	1995
2	Zuidbroek – Oosterwijk	1997
3	Van Duin tot Dorp	1998
4	Hart van Heemskerk	1999
5	Boven de Baendert	2000

Het resterende deel van Heemskerk (Slotherenbuurt, Verzetsstrijdersbuurt, Beierlust, Hoogdorp, Lunet en Westertuinen) komt in 2001 aan bod.

In alle in uitvoering genomen buurten is de LENS-methode toegepast. De Muziekbuilt heeft als experimentbuurt en als onderdeel van Hart van Heemskerk, al tweemaal kennism gemaakt met deze methode. In 1999 heeft de Muziekbuilt echter een verkorte vragenlijst toegezonden gekregen.

Aan de hand van de bewonersonderzoeken vindt u hieronder een schematisch overzicht van het aantal problemen dat is gesignaleerd per wijk. Daarbij wordt de volgende indeling gehanteerd:

- fysieke aangelegenheden;
- sociale aangelegenheden;
- economische aangelegenheden;
- relatie van de wijk tot de professionele instellingen.

Er wordt een louter gekwantificeerd beeld gegeven.

Schema 2.1 Schematisch overzicht

	Muziek- buurt	Zuidbroek Oosterwijk	Van Duin tot Dorp	Hart van Heemskerk	Boven de Baendert
Fysiek	55%	70%	82%	54%	40%
Sociaal	29%	20%	15%	29%	40%
Economisch	-	10%	3%	17%	-
Relatie	16%	-	-	-	20%

Uit het bovenstaande schema blijkt dat de fysieke aspecten de boventoon voeren. Het gaat daarbij vooral om hondenpoep, losliggende tegels, het onderhoud van het groen, vervuiling etc. Dat is niet verwonderlijk. Overal waar met buurtbeheer wordt begonnen, zijn vragen/opmerkingen en klachten over de woningen en de woonomgeving de eerste onderwerpen. Dat is voor bewoners het meest herkenbaar en ook het meest hinderlijk.

Tevens valt op dat in Heemskerk, zeker in vergelijking tot andere gemeenten, het percentage sociale onderwerpen, dat wordt genoemd, relatief hoog is. Het gaat dan om samenleven in een buurt, sociale voorzieningen (speel-tuinen, buurthuizen) etc.

Gezien het feit dat in Heemskerk de indruk maakt een rustige, schone en goed onderhouden gemeente te zijn, is ook dat niet verwonderlijk, maar wel bijzonder.

3 Evaluatie - interviews

3.1 Inleiding

In deze paragraaf worden de belangrijkste gegevens uit de interviews gepresenteerd. In totaal zijn er 41 interviews afgenomen onder bewoners van de betrokken wijken (meest leden van de projectteams), van de gemeente Heemskerk (raadsleden, wethouders en ambtenaren), medewerkers van een corporatie, van Welschap, Reinunie en de politie. In bijlage 2 is een namenlijst te vinden van de geïnterviewde personen.

3.2 Weergave interviews

Inleiding

In de interviews is gevraagd hoe men aankijkt tegen de ambities rond wijkbeheer, de organisatie, de knelpunten, de eigen betrokkenheid, de gevolgde werkwijze en methodiek en de producten en opbrengsten.

Algemeen

In het algemeen kan worden geconstateerd dat alle geïnterviewden het buurtbeheer een min of meer warm hart toedragen. Allen zien in dat bewonersbetrokkenheid een belangrijk item is in het gemeentelijk reilen en zeilen. Een wat minder gunstige uitzondering vormen echter de corporaties. De corporaties beschouwen buurtbeheer als een duidelijk gemeentelijke aangelegenheid. De corporaties wonen zo nu en dan wel de vergaderingen van de projectteams bij, maar hebben daarnaast een eigen overleg met bewoners, die volgens een van de geïnterviewde corporatievertegenwoordigers 'niet aansluit op buurtbeheer'.

Buurtbeheer en zijn associaties

Aan alle geïnterviewden is de vraag gesteld 'als ik buurtbeheer zeg, waaraan denkt u dan?'. Dit leidde tot de vrijwel uitsluitend positieve reacties:

- groot succes;
- goed gebruik van deskundigheid van bewoners en professionals;
- prachtig concept, dat goed aansluit bij de gebiedsgebonden aandacht van andere professionele instellingen (bv. politie);
- samenwerken van alle betrokkenen;
- kweken van mentaliteitsverandering, zowel bij bewoners als professionals;
- goed communiceren;
- elkaar serieus nemen;
- schotten tussen gemeentelijke afdelingen moeten wegvallen;
- gemeenschapszin in een buurt;
- aanpassen van werkprocessen binnen de gemeente;
- de meest pure vorm van democratie;
- bewoners hebben zelf ideeën, de gemeente reageert;
- de buurt zelf verantwoordelijk voor de woonomgeving;
- wederkerig leerproces

Wel verdient extra aandacht dat vanuit bewoners soms met enige argwaan wordt gekeken naar buurtbeheer. Uit de interviews met bewoners kwam naar voren dat het de gemeente er wellicht om gaat om bewoners aan het werk te zetten, kortom het zou een bezuinigingsoperatie kunnen zijn.

Zoals een van de geïnterviewde bewoners het uitdrukte:

'het projectteam moet maar eens aftasten of buurtbeheer wel oprecht is, achter de coulissen houdt de gemeente toch wel de touwtjes in handen'.

Kennelijk is het oude wantrouwen tussen bewoners en gemeente nog niet volledig uit de weg geruimd.

Daarnaast geven de bewoners tevens aan dat er veel en soms wel erg lang wordt vergaderd. Tevens wordt opgemerkt dat veel onderwerpen ook wel erg lang op de agenda blijven staan. Het is kennelijk moeilijk om een beslissing te nemen. Dit wordt dan afgezet tegen de resultaten en een aantal bewoners is van mening dat de verhoudingen scheef liggen: teveel vergaderen, teveel gepraat en te weinig resultaat.

Buurtbeheer en geformuleerd beleid

De gemeente Heemskerk voert een duidelijk geformuleerd beleid op het gebied van buurtbeheer. Er is een aantal rapporten verschenen, waarin beleid wordt uitgestippeld, maar ook waarin beleid wordt geëvalueerd³.

Voor andere instellingen geldt dat zij geen specifiek beleid voeren. Zoals al eerder aangegeven, tonen de corporaties niet echt veel belangstelling voor buurtbeheer. Ook voor Welschap geldt dat geen specifiek beleid op het gebied van buurtbeheer is geformuleerd. Dit is overigens wel opmerkelijk, omdat Welschap een belangrijke rol speelt bij buurtbeheer, al was het alleen maar omdat zij, naast de buurtmeesters, de opbouwwerkers leveren, die in de zogenaamde tandemconstructie met het bureau buurtbeheer samenwerken. Noch de politie noch Reinunie hebben beleid geformuleerd op het gebied van buurtbeheer, maar dragen dit fenomeen wel een warm hart toe⁴. De dagelijkse praktijk wijst echter uit dat het desondanks voor beide instanties niet eenvoudig is buurtbeheer te concretiseren.

Waarom buurtbeheer?

In het algemeen wordt erkend dat buurtbeheer een middel is en geen doel op zich. Het wordt als middel gezien om bewonersbetrokkenheid te vergroten en de klantgerichtheid van het gemeentelijk apparaat te bevorderen. Tevens geven vrijwel alle geïnterviewden aan dat buurtbeheer door alle betrokkenen zou moeten worden gezien als iets vanzelfsprekends, iets dat binnen de professionele organisaties na verloop van tijd is geïmplementeerd. Daarbij wordt gelijktijdig aangegeven dat dit een utopisch beeld is. In werkelijkheid verwacht men dat het nooit zover zal komen dat de gemeente (en andere professionele organisaties) volledig klantgericht werken.

Op de vraag wat men met buurtbeheer beoogt te bewerkstelligen wordt veelal verwezen naar het antwoord op de vraag waarom men 'aan buurtbeheer doet'.

Ambities met buurtbeheer

De gemeente heeft de ambities met buurtbeheer in de loop van de jaren wel enigszins bijgesteld. De centrale doelstelling is geformuleerd. De ontwikkeling is vooral te lezen in het feit dat er vooral ook naar de professionele

Noot 3 Buurtbeheer in Heemskerk, plan van aanpak, eerste fase, projectgroep sociale vernieuwing, maart 1995. Evaluatie van het project buurtbeheer in Heemskerk, Projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer, augustus 1996. Meerjarenperspectief buurtbeheer 1998-2001, Projectgroep Sociale Vernieuwing en buurtbeheer, mei 1998

Noot 4 Voor de politie geldt dat per 1 januari 2001 vier gebiedsgebonden medewerkers zijn aangesteld (3,5 formatieplaatsen). De vijfde wordt dit jaar benoemd. De politie gaat haar organisatie rond gebiedsgebonden werken herordenen.

organisaties wordt gekeken en hun bereidheid hun werkcultuur te veranderen naar meer klantgericht werken.

Ook de gezamenlijke verantwoordelijkheid van bewoners en professionals voor de woonomgeving wordt daarbij meer en meer benadrukt. In eerste instantie ging de aandacht bij buurtbeheer uit naar het geven van meer verantwoordelijkheid aan burgers voor hun woonomgeving. De rol van de professionele organisaties werd daarbij minder benadrukt.

Geconcludeerd kan worden dat de gemeente wel zeer duidelijk het voortouw neemt bij het ontwikkelen en vormgeven van buurtbeheer. De gemeente is de regisseur.

De enige professionele instantie, die in dit opzicht initiatief heeft genomen, is de gemeente. De andere instellingen zijn volgend. Daarbij is de rol van de corporaties marginaal. Zij hebben hun eigen lijnen richting bewoners en laten zich weinig gelegen liggen aan de lijnen, die via buurtbeheer zijn uitgezet. De andere professionele instanties hebben meer belangstelling voor buurtbeheer, maar geen beleid daarop ontwikkeld. Ten aanzien van Welschap kan nog worden opgemerkt dat buurtbeheer, zeker tijdens de startfase, een belangrijk onderwerp van gesprek is geweest, maar schriftelijk beleid is niet ontwikkeld. De geïnterviewde bewoners geven aan dat de gemeente met buurtbeheer is begonnen om de kloof tussen bewoners en gemeente te verkleinen en om problemen sneller op te lossen.

Buurtbeheer in Heemskerk en de Deventer Wijkaanpak

De geïnterviewden zijn vrijwel allemaal van mening dat de Deventer wijkaanpak volledig is overgenomen. Wel signaleert men dat er natuurlijk kleine verschillen zijn, maar men acht deze marginaal. Een aantal geïnterviewden, met name buiten het gemeentelijk apparaat zijn niet op de hoogte van het feit dat de Deventer wijkaanpak een zo belangrijke rol speelt bij de ontwikkelingen in Heemskerk. Overigens is hierboven al aangegeven waar de verschillen tussen de Deventer methode en de methode van Heemskerk zijn te vinden. De vraag waarom wijzigingen zijn aangebracht wordt beantwoord met de mededeling dat deze wijzigingen beter passen in Heemskerk.

Buurtbeheer binnen het gemeentelijk apparaat

Het ontwikkelen van buurtbeheer heeft binnen de gemeente niet tot echt grote controverses geleid. Wel bestaan er verschillende meningen over het functioneren van het bureau buurtbeheer.

Een aantal geïnterviewden is van mening dat het bureau buurtbeheer zich teveel bemoeit met de inhoud en te weinig gebruik maakt van de kennis, die binnen de vakafdelingen aanwezig is. Overigens ziet men wel een gunstige ontwikkeling. De vakafdelingen worden meer en meer betrokken, terwijl het bureau buurtbeheer zich meer en meer facilitair opstelt. Alle betrokkenen zijn over deze ontwikkeling tevreden.

Buurtbeheer is sinds juli 2000 ondergebracht bij de afdeling beheer en uitvoering van de gemeente Heemskerk. Daarvoor was buurtbeheer ondergebracht bij de afdeling welzijn. Hiervoor is gekozen omdat de werkzaamheden van de medewerkers buurtbeheer momenteel nauwer aansluit bij de afdeling uitvoering en beheer dan bij welzijn. Mede in het kader daarvan is het buurtmeldingsnummer ('klachtenlijn') bij de afdeling buurtbeheer ondergebracht. Op deze wijze is het bureau niet alleen exact op de hoogte welke vragen en opmerkingen er uit de wijken komen, maar heeft ook zicht op de afhandeling ervan.

Buurtbeheer en andere professionele instellingen

De andere bij buurtbeheer betrokken professionele instellingen zijn de corporaties (Patrimonium en de Woonfederatie), de Reinunie, de politie en Welschap.

Buurtbeheer en de corporaties

De rol en betrokkenheid van de corporaties wordt verschillend, maar in het algemeen niet echt positief beoordeeld. Zij laten zich niet vaak zien tijdens de vergaderingen van de projectgroepen en hebben hun eigen overlegcircuits richting bewoners. Zoals een geïnterviewde het meedeelde:

‘Wij, de corporaties hebben onze eigen communicatie- en participatiestructuur richting bewoners en die sluit nu eenmaal niet aan bij buurtbeheer. Wel zijn wij in principe op afroep beschikbaar’.

Daarnaast beschouwen ze (overigens terecht) buurtbeheer als een middel om de totale leefbaarheid in een wijk te verbeteren, terwijl ze hun eigen rol toch vooral op het gebied van het wonen zien. Ze achten buurtbeheer tijdrovend. Overigens is er wel incidenteel contact met de medewerkers van het bureau buurtbeheer, waarbij het dan natuurlijk vooral gaat om zaken, die de corporaties betreffen. Daarnaast communiceren de corporaties met de verantwoordelijk wethouder over buurtbeheer tijdens het reguliere volkshuisvestingsoverleg.

De geïnterviewden ervaren de corporaties vooral als afwezig. De bewoners melden dat ze hetzij de corporaties nog nooit hebben gezien tijdens vergaderingen van de projectteams, of dat zij incidenteel aanwezig zijn. De bewoners betreuren dat, omdat er toch wel degelijk problemen zijn met de woningen, die heel goed tijdens de vergaderingen van de projectteams kunnen worden besproken.

Medewerkers van de gemeente stellen dat de corporaties hun beleid nog niet echt op buurtbeheer hebben ingericht. Ook zij betreuren het dat de corporaties de vergaderingen van de projectteams niet of nauwelijks bijwonen. Zij beschouwen de contacten verder in het algemeen als goed. Op klachten wordt gereageerd en ook in beleidsmatige zin is er sprake van een redelijk tot goed contact. Geconstateerd wordt dat de corporaties zich té weinig met leefbaarheid in het algemeen bezighouden en nog téveel met alleen de woningen. Overigens gelden deze constatering in belangrijke mate voor de Woonfederatie en in mindere mate voor Patrimonium.

Vanuit de politiek zijn de geluiden omtrent de corporaties wisselend. Interessant is de constatering dat leden van het college redelijk te spreken zijn over de inbreng van de corporaties, terwijl de meeste raadsleden juist die mening niet zijn toegedaan. Een van de raadsleden is zelfs van mening dat de corporaties niets te zoeken hebben bij buurtbeheer.

Een van de collegeleden is van mening dat de corporaties wel zouden willen meedoen, maar eerst hun eigen interne problemen willen en moeten oplossen voordat ze écht meedraaien. Voor sommige raadsleden geldt dat ze niet een echt zicht hebben op de relatie tussen de gemeente en de andere professionele instellingen.

Ambtenaren op uitvoerend niveau zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking met de corporaties. Met name op het niveau van het verhelpen van klachten worden de contacten als positief ervaren. Ambtenaren op beleidsniveau laten zich in het algemeen niet uit over de samenwerking met de corporaties. Hun ervaring daarmee is onvoldoende, stellen zij, om een gefundeerd oordeel te vellen.

Ook de andere professionele organisaties missen de aanwezigheid van de corporaties bij buurtbeheer.

Zij suggereren dat er ook een zekere angst ten grondslag kan liggen omdat de corporaties in de komende jaren een lastige boodschap aan bewoners hebben te brengen in het kader van herstructurering.

Waar men vanuit de gemeente wel goed over te spreken is, is over de samenwerking op uitvoerend niveau met de corporaties. Dat geldt overigens niet voor de buurtmeesters. Volgens de buurtmeesters 'maken de corporaties er een potje van' (citaat). Zij vinden de afhandeling van klachten slecht en het schoonhouden van de openbare ruimte, die tot de corporaties behoort, laat zeer te wensen over. Ook zij leggen er de nadruk op dat dit met name voor de Woonfederatie geldt. Over het contact met Patrimonium zijn zij beter te spreken.

De andere professionele instellingen reageren van gematigd positief tot negatief over de inbreng van de corporaties. Met name die andere professionele instellingen, die ook weinig de projectteamvergaderingen bezoeken, zijn te spreken over de inbreng van de corporaties. De andere professionele instellingen stellen dat de 'corporaties erbij zijn gehaald, en als ze zich kunnen onttrekken, doen ze dat. Ze nemen geen initiatief in het kader van buurtbeheer'.

Buurtbeheer en de Reinunie

Over de inbreng van Reinunie is men in het algemeen ook niet erg te spreken, hoewel in het algemeen een lichte verbetering wordt geconstateerd.

Bewoners zijn van mening dat de Reinunie in de dagelijkse uitvoeringspraktijk wel degelijk aanwezig is, maar het in de vergaderingen van de projectteams laat afweten.

Overigens zijn de geïnterviewde bewoners van mening dat een deel van het probleem van vuil op straat door bewoners zelf wordt veroorzaakt.

Medewerkers van het bureau buurtbeheer vinden dat de 'kantoormedewerkers van de Reinunie moeilijk bereikbaar zijn en niet openstaan voor buurtbeheer. Voor de uitvoerende medewerkers van de Reinunie valt dit wel mee. Een citaat: 'Reinunie koppelt niets terug, onbereikbaar, slechte communicatie, komen hun afspraken niet na'. Toch wordt ook wel geconstateerd dat er een verandering ten goede gaande is, er is een zekere mate van cultuurverandering gaande. De medewerkers van de Reinunie komen wat meer op vergaderingen en gaan zich iets meer betrokken voelen.

De overige geïnterviewden geven aan dat de Reinunie nog moet wennen, nog niet zo lang bestaat en zichzelf aan het ontwikkelen is. Sommige geïnterviewden zien enig enthousiasme voor buurtbeheer bij Reinunie.

De Reinunie zelf is van mening dat buurtbeheer een fijnmazig instrument is om diensten te verlenen. Zij zien voor zichzelf daarin wel degelijk een rol weggelegd. Tweemaal per jaar bezoeken zij een projectteamvergadering. De buurtmeesters zijn redelijk tevreden over de inbreng van Reinunie. Ze zijn voor de buurtmeesters op afroep beschikbaar en komen hun afspraken na. Ook vanuit Welschap wordt behoorlijk positief op Reinunie gereageerd. Men ziet daar met name in het middenkader een verandering ten goede. Overigens wordt door een aantal geïnterviewden wel geconstateerd dat Reinunie aan de gemeente met een 'wurgcontract' is gebonden, hetgeen de samenwerking niet vergemakkelijkt.

Buurtbeheer en Welschap

De rol van Welschap wordt in het algemeen als positief ervaren. Vooral de medewerkers van het bureau buurtbeheer ervaren de contacten met Welschap als prettig. Er wordt in de zogenaamde tandemconstructie gewerkt en dat bevalt goed. De afspraken zijn duidelijk.

Toch wordt hier al geconstateerd dat de medewerkers van Welschap niet altijd een positief beeld hebben van de gemeente. Dat wordt als minder prettig ervaren, juist omdat de medewerkers van Welschap goed in de gemeentelijke keuken kunnen kijken en iets meer begrip zouden moeten kunnen opbrengen voor het gemeentelijk reilen en zeilen.

Sommige geïnterviewden zijn van mening dat medewerkers van Welschap discussiëren om te discussiëren en te weinig praktisch zijn ingesteld.

Vanuit Welschap zelf wordt benadrukt dat het opbouwwerk met overtuiging meewerkt aan buurtbeheer, maar dat binnen de andere disciplines binnen Welschap minder enthousiasme is te bespeuren. De geïnterviewden betreuren dat. Overigens worden deze geluiden over Welschap ook binnen het gemeentelijk apparaat gehoord.

Vanuit de politiek wordt in het algemeen ook positief gereageerd op Welschap. Men waardeert de positieve rol, die het opbouwwerk speelt in de relatie bewoners - gemeentelijke overheid. Overigens is een aantal raadsleden niet duidelijk op de hoogte van de rol, die Welschap speelt binnen buurtbeheer.

Bewoners hebben niet een duidelijk beeld van het functioneren van Welschap als geheel, maar wel van de individuele medewerkers. Over hen is men in het algemeen zeer te spreken.

Voor vrijwel alle geïnterviewden geldt dat zij zeer te spreken zijn over de tandemconstructie.

Buurtbeheer en de politie

De rol van de politie wordt door de geïnterviewden omschreven als goedwillend.

Alle geïnterviewden zitten bij de politie met smart te wachten op het vervullen van de functie van het fenomeen gebiedsgebonden functionaris (de vroegere wijkagent).

Men acht meer toezicht in de wijk wenselijk en soms zelfs noodzakelijk.

Vanuit de gemeente wordt ook benadrukt dat de politie met onderbezetting kampt en dat er een groot verloop in personeel is. Een en ander is niet bevorderlijk voor de continuïteit.

Vanuit de raadsleden wordt soms geconstateerd dat men de indruk heeft dat buurtbeheer geen hoge prioriteit heeft bij de politie.

Overigens geeft een niet gering aantal geïnterviewden aan dat de inbreng ook erg afhankelijk is van de personen, die door de betreffende organisatie naar de projectteamvergaderingen wordt afgevaardigd.

De buurtmeesters ervaren de contacten met de politie als positief. Er heeft een gesprek tussen buurtmeesters en politie plaatsgevonden en er zijn werkafspraken gemaakt.

De politie zelf is van mening dat hun inbreng nog teveel hap-snap is. Ook daar verwacht men veel van het invoeren van de gebiedsgebonden functionarissen. Men ziet dat dit goed aansluit op het buurtbeheer: 'we komen in een gespreid bedje'. De door de politie zelf gewenste werkwijze sluit aan op buurtbeheer; de realisering ervan laat op zich wachten door personeelsgebrek. Zie overigens hiervoor ook noot 4 op blz. 17.

De projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer

Opvallend is de constatering dat eigenlijk alle geïnterviewden niet echt de meerwaarde zien van de projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer. De vergaderfrequentie van deze werkgroep is momenteel nihil: de werkgroep slaapt, waar het buurtbeheer betreft. Geen van de geïnterviewden zegt de vergaderingen echter te missen.

Wél kan worden geconstateerd dat de werkgroep nog wel taken heeft op het gebied van sociale vernieuwing. Dit taakveld is bij Welzijn gebleven en wordt vooral ingezet voor de vormgeving van het Lokaal Sociaal Beleid.

Buurtbeheer en de wijkcontactbijeenkomsten

Een ander, door vrijwel alle geïnterviewden genoemd knelpunt is de relatie tussen de wijkcontactbijeenkomsten en het buurtbeheer.

Per wijk in Heemskerk vindt eenmaal per raadsperiode een zogenaamde wijkcontactbijeenkomst plaats. De gemeenteraad nodigt de bewoners van de wijk uit. Tijdens die bijeenkomst kunnen bewoners vragen stellen aan het gemeentebestuur en aan raadsleden. Vragen worden beantwoord, knelpunten zo mogelijk ter plaatse opgelost en in de loop van de dagen of weken daarna opgelost. De wijkcontactbijeenkomsten worden goed bezocht, veelal door rond de 200 bewoners. De gemiddelde leeftijd van de bezoekers ligt relatief hoog.

Hoewel vrijwel alle geïnterviewden het contact burger - bestuur toejuichen, zijn er ook kritische noten te horen. Uit de interviews (en met name bij bewoners) komt naar voren dat het ook verwarrend is:

waar kaart je je probleem nu eigenlijk aan, tijdens de wijkcontactbijeenkomst of bij buurtbeheer?

Bovendien wordt geconstateerd dat tijdens de wijkcontactbijeenkomsten weinig jongeren en allochtonen te zien zijn.

Verder wordt geconstateerd dat er op politiek niveau een controverser bestaat over beide fenomenen. De ene stroming gaat ervan uit dat wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer naast elkaar kunnen blijven bestaan, de andere dat ze moeten worden geïntegreerd. Op ambtelijk niveau vinden alle geïnterviewden dat beide fenomenen moeten worden geïntegreerd. Vrijwel alle geïnterviewden zijn van mening dat er in ieder geval iets moet gebeuren om de bestaande onduidelijkheid weg te werken. De meeste geïnterviewden geven aan dat de wijkcontactbijeenkomsten een groot goed zijn, maar in buurtbeheer moeten opgaan. Men komt tot deze conclusie, omdat men de zelfredzaamheid van burgers wil bevorderen. De wijkcontactbijeenkomsten hebben het stempel: u vraagt en wij draaien en dat vindt men een minder gelukkige houding, die bovendien haaks staat op de werkwijze buurtbeheer. Deze gaat uit van het adagium: u vraagt, u draagt zélf de oplossing aan en wij bekijken of die oplossing haalbaar is. De uitvoering van de maatregel wordt zoveel door bewoners zelf gerealiseerd, althans er wordt duidelijk op de zelfwerkzaamheid van bewoners aangedrongen.

Buurtbeheer en draagvlak binnen het gemeentelijk apparaat

Een door medewerkers van het bureau buurtbeheer aangekaart knelpunt is het gebrek aan mankracht. Er moet door te weinig mensen teveel werk worden verzet.

Verder wordt ook opgemerkt dat bij de afdeling welzijn te weinig draagvlak is voor buurtbeheer. Men denkt daar nog teveel vanuit de oude cultuur, dat ambtenaren het beter zouden weten dan bewoners. Vanuit de afdeling welzijn wordt opgemerkt dat men vindt dat buurtbeheer teveel wordt opgedrongen, dat het geen heilig middel is en dat de medewerkers van het bureau buurtbeheer zich te 'opdringerig gedragen':

het lijken wel Jehova-getuigen, ze zijn te vasthoudend en geven te weinig gelegenheid om te wennen aan een nieuwe werkwijze.

In het algemeen wordt geklaagd over nog te weinig draagvlak binnen het gemeentelijk apparaat. Hoewel alle geïnterviewden van mening zijn dat buurtbeheer een belangrijk goed is, vindt de ene dat de invoering van buurtbeheer niet snel genoeg gaat en de ander dat het juist te snel gaat.

Buurtbeheer en bewoners

Over de knelpunten binnen buurtbeheer merken bewoners op dat er weinig afstemming is binnen de gemeente. Soms worden er voorzieningen in de wijk geplaatst zonder dat het projectteam daarvan op de hoogte is. Daarnaast wordt geldgebrek van de gemeente ook door de bewoners als knelpunt genoemd.

Een ander knelpunt dat sommige bewoners noemen is de geringe betrokkenheid van niet-actieve bewoners. De deelnemers in de projectteams en de werkgroepen doen enthousiast mee, maar de inbreng van andere bewoners is onder de maat, aldus de geïnterviewde bewoners.

Een ander knelpunt dat een aantal bewoners noemt is de LENS-methode. Men acht deze methode ingewikkeld en men vindt het ook bezwaarlijk dat een relatief kleine groep de prioriteiten in het wijkplan bepaalt.

Een ander genoemd knelpunt is de samenstelling van de projectteams. In wijken, waar buurtbeheer al langer een rol speelt, vindt men dat sommige bewoners te lang in het projectteam zitting hebben. Bovendien is de samenstelling van de projectteams te eenzijdig: vrijwel uitsluitend autochtonen en weinig tot geen jongeren. Bovendien ligt de gemiddelde leeftijd veelal hoger dan de gemiddelde leeftijd in de wijk zelf.

Op de vraag welke randvoorwaarden nader moeten worden ingevuld om gestalte te kunnen geven aan effectief wijkbeheer antwoorden bewoners dat er vooral goed moet worden gecommuniceerd door de professionele instellingen, dat er continuïteit in de planvorming en uitvoering moet zijn en dat er méér bewoners bij moeten worden betrokken. De betrokkenheid van bewoners beperkt zich nu teveel tot de deelnemers aan de projectteams.

Op de vraag hoe het ideale buurtbeheer eruit zou moeten zien komen de volgende antwoorden.

Je moet elkaar kunnen aanspreken op straat en kunnen corrigeren zonder gevaar voor eigen leven. Er moeten meer bewoners worden betrokken en de gemeente zou sneller en adequater moeten reageren. Een ambtenaar is van mening dat de gemeente bewoners een zak met geld moet geven en hun eigen zaken moet laten regelen. Dit kan overigens alleen met technische ondersteuning door ambtenaren (en andere professionals) en binnen van tevoren vastgestelde randvoorwaarden.

Buurtbeheer en de toekomst

De vraag tenslotte hoe men de toekomst van buurtbeheer ziet wordt door iedereen in meer of mindere mate positief beantwoord.

Dat varieert van 'een algemeen ingevoerde werkwijze met grotere budgetten' en 'zonnig' tot 'we kunnen er niet meer omheen'

Er bestaat bij sommigen wel enige ongerustheid omdat buurtbeheer vooral nog door een relatief beperkt aantal personen wordt gedragen. Mochten deze wegvallen, dan is er enige vrees dat buurtbeheer een minder zonnige toekomst tegemoet gaat. Daarnaast ziet men zeker ook een toekomst voor buurtbeheer gekoppeld aan herstructurering en stedelijke vernieuwing. Het bewonerskader is aanwezig, terwijl ook op die wijze een verbreding en verdieping van buurtbeheer kan plaatsvinden.

3.3 Conclusies uit de interviews

In het algemeen kan worden geconcludeerd dat men in Heemskerk op de goede weg is, waar het buurtbeheer betreft.

Bewoners zijn in het algemeen tevreden, vinden wel dat de gemeentelijke sectoren en afdelingen nog té veel langs elkaar werken en dat er té weinig resultaat wordt geboekt. De indruk bestaat dat er inderdaad vrij veel wordt vergaderd en dat het resultaat relatief niet groot is. Toch verdient deze conclusie een kanttekening. Uit de documentanalyse blijkt niet alleen dat de bewoners van Heemskerk in het algemeen (redelijk) tevreden zijn over hun eigen woonbuurt, maar ook redelijk tevreden zijn over de binnen buurtbeheer behaalde resultaten. Het is bewoners zeer duidelijk dat niet alle wensen kunnen worden vervuld. Daarnaast is hen ook bekend dat de resultaten van buurtbeheer soms op zich laten wachten, vaak omdat eerst een procedure moet worden doorlopen of geld moet worden gezocht. Toch moet niet uitgesloten worden geacht dat sommige uitvoeringsplannen langer op zich laten wachten dan wenselijk/nodig is; en dat blijft een aandachtspunt voor de gemeente.

Opvallend is dat de LENS-methode niet altijd wordt gewaardeerd.

De stelling: 'in Heemskerk is de Deventer Wijkaanpak ingevoerd' is gedeeltelijk juist. Beter kan worden geconcludeerd dat Heemskerk zijn eigen variant heeft gevonden.

Een andere conclusie is de eenzijdigheid in de samenstelling van de projectteams. Deze bestaan veelal uit autochtone Nederlanders vanaf 30 à 35 jaar en ouder. Jongeren en allochtonen zijn niet of nauwelijks vertegenwoordigd. Wat dat betreft wijkt Heemskerk niet af van het landelijk gemiddelde.

De goede weg: dat geldt met name voor de gemeente Heemskerk. Het bureau buurtbeheer, en met name stuurman Van Leeuwen bestuurt met zachte, doch krachtige hand het buurtbeheerschip onder het bezielend oog van kapitein Hollebrand. Dat wordt niet door alle medewerkers van de gemeente Heemskerk gewaardeerd. Men ziet echter wel dat buurtbeheer noodzakelijk en wenselijk is. De manier waarop buurtbeheer wordt 'uitgevoerd' en met name de manier waarop sommigen het wordt 'opgedrongen' wordt niet altijd als positief ervaren. Het is opvallend dat de projectgroep sociale vernieuwing en buurtbeheer een slapend bestaan leidt, in ieder geval voor zover het buurtbeheer betreft. Juist deze projectgroep zou voor verbreding van het draagvlak voor buurtbeheer binnen de gemeente kunnen zorgen.

Binnen de politiek is zeker draagvlak voor buurtbeheer. Alle geïnterviewde raads- en collegeleden dragen buurtbeheer een warm hart toe. Wel valt op dat niet alle politici goed op de hoogte zijn van wat buurtbeheer inhoudt en wat er in omgaat. Bovendien komt alle informatie over buurtbeheer vanuit de gemeente zelf. Relatief weinig raadsleden bezoeken projectteamvergaderingen.

Hoezeer de betrokkenheid en inzet van kapitein en stuurman valt te waarderen, toch schuilt er een gevaar in. Mocht een van beiden (of allebei) uitvallen, dan ontstaat er een lacune, die het functioneren van buurtbeheer binnen Heemskerk moeilijker zal maken. Dat maakt een discussie over wijkwethouders toch wenselijk.

Opvallend is dat het bureau buurtbeheer is ondergebracht bij de afdeling uitvoering en beheer (en is verhuisd van de afdeling welzijn). De indruk uit de interviews is dat buurtbeheer juist binnen de afdeling welzijn nog het minst draagvlak heeft. Daar bestaat ook de meeste 'weerstand' tegen buurtbeheer.

Dat geldt voornamelijk op managementniveau en minder op uitvoerend niveau.

Opvallend is dat, zeker in vergelijking met andere gemeenten, andere professionele partijen hier minder betrokken zijn. Dat geldt vooral voor de corporaties. Dit laatste verbaast des te meer omdat de corporaties in Heemskerk hun beleid voornamelijk richten op het beheer van woningen en relatief weinig op de woonomgeving (ondanks het 5e prestatieveld van het BBSH). Het lijkt voor bewoners ook niet echt prettig om in verschillende overlegcircuits zitting te moeten hebben, daar waar de projectteams een goed communicatiemiddel van burgers richting professionals en vice versa vormen.

De inbreng van de Reinunie op beleidsvoorbereidend niveau verdient duidelijk verbetering, dat geldt in veel mindere mate voor het uitvoerend niveau.

De politie is zeker op de goede weg en wacht met smart op de gebiedsgebonden functionarissen. Zie ook noot 4 op blz. 17.

Voor Welschap geldt dat het opbouwwerk zich zeker positief opstelt in de tandems, maar wel wat meer begrip kan tonen voor het gemeentelijk beleid. Kritiek kan natuurlijk nooit kwaad, mits het opbouwend is. Voor het overige werkt Welschap nog niet echt wijksgewijs. Dat is een apart punt van aandacht.

Als algemene conclusie op basis van de interviews kan worden gemeld dat buurtbeheer bewoners en gemeente dichter bij elkaar heeft gebracht. Er is meer openheid en duidelijkheid over elkaars wensen en mogelijkheden. Wel vallen de resultaten van buurtbeheer (d.w.z. wat is er concreet gebeurd) volgens de bewoners wat tegen. De andere professionele partijen doen nog niet alle van harte mee, maar er worden hierover gesprekken gevoerd en men is zeker op de goede weg. Voor de corporaties geldt in ieder geval dat zij zich zouden moeten beraden op hun rol binnen buurtbeheer. Hoe meer overlegcircuits, hoe lastiger voor alle betrokkenen.

Tenslotte kan (gelukkig) worden geconcludeerd dat buurtbeheer in Heemskerk zeker toekomst heeft. Daarover zijn alle geïnterviewden het eens.

4 Evaluatie - bewonersenquête

4.1 Inleiding

In november en december 2000 is een enquête gehouden onder 650 bewoners van Heemskerk, waarbij vragen zijn gesteld over de ervaringen van bewoners met buurtbeheer.

Er is gekozen voor een bewonersenquête teneinde het beeld, dat over buurtbeheer bestaat, te verbreden en completeren. Een (beperkt) aantal bewoners is weliswaar mondeling geïnterviewd, maar het houden van een enquête onder 650 bewoners geeft in ieder geval kwantitatief een beter beeld van de mening van bewoners over de buurtbeheer in hun eigen wijk of buurt.

Er is voor gekozen bewoners te enquêteren, die op enigerlei wijze al met buurtbeheer te maken hebben of hebben gehad. Deze keus is gemaakt teneinde te voorkomen dat er té weinig respons binnen zou komen. Bovendien is hiervoor gekozen omdat de onderzoekers geïnteresseerd waren in de inhoud en resultaten van buurtbeheer, zoals ze door de meest direct betrokkenen worden ervaren.

De keus die nu is gemaakt leidt wél tot een beeld wat betrokken bewoners vinden van buurtbeheer. Zij hebben allen op enigerlei wijze met buurtbeheer te maken gehad en er kan dus worden gesteld: ze weten waarover ze het hebben.

Nadrukkelijk wordt hier echter gesteld dat het dus geen representatieve enquête betreft en dus ook geen inzicht geeft in de inbreng van alle bewoners van Heemskerk over buurtbeheer.

4.2 Weergave enquête en resultaten

De enquête is, zoals gemeld onder 650 bewoners uitgezet.

Daarvan zijn er 249 geretourneerd, dat betekent een respons van 38,3%. Gezien het aantal vragen (37) en het feit dat het een schriftelijke enquête is die per post moest worden geretourneerd is dat een redelijk percentage. De vragen hadden betrekking op de buurt, waar de geënuquêeerden wonen, hun betrokkenheid bij buurtbeheer, het functioneren van de professionele organisaties binnen buurtbeheer, het buurtmeldingsnummer en een aantal algemene vragen.

Opvallend is wel het aantal vragen dat door geënuquêeerden niet is beantwoord. De aanleiding tot het niet beantwoorden van vragen is niet duidelijk. Het is mogelijk dat geënuquêeerden het antwoord op de vraag niet wisten. Ook kan bij de categorie algemene vragen, die o.a. betrekking hadden op de samenstelling van het huishouden van de geënuquêeerde, vragen niet zijn beantwoord vanuit privacyoverwegingen; dit ondanks het feit dat het om een anonieme enquête ging.

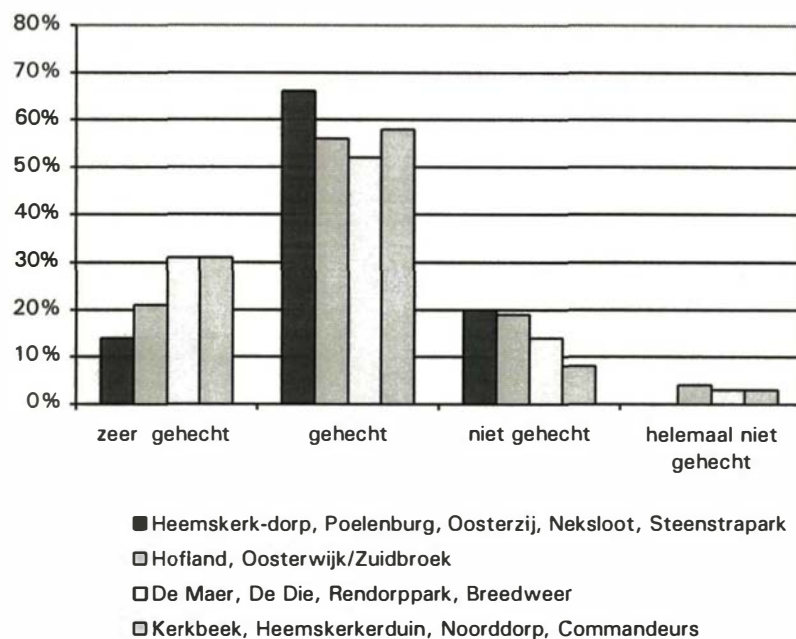
De enquête en de resultaten ervan zijn opgenomen in de bijlagen 3 en 4 van dit rapport, evenals de resultaten ervan.

Een aantal aandachtspunten, die naar voren komen bij het lezen van de resultaten van de enquête:

Woonduur

De geënquêteerden zijn redelijk honkvast: 92% van de geïnterviewden woont langer dan 4 jaar in dezelfde buurt

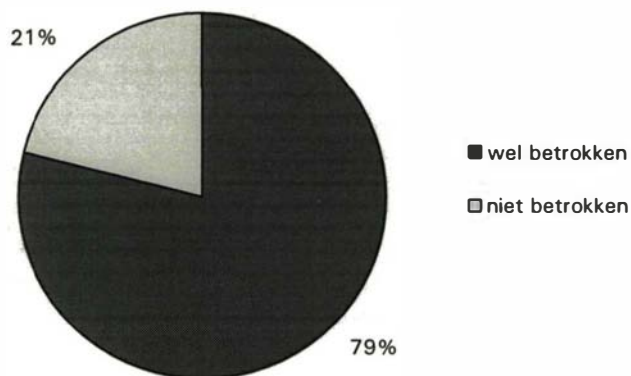
Figuur 4.1 Woonbuurt naar gehechtheid (in percentages)



Betrokkenheid bij en resultaten van buurtbeheer

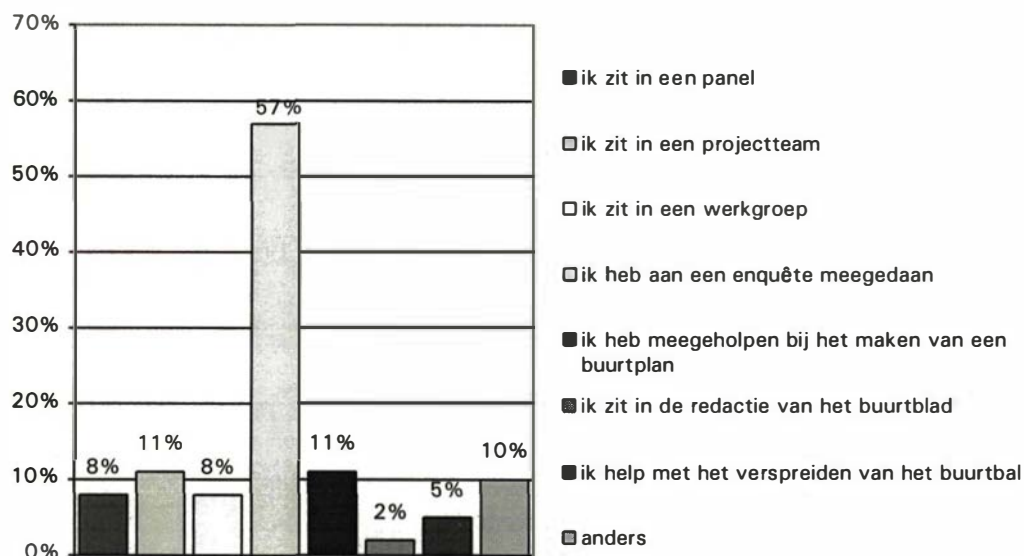
Van de geënquêteerden geeft 79% aan wél betrokken te zijn bij buurtbeheer en 21% niet.

Figuur 4.2 betrokkenheid bij buurtbeheer (in percentages)



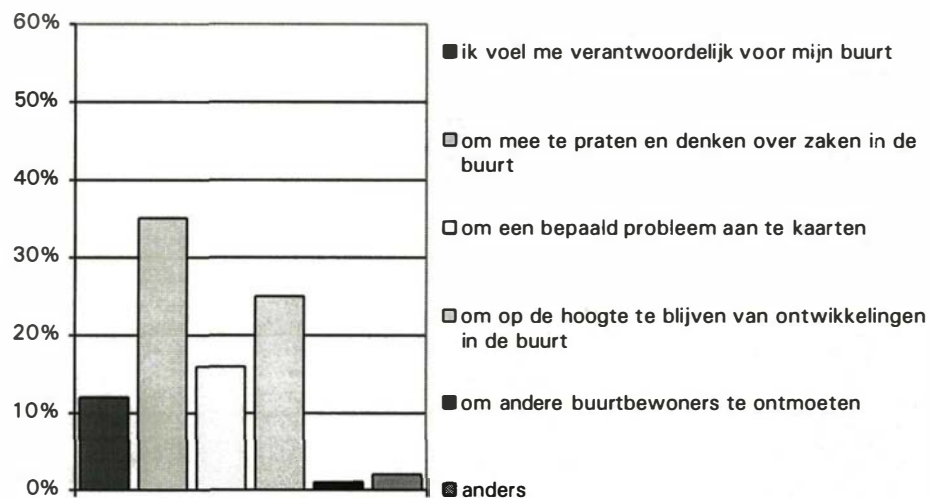
Het percentage wél betrokkenen ligt hoog. Overigens ligt het aantal respondenten dat aangeeft actief te zijn in buurtbeheer met 63% weer iets lager. Overigens is dit, gezien de geënquêteerde bewoners, niet vreemd. De betrokkenheid is het hoogst (57%) bij personen, die hebben meegedaan aan een enquête, terwijl 11% aangeeft in een projectteam zitting te hebben en een zelfde percentage heeft meegeholpen bij het maken van een buurtplan. Het laagste percentage (2%) geeft aan betrokken te zijn bij maken van het buurtblad.

Figuur 4.3 Vorm van betrokkenheid



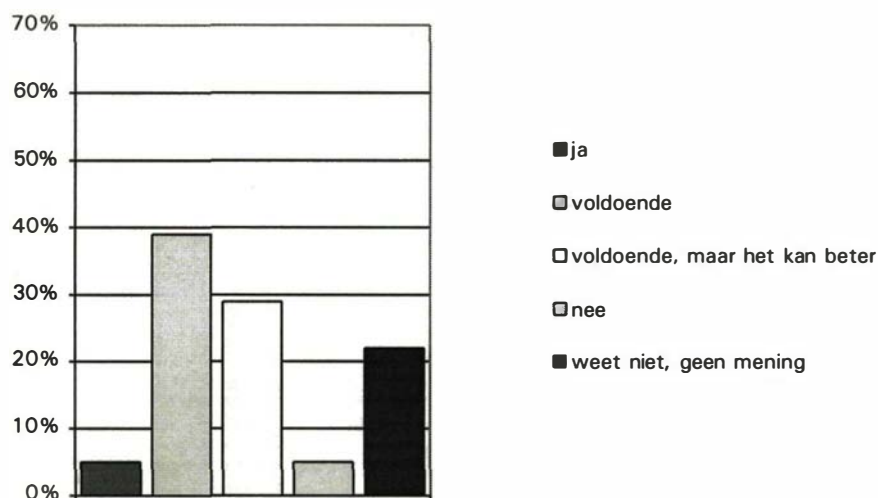
De motivatie voor betrokkenheid is het hoogst (35%) bij personen, die willen meepraten en -denken over zaken in de buurt, terwijl 25% op de hoogte wil blijven van ontwikkelingen in de buurt. Het ontmoeten van andere buurtbewoners noemt 1% van de geënquêteerden.

Figuur 4.4 Motivatie voor betrokkenheid (in percentages)



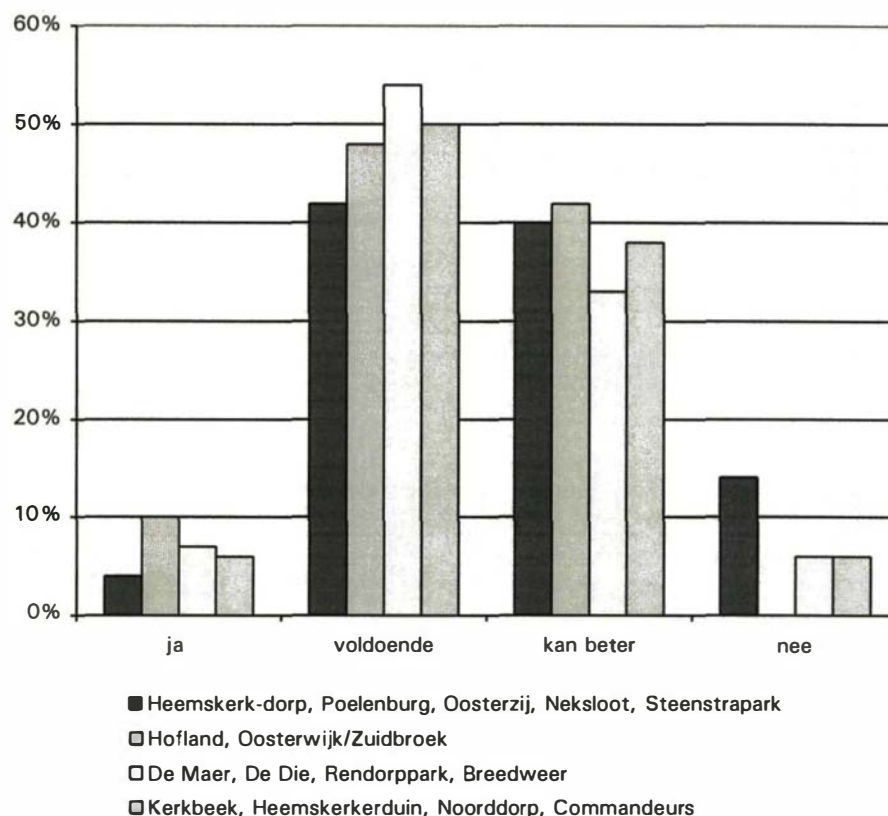
Van de geënquêteerden vindt 39% dat ze voldoende worden betrokken bij buurtbeheer, terwijl slechts 5% deze vraag met een volmondig 'ja;' beantwoordt. 29% vindt dat beter kan, 5% zegt nee en 22% heeft geen mening.

Figuur 4.5 Worden buurtbewoners voldoende betrokken bij buurtbeheer? (in percentages)



Op de vraag of sinds de invoering van buurtbeheer problemen sneller en beter door de gemeente worden aangepakt antwoordt 21% ja, 24% enigszins, 18% nee en heeft 37% geen mening.

Figuur 4.6 Woonbuurt naar voldoende betrokkenheid buurtbewoners



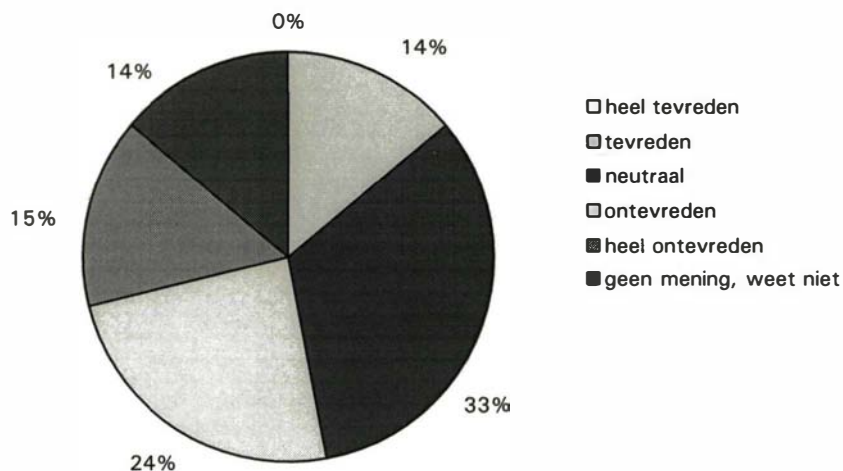
Verbetering contact bestuur - bestuurs

Een van de doelstellingen van buurtbeheer is om het contact tussen bestuurders en bestuurs te verbeteren en de kloof tussen overheid en bewoners te verkleinen. Uit de antwoorden op de enquête blijkt dat 60% van de respondenten van mening is dat deze doelstelling van buurtbeheer nog niet is gehaald, 16% vindt dat wél verbetering plaatsvindt en 24% heeft daarover geen mening

Betrokkenheid andere professionele partijen

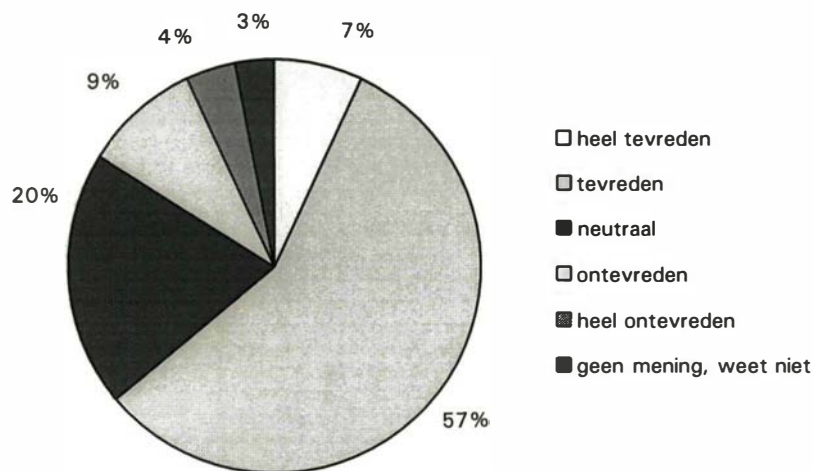
- Over de zichtbaarheid van de politie in de wijk is geen enkele respondent heel tevreden, is 14% tevreden, 33% neutraal, 24% ontevreden, 15% heel ontevreden en 14% heeft geen mening of weet het niet. Sinds 1 januari 2001 is de gebiedsgebonden functionaris (de vroegere wijkagent) ingevoerd. De verwachtingen hieromtrent zijn hooggespannen.

Figuur 4.7 Tevreden over zichtbaarheid van de politie in de wijk



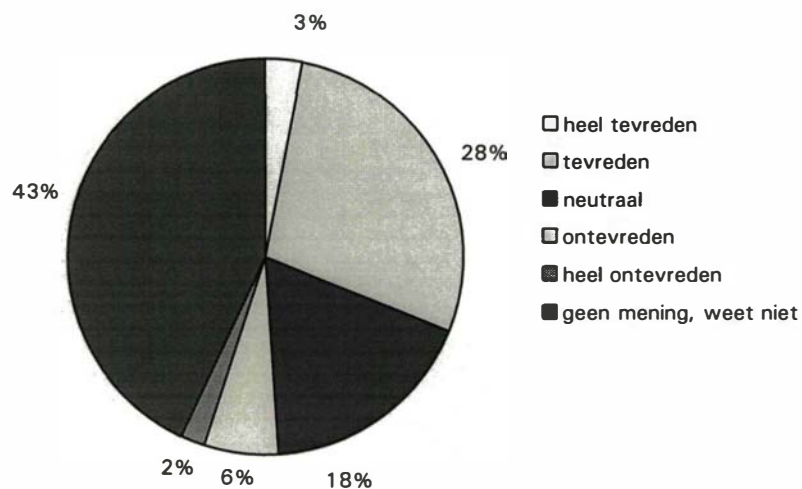
- 57% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de Reinunie. Dit komt redelijk overeen met de resultaten van de interviews. Naar de betrokkenheid van het kantoorpersoneel van de Reinunie is in de enquête niet gevraagd.

Figuur 4.8 Tevreden over kwaliteit dienstverlening Reinunie



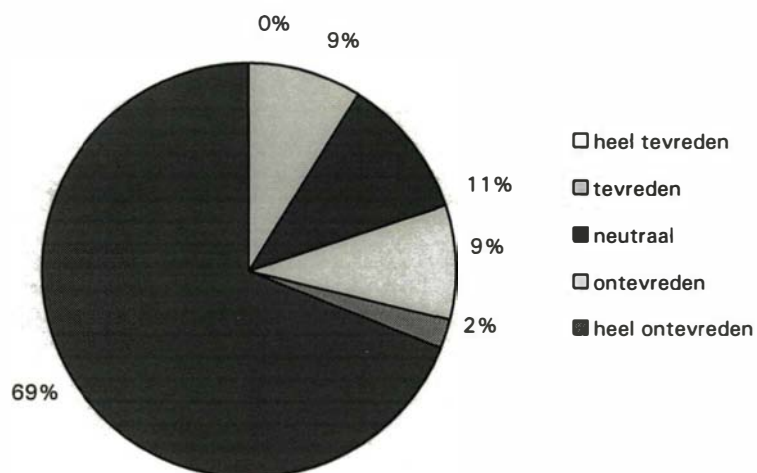
- Opvallend is dat 43% van de respondenten geen mening heeft over het ondersteunen van bewoners door Welschap. Daar staat tegenover dat 28% tevreden is en 18% neutraal op de ondersteuningsactie van Welschap reageert.

Figuur 4.9 Tevreden over Welschap bij ondersteunen van bewoners

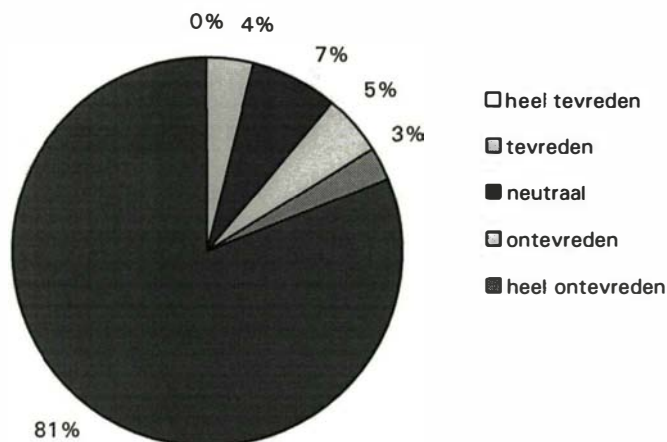


- 69% van de respondenten heeft geen mening of weet niet in hoeverre de Woonfederatie Heemskerk bij buurtbeheer is betrokken, voor Patrimonium ligt dit percentage zelfs op 81.

Figuur 4.10 Tevreden over betrokkenheid Woonfederatie Heemskerk



Figuur 4.11 Tevreden over betrokkenheid Patrimonium



- Van de respondenten is 1% heel tevreden over de gemeentelijk toezicht-houder, 21% tevreden, 13% neutraal, 7% ontevreden, 3% heel ontevreden en 55% heeft geen mening.
- Van alle respondenten is 3% heel tevreden over de buurtmeesters (van Welschap), 19% tevreden, 37% neutraal, 3% ontevreden, 1% heel ontevreden, terwijl 37% geen mening heeft of het niet weet.

Buurtmeldingsnummer

Op de vraag naar de bekendheid met het buurtmeldingsnummer zegt 64% ja en 36% nee, 21% heeft een melding gedaan bij dit nummer en 79% niet. De tevredenheid over dit nummer is goed te noemen: 19% zegt heel tevreden te zijn, 31% tevreden, 8% is neutraal, 31% ontevreden, 3% heel ontevreden en 8% heeft geen mening.

De uitslagen van de enquête zijn voor een deel ook per buurt uitgesplitst. Dit leidt tot de volgende conclusies:

- de gehechtheid van de respondenten is in De Maer en Kerkbeek het hoogst en in Heemskerk-dorp en Oosterwijk/Zuidbroek het minst
- de vorm van betrokkenheid is per buurt nogal verschillend. Zo hebben in De Maer relatief veel respondenten zitting in een panel, in Kerkbeek in een projectteam, in eveneens Kerkbeek in een werkgroep, hebben weer in De Maer de meeste respondenten meegedaan aan een enquête en Oosterwijk-Zuidbroek aan het vervaardigen van een buurtplan
- de betrokkenheid van bewoners is in Heemskerk-dorp relatief het minst en in Zuidbroek/Oosterwijk het hoogst
- in Kerkbeek is men relatief het meest tevreden over de zichtbaarheid van de politie in de wijk en in Zuidbroek/Oosterwijk het minst
- in De Maer is men het meest tevreden over de dienstverlening van de Reinunie en in Heemskerk dorp het minst
- in Kerkbeek is men het meest tevreden over de dienstverlening door Welschap en in Oosterwijk/Zuidbroek het minst (overigens is dit slechts 3%)
- in Kerkbeek is men het meest tevreden over de dienstverlening door de buurtmeesters en in De Maer het minst (5%)

Voor het overige wordt verwezen naar de bijlagen 3 en 4 waarin de enquête zelf en de resultaten ervan zijn opgenomen.

4.3 Conclusies

Uit de enquête kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

De betrokkenheid van de geïnterviewden bij buurtbeheer is groot. Dat is gezien de achtergrond van de respondenten niet verwonderlijk. Alle geënquêteerden hebben immers op enigerlei wijze met buurtbeheer te maken of zijn er voor een deel actief mee bezig.

Dat laatste blijkt ook het antwoord op de vraag waarom de respondenten zich met buurtbeheer bezighouden. De meesten (35%) geven dat ze willen meepraten en -denken over zaken in de buurt. Een kwart van de geënquêteerden wil op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de buurt. Dat laatste is dus een enigszins passieve bezigheid, terwijl het eerstgenoemde percentage zich actief wil inzetten.

Het verdient aanbeveling dat de professioneel betrokkenen, en met name de gemeente Heemskerk, zich nóg meer inzetten om bewoners te activeren bij buurtbeheer. Vooral ook voor Welschap lijkt hier een taak weggelegd. Voor Welschap geldt immers dat een betrekkelijk hoog percentage respondenten geen mening heeft of niet weet of men tevreden is over de ondersteuning van bewoners. Dat lijkt te zeggen dat men geen duidelijk beeld heeft van wat de taakinhoud van de werkzaamheden van Welschap precies is.

Ook het feit dat 60% van de respondenten van mening is dat buurtbeheer het contact met de gemeente niet heeft verbeterd, moet er welhaast toe leiden dat de gemeente zich meer en meer gaat inspannen om dat contact verder te verbeteren.

Ook het percentage respondenten dat van mening is dat problemen sneller en beter worden aangepakt sinds buurtbeheer is ingevoerd (21% ja, 24% enigszins, 18% nee en 37% geen mening/weet niet) moet omhoog. Daarbij dient te worden aangetekend dat deze percentages op zich niet verwonderlijk zijn. Buurtbeheer vereist nu eenmaal een cultuuromslag en die laat zich niet gemakkelijk voltrekken.

Ook de tevredenheid over de gemeentelijk toezichthouder verdient extra aandacht, temeer daar 55% geen mening heeft of invult: 'weet niet'. Dat lijkt wel iets te zeggen over de bekendheid van de toezichthouder in de wijken. Overigens is de tevredenheid over het functioneren van de toezichthouder redelijk.

De buurtmeesters van Welschap zijn waarschijnlijk wel iets bekender in de wijken. Zij lijken redelijk te (kunnen) functioneren.

Interessant is dat kan worden geconstateerd dat de tevredenheid over de klachtenafhandeling via het zgn. 800-nummer gelijkelijk is verdeeld over tevreden en ontevreden (beide 31%, het percentage heel ontevreden is 3%, terwijl 19% heel tevreden is). De bekendheid met het 800-nummer is zeer behoorlijk (64% tegenover 36% niet mee bekend).

Zoals al is gemeld zijn de respondenten niet erg tevreden over de zichtbaarheid van de politie in de wijk: 39% is ontevreden tot heel ontevreden, 14% is tevreden, 0% is heel tevreden, terwijl 33% neutraal is. Zoals hierboven al is vermeld, zal de verschijning van de gebiedsgebonden functionaris per 1 januari 2001 hier wellicht soelaas bieden. De tijd zal het leren. Zie ook noot 4 op blz. 17.

De kwaliteit van de dienstverlening door Reinunie behoeft niet veel verbetering: 64% van de geïnterviewden is heel tevreden tot tevreden. Ook uit de interviews bleek al een behoorlijke tevredenheid over de uitvoerende werkzaamheden van de Reinunie. De invoering van buurtbeheer heeft niet echt bijgedragen de verbetering van de dienstverlening door de Reinunie.

De rol van Welschap dient verder te worden uitgebouwd, dat wil zeggen Welschap zal zijn rol duidelijker moeten maken en zichzelf meer moeten 'verkopen'. Teveel respondenten (43%) antwoorden geen mening te hebben of niet te weten of ze tevreden zijn over de ondersteuning door Welschap. Ditzelfde geldt voor de buurtmeesters.

Voor de corporaties geldt dat zeer veel respondenten geen mening hebben over of niet weten hoe de betrokkenheid is bij buurtbeheer. Ook in de interviews kwam dit naar voren.

De verdeling naar de verschillende wijken levert een divers beeld op. Interessant is dat de betrokkenheid van de bewoners in Heemskerk-dorp het minst is, terwijl daar (in de Muziekburch) met buurtbeheer is begonnen. Wellicht ligt er een relatie met de relatief lage gehechtheid van de bewoners van Heemskerk-dorp aan hun wijk.

De Maer en Kerkbeek lijken vaak hoge scores te halen in positieve waardering van aspecten van buurtbeheer.

5 Evaluatie - discussiebijeenkomst professionals

5.1 Inleiding

Op 31 januari 2001 heeft een discussiebijeenkomst plaatsgevonden voor medewerkers van de gemeente en andere professionele organisaties, die in het kader van deze evaluatie zijn geïnterviewd. Bewoners zijn ook geïnterviewd, maar dezen zijn niet uitgenodigd voor deze bijeenkomst. Zij zijn, samen met de geënquêteerde bewoners (en andere belangstellende bewoners) uitgenodigd voor een bijeenkomst op 6 februari 2001. Aanleiding hiertoe was zoveel mogelijk bewoners te laten meepraten over de inhoudelijke en procesmatige kanten van buurtbeheer in Heemskerk tot nu toe en ook over de toekomst van buurtbeheer. Zie voor de resultaten hiervan hoofdstuk 6. De discussiebijeenkomst van was bedoeld om de eerste resultaten van de interviews en van de bewonersenquête toe te lichten. Aan de hand van een aantal stellingen is daarna groepsgewijs gediscussieerd en zijn vervolgens conclusies getrokken.

De bijeenkomst is door ongeveer veertig personen bezocht.

De aanwezigen vertegenwoordigden vrijwel alle geïnterviewde disciplines. De enige discipline, die ontbrak, waren de woningcorporaties.

5.2 Weergave inhoud bijeenkomst en discussie

Wethouder Hollebrand opende de bijeenkomst met een inleiding over buurtbeheer in het algemeen en de geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk in het bijzonder. Vervolgens hield DSP een inleiding over de belangrijkste resultaten van de interviews en van de bewonersenquête.

Daarna is via drie parallelsessies gediscussieerd over de volgende stellingen:

- *Organisatie: 'Het bureau buurtbeheer doet zoveel vakinhoudelijk werk, dat de vakafdelingen en andere professionele organisaties geen gelegenheid krijgen om zich in buurtbeheer te ontwikkelen'.*
- *Politiek: 'De raad bemoeit zich nu zodanig met de invulling van buurtbeheer, dat volwassen verhoudingen tussen bewoners en politiek niet mogelijk zijn. Wijkcontactbijeenkomsten dienen te worden afgeschaft'.*
- *Toekomst: 'Er is in Heemskerk teveel aandacht voor fysiek beheer, maar te weinig voor sociaal beheer. Daarmee richt buurtbeheer zich teveel op het heden en te weinig op de toekomst (wijkontwikkeling)'.*

Deze discussie leidde tot de volgende resultaten:

Stelling over organisatie

Het bureau buurtbeheer doet zoveel vakinhoudelijk werk, dat de vakafdelingen en andere professionele organisaties geen gelegenheid krijgen om zich in buurtbeheer te ontwikkelen.

Tijdens de discussie kwam naar voren dat de ambities van het bureau buurtbeheer soms hoger zijn dan de vakafdeling kan waarmaken, terwijl tevens werd gesteld dat de vakafdelingen meer gebruik zouden moeten maken van het bureau buurtbeheer. Tevens werd gesuggereerd dat het feit dat het bureau buurtbeheer veel vakinhoudelijk werk doet (of zou doen) samenhangt met de kwaliteit van de vakafdelingen.

Vooral werd gesteld dat het contact tussen het bureau buurtbeheer en de afdeling welzijn zou moeten worden geïntensiveerd. Het bureau buurtbeheer kreeg verder mee dat het niet alleen zou moeten denken aan de beleving van de bewoners, maar ook aan die van de collega's. In Utopia zou het bureau buurtbeheer zich overbodig moeten maken, aldus een van de aanwezigen. In het algemeen vonden de aanwezigen het belangrijk dat er een beleids-overleg rond buurtbeheer in het leven wordt geroepen. Hieraan dienen niet alleen de verantwoordelijk wethouder en sectorhoofden mee te doen, maar ook bestuurders/directeuren van andere professionele instellingen.

Stelling over politiek

De raad bemoeit zich nu zodanig met de invulling van buurtbeheer, dat volwassen verhoudingen tussen bewoners en politiek niet mogelijk zijn. Wijk-contactbijeenkomsten dienen te worden afgeschaft.

Tijdens de discussie kwam naar voren dat de raad zich níet inhoudelijk bemoeit met de buurtplannen. De prioriteiten in de buurtplannen worden niet door de raad bepaald, maar door bewoners, opbouwwerk en ambtenaren. Wel werd gesteld dat de raad de eindverantwoordelijkheid heeft en dient te behouden.

Verder meldde een aantal bewoners dat zij de aanwezigheid van raadsleden missen bij de ontwikkeling van buurtbeheer.

Ook kwam naar voren dat de gemeente Heemskerk te klein is voor wijk-wethouders. De afstand tussen bestuur en bestuurden in een gemeente met de omvang van Heemskerk is niet zó groot dat dit de instelling van wijkwethouders rechtvaardigt. Wel werd gesuggereerd een contactraadslid per buurt aan te stellen.

Verder waren vrijwel alle aanwezigen het erover eens dat wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer zouden moeten worden geïntegreerd. Bij de behandeling van de beleidsbegroting 2001 heeft het bureau buurtbeheer opdracht gekregen een voorstel uit te werken dat moet leiden tot integratie van de wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer.

Tenslotte werd er uitdrukkelijk voor gepleit van buurtbeheer geen politieke arena te maken.

Stelling over de toekomst van buurtbeheer

Er is in Heemskerk teveel aandacht voor fysiek beheer, maar te weinig voor sociaal beheer. Daarmee richt buurtbeheer zich teveel op het heden en te weinig op de toekomst (wijkontwikkeling).

Tijdens de discussie kwam vooral naar voren dat het niet eenvoudig is een omschrijving te geven van sociaal beheer. Wat is sociaal beheer eigenlijk? Aangegeven werd dat sociaal beheer vooral een onderwerp is dat zich over een langere termijn uitstrekt. Als aspecten van sociaal beheer werden genoemd het bevorderen van samenleven van mensen, het heeft te maken met sociale samenhang, communicatie onderling, verdraagzaamheid, je prettig voelen in de buurt, onderlinge acceptatie, respect en zorg voor elkaar, verantwoordelijk voelen voor anderen in de wijk. Sociaal beheer kan zich ook in fysieke maatregelen uiten, bv. het aanbrengen van een goede straatverlichting verhoogt het gevoel van veiligheid op straat.

De suggestie werd gedaan om wijkwelzijnsplannen te gaan vervaardigen. Ook werd gesuggereerd meer instellingen bij wijkgericht werken te betrekken, bv. basisscholen, sportverenigingen en kerkelijke organisaties, terwijl tevens de inbreng van de corporaties (met name vanuit de woonomgeving) werd genoemd; de afwezigheid van deze laatstgenoemde inbreng werd als een gemis ervaren.

Verder werd geconstateerd dat de relatie buurtbeheer - wijkontwikkeling maar marginaal aanwezig is en duidelijk verbetering behoeft.

5.3 Conclusies uit de bijeenkomst

De conclusies die uit de discussiebijeenkomst van 31 januari 2001 kunnen worden getrokken, luiden als volgt:

- de aandacht voor sociaal beheer moet verder toenemen;
- sociaal beheer zal nader moeten worden gedefinieerd;
- de relatie wijkbeheer - wijkontwikkeling moet worden versterkt;
- de betrokkenheid van de raad(sleden) moet in geringe mate toenemen;
- overwogen dient te worden bewoners de wijkplannen te laten vaststellen, maar de raad moet per definitie de eindverantwoordelijkheid behouden/terugkrijgen;
- wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer moeten worden geïntegreerd;
- Heemskerk is te klein om wijkwethouders aan te stellen;
- buurtbeheer moet geen politieke arena worden;
- het contact tussen het bureau buurtbeheer en de vakafdelingen (met name de afdeling welzijn) moet worden geïntensiveerd;
- het bureau buurtbeheer moet zich meer bezig houden met de beleving van collega's omtrent het fenomeen buurtbeheer;
- er dient een beleidsoverleg over buurtbeheer te worden gestart met vertegenwoordigers van alle betrokken professionele instellingen.

5.4 Algemene conclusie

Ten aanzien van de het sociale beheer kan worden opgemerkt dat dit een ontwikkeling is, die in vele gemeenten tot discussie aanleiding geeft. De veel gestelde vraag (ook in Heemskerk) is: wat is sociaal beheer eigenlijk? In het advies zal hierop worden teruggekomen.

De suggestie om wijkwelzijnsplannen te vervaardigen verdient zeker extra aandacht. Het is een origineel idee; de vraag is echter wel of aparte wijkwelzijnsplannen moeten worden vervaardigd of dat deze onderdeel moeten uitmaken van de wijkplannen. Overigens bevatten de huidige buurtplannen ook al een aantal sociale aspecten.

Interessant is de constatering dat de raad de buurtplannen niet vaststelt. De constructie waarbij bewoners de buurtplannen vaststellen is op zich juist, maar de raad draagt wel de eindverantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in buurten en wijken. Een louter formele vaststelling van de buurtplannen door de raad is wenselijk, ja vrijwel noodzakelijk.

De contacten met het politieke bestuur dienen in lichte mate te worden versterkt. De behoefte aan wijkwethouders is in Heemskerk niet aanwezig. Toch verdient het aanbeveling hierover nog eens de gedachten te laten gaan. Zie hiervoor het advies aan het eind van dit rapport.

De integratie van buurtbeheer en wijkcontactbijeenkomsten verdient zonder meer extra aandacht, zeker waar vrijwel alle aanwezigen hiervoor pleitten. Ook het aanwijzen van een contactraadslid is zeker aanbevelenswaardig. Het bureau buurtbeheer vervult een voortrekkersrol in de cultuuromslag binnen het gemeentelijk apparaat t.a.v. klantgericht werken en de zogenaamde bottom-up benadering; dat daarbij zo nu en dan wat wrijving ontstaat is niet onlogisch. Immers nieuwe ontwikkelingen gaan altijd met enige moeite en inspanning gepaard. Het verdient zeker aanbeveling dat het bureau buurtbe-

heer de hiervoor genoemde ontwikkelingen met kracht voortzet en stimuleert, maar de suggestie iets meer rekening te houden met de beleving van collega's verdient zeker aanbeveling.

Het ontbreken van een beleidsoverleg wordt in het algemeen als een gemis ervaren en dat lijkt terecht. Een beleidsoverleg, waarbij ook andere professionele instellingen zouden kunnen worden betrokken, verstevigt de basis voor wijkgericht werken binnen die instellingen en heeft uitstraling naar de betrokken medewerkers.

6 Evaluatie - discussiebijeenkomst met bewoners

6.1 Inleiding

Op 6 februari 2001 heeft een discussiebijeenkomst plaatsgevonden met bewoners van de gemeente Heemskerk in het kader van deze evaluatie. Voor deze bijeenkomst waren niet alleen bewoners uitgenodigd, die aan de enquête hadden meegewerkt, maar ook andere in buurtbeheer actieve bewoners. Daarnaast werd via een advertentie in de plaatselijke pers ook andere belangstellenden de gelegenheid geboden de bijeenkomst bij te wonen. Deze discussiebijeenkomst met bewoners was bedoeld om de resultaten van de evaluatie tot nu toe (de interviews en de resultaten van de bewonersenquête) toe te lichten en een discussie op gang te brengen over de toekomst van buurtbeheer. De bijeenkomst werd door ongeveer 70 bewoners bezocht.

6.2 Weergave inhoud bijeenkomst en discussie

Wethouder Hollebrand opende de bijeenkomst met een inleiding over buurtbeheer in het algemeen en de geschiedenis van buurtbeheer in Heemskerk in het bijzonder. Daarna heeft DSP een inleiding gehouden over de belangrijkste resultaten van de interviews en van de bewonersenquête. Vervolgens is in drie groepen gediscussieerd op basis van de volgende gegevens uit de enquête:

Worden bewoners in Heemskerk voldoende betrokken bij buurtbeheer?

Antwoord uit de enquête:

- 5% zegt ja;
- 39% zegt voldoende;
- 29% zegt het is voldoende, maar het kan beter;
- 5% zegt nee;
- 22% heeft geen mening of weet het niet.

Op basis van deze gegevens is in 3 groepen gediscussieerd over het antwoord op de vraag op welke wijze de betrokkenheid van bewoners bij buurtbeheer kan worden verbeterd. Uit deze discussie kwam het volgende naar voren.

Momenteel is de betrokkenheid wel groot, maar het hangt wel erg samen met het onderwerp. Daarnaast werd ook gesuggereerd dat de betrokkenheid in een aantal gevallen bij de eigen voorkeur ophoudt.

Verder was men wel van mening dat bewoners denken dat buurtbeheer alles kan regelen en dat is natuurlijk een misvatting. De gemeente (en dus ook het bureau buurtbeheer) heeft nu eenmaal niet alles in de hand. Daarnaast is het natuurlijk ook zo dat buurtbeheer onderdeel uitmaakt van een democratisch bestel en dat betekent o.a. dat 'de meeste stemmen gelden'. Verder werden nog de volgende suggesties gedaan:

- de betrokkenheid van de bewoners wordt vergroot als het buurtblad vaker en beter wordt verspreid;
- er moeten meer bijeenkomsten worden georganiseerd in de buurt om over buurtbeheer te praten;
- bewoners schakelen het bureau buurtbeheer (of het 800-nummer) (te) weinig in bij problemen;

- het valt te overwegen wethouders en (andere) raadsleden bij project-teamvergaderingen te betrekken;
- er dienen grotere buurtbeheerbudgetten te komen (f15.000,-- tot f20.000,-- per buurt);
- om bewoners te betrekken moeten meer enquêtes de buurt in;
- de begeleidende rol van Welschap is heel belangrijk;
- er moet meer en beter gecommuniceerd worden richting bewoners, hoewel men daarover in het algemeen niet slecht te spreken is;
- jongeren kunnen bv. door speelplekken te creëren bij buurtbeheer worden betrokken;
- er moeten meer professionals bij de vergaderingen komen, dan kan je meteen meer en beter zaken doen;
- bevoegdheden van gemeenteambtenaren moeten toenemen, ze moeten meer toezeggingen kunnen doen;
- er moet meer onderlinge afstemming komen tussen de buurten, met name ook bij jongeren;
- meer aandacht voor sociale problematiek, bv. bij ouderen;
- buurtbeheer heeft vooral een signaalfunctie;
- meer aandacht voor het sociale aspect van buurtbeheer;
- bewoners weten niet altijd waar ze terechtkunnen.

6.3 Conclusies

Uit de discussiebijeenkomst met bewoners op 6 februari 2001 kunnen de volgende conclusie worden getrokken:

- de communicatie met bewoners omtrent buurtbeheer dient te worden verbeterd, het gaat daarbij niet om kwantiteit, maar vooral om kwaliteit;
- het budget voor buurtbeheer dient te worden verhoogd;
- de betrokkenheid van professionals moet toenemen;
- er moeten meer bewoners worden betrokken bij buurtbeheer.

6.4 Algemene conclusie

De algemene conclusie die kan worden getrokken uit de discussiebijeenkomst met bewoners is, dat de inhoud van de discussie en de daar getrokken conclusies niet of nauwelijks afwijken van wat in andere gemeenten plaatsvindt. Betere communicatie (vooral kwalitatief) wordt zeer op prijs gesteld, men ervaart het budget als te beperkt en de betrokkenheid van bewoners en professionals moet toenemen. In dit opzicht scoort Heemskerk niet boven of onder het landelijk gemiddelde.

De behoefte aan kwalitatief verbeterde communicatie komt ook voort de relatieve onbekendheid met buurtbeheer.

Overigens wordt in het advies hierop nog teruggekomen.

7 Vergelijking met buurtbeheer in andere gemeenten

7.1 Inleiding

In mei 1997 heeft DSP op verzoek van de gemeente Heemskerk de rapportage 'Zes voorbeelden van wijkbeheer' uitgebracht.

Deze rapportage was gebaseerd op de vraag van de gemeente Heemskerk om een blik over de schutting richting andere gemeenten te werpen: hoe hebben andere gemeenten het wijkbeheer georganiseerd?

In overleg met de gemeente Heemskerk zijn zes gemeenten geselecteerd, die met vergelijkbare vragen hebben geworsteld en waarvan Heemskerk dus iets kan leren. Deze gemeenten zijn:

- Boxtel;
- Deventer;
- Heerenveen;
- Hoogezand-Sappemeer,
- Renkum.
- Sneek.

Aan de hand van telefonische interviews en beschikbare schriftelijke informatie zijn voor iedere gemeenten de volgende vragen beantwoord:

- Hoe is buurtbeheer ingepast binnen de gemeentelijke organisatie?
- Is buurtbeheer vooral fysiek, sociaal of integraal uitgewerkt?
- Met welke organisaties wordt structureel samengewerkt binnen buurtbeheer?
- Bestrijkt buurtbeheer de hele gemeente of alleen bepaalde wijken?
- Is buurtbeheer overal hetzelfde of verschilt dat per wijk (capaciteit, werkwijze)?
- Hoe is de klachtenregistratie georganiseerd (gemeentebreed of wijkgericht)?
- Hoe is het beheer/onderhoud georganiseerd (gemeentebreed of wijkgericht)?
- Hoe is het overleg met bewoners georganiseerd (frequentie, status, omvang)?
- Hoe verloopt de communicatie met bewoners (loket, wijkpost, buurtkrant)?
- Hoe is het wijkbeheer in personeel opzicht georganiseerd?
- Welke budgetten zijn beschikbaar (geormerkt, vrij besteedbaar)?

Op verzoek van de gemeente Heemskerk is deze vergelijking geactualiseerd aan de hand van de situatie in de betrokken gemeenten in 2000.

In bijlage 5 is een schematisch overzicht opgenomen waarin de situatie in 1997 en 2000 in de betrokken gemeenten wordt vergeleken.

7.2 Conclusies

Als de gegevens uit het hierboven vermelde schema worden vergeleken met de situatie in Heemskerk valt het volgende op.

Heemskerk wijkt niet veel af van het gemiddelde van de onderzochte gemeenten. In de meeste gemeenten heeft buurtbeheer een duidelijke plek gekregen in de organisatie. In Heemskerk neemt het bureau buurtbeheer een duidelijk aparte plaats in (evenals in Deventer). In andere gemeenten is niet altijd sprake van een aparte organisatie-eenheid.

Heemskerk is in de verdere intern gemeentelijke organisatie redelijk uniek. Er bestaat intern geen structureel (beleids)overleg over buurtbeheer. In de meeste andere onderzochte gemeenten is dat wel het geval. In Heemskerk is evenmin sprake van structureel overleg op uitvoerend niveau en dat is in vrijwel alle andere gemeenten wel terug te vinden.

De verschuiving van fysiek naar sociaal en economisch beheer vindt vrijwel overal plaats; de fysieke component blijft echter overheersend. Buurtbeheer wordt overal gezien als een instrument om de dienstverlening te verbeteren. De relatie wijkbeheer - wijkontwikkeling wordt overal geconstateerd, maar van een echte aansluiting kan nauwelijks worden gesproken.

De samenwerking met andere organisaties beperkt zich meestal, behalve in Deventer tot de meest logische partners, te weten de corporaties, het opbouwwerk en de politie.

In vrijwel alle gemeenten bestrijkt buurtbeheer alle wijken, zij het dat in een aantal gemeenten sommige (probleem)gebieden meer aandacht krijgen dan andere. Daarmee hangt ook en soms wat andere aanpak samen. In probleemwijken wordt eerder aandacht geschonken aan de sociaal-economische kant van buurtbeheer dan in andere wijken.

De klachtenregistratie is in Heemskerk bij het bureau buurtbeheer ondergebracht en dat is een uitzondering. In andere gemeenten is de klachtenregistratie wel eens ondergebracht bij de afdeling waar o.a. ook buurtbeheer is ondergebracht. In sommige gemeenten bestaat geen klachtenregistratie.

Het dagelijks beheer wordt vrijwel in iedere gemeente door de gemeente zelf gedaan. Grote werkzaamheden worden (soms) uitbesteed. In de meeste gevallen bestaat er een redelijk nauwe relatie tussen de medewerkers buurtbeheer en de dagelijkse uitvoerders. Voor Heemskerk geldt dat het werkverband met Reinunie in vergelijking met andere gemeenten uniek is.

In vrijwel alle gemeenten is er gestructureerd overleg met bewoners. Het opvallende in Heerenveen is dat bewoners niet alleen de uitnodigende partij zijn, maar daarmee ook de frequentie van het aantal vergaderingen bepalen. Daarin is Heerenveen uniek. In Heemskerk gaat het initiatief meer van de gemeente uit en is er een min of meer vaste vergadercyclus.

Het werven van bewoners gebeurt meestal door het opbouwwerk of bewoners melden zichzelf. In ieder geval is in geen enkele onderzochte gemeente formeel iets geregeld. Ook is er geen onderzochte gemeente te vinden, waar de gemeente dit regelt. Dat geldt eveneens voor Heemskerk.

In iedere onderzochte gemeente is wel sprake van zogenaamde wijkburgermeesters. Het gaat om personen, die, vaak met de beste bedoelingen bezield, zich opwerpen als woordvoerders van de wijk en menen namens de wijk te spreken. Het probleem daarbij echter is dat ze daarbij andere wijkbewoners (te) weinig de gelegenheid geven een andere mening naar voren te brengen. Ook gaat het om personen, die vaak moeilijk hun positie opgeven en jarenlang hun woordvoerschap voortzetten. De vraag of 'u daaraan iets doet' wordt door de meeste gemeenten ontkennend beantwoord.

Alleen in Deventer is daarvoor wel een structuur bedacht. In Heemskerk lijkt dit fenomeen zich niet of nauwelijks voor te doen.

Alle onderzochte gemeenten hebben een communicatiestructuur met bewoners. Vaak wordt daarvoor huis aan huis-voorlichting gebruikt, wijkkrantjes, soms worden ook buurtconciërges genoemd, een website, feestjes etc. In Heemskerk wordt gebruik gemaakt van buurtkrantjes, huis aan huis-voorlichting, informatie op het bord in de buurthuizen, terwijl een web-site in ontwikkeling is.

De personele bezetting en het aantal formatieplaatsen t.b.v. wijkgericht werken laat zich niet eenvoudig vergelijken. Immers dit hangt samen met de intensiteit waarmee buurtbeheer wordt beoefend en de omvang van de gemeente. Heemskerk lijkt het, gezien de omvang van het wijkgericht werken en de omvang van de gemeente met 10 medewerkers en 7,5 formatieplaatsen niet slecht te hebben getroffen.

Tenslotte beschikken vrijwel alle gemeenten over een buurtbudget of een budget dat daarmee vergelijkbaar is.

In vergelijking met andere gemeenten heeft het bureau buurtbeheer een nogal fors budget voor het wegwerken van kleine ergernissen. In de aanvangsperiode van buurtbeheer was dit bedrag f 200.000,-- en dit is inmiddels opgelopen tot f 500.000,--. Ter vergelijking: in Boxtel is dit bedrag ruim f 100.000,--, in Deventer ruim f 1.100.000,--, in Heerenveen f 120.000, --, in Hoogezand-Sappemeer, is voor sommige buurten een buurtbudget beschikbaar (hoogte wisselt sterk), in Renkum. f 125.000,-- en in Sneek ongeveer f 75.000,--. Heemskerk scoort ook hier niet slecht.

Als algemene conclusie kan worden getrokken dat eigenlijk alleen de intern gemeentelijke organisatiestructuur in Heemskerk afwijkt van elders. Daarbij valt vooral het ontbreken van structureel (beleids)overleg binnen de gemeente en met beleidspartners op.

8 Eindconclusies en advies

8.1 Eindconclusies

Inleiding

De eindconclusies, die hier door de onderzoekers worden getrokken, zijn gebaseerd op het beschikbare materiaal, te weten de documentanalyse, de resultaten van de interviews, van de bewonersenquête en van de bijeenkomsten op 31 januari en 6 februari 2001.

Algemeen beeld

In Heemskerk wordt met enthousiasme en inzet aan buurtbeheer gewerkt. Buurtbeheer heeft zich in Heemskerk vrij snel ontwikkeld. In 1995 werd een start gemaakt in de Muziekbuit en in 2001 is in geheel Heemskerk buurtbeheer ingevoerd. In de tussenliggende jaren heeft een geleidelijke territoriale verbreding plaatsgevonden. Daarnaast is de eenmansfunctie van coördinator buurtbeheer binnen de sector welzijn uitgegroeid tot een volwaardig bureau buurtbeheer binnen de afdeling uitvoering en beheer.

Er is sprake van wijkplannen, waarin bewoners een belangrijke inbreng hebben, er is opbouwwerk ingesteld, er is een apart meldingsnummer voor vragen en klachten (ondergebracht bij het bureau buurtbeheer).

Naast buurtbeheer vinden goed bezochte wijkcontactbijeenkomsten plaats, waar bewoners (nog eens) met hun vragen en klachten bij de gemeente (in casu raadsleden) terechtkunnen. Buurtbeheer begint binnen het gemeentelijk apparaat te beklijven. Dat is een langzaam proces (waarin Heemskerk niet afwijkt van andere gemeenten), maar het werpt inmiddels wel zijn vruchten af.

Naast de gemeente zijn in meer of mindere mate bewoners, Welschap, politie, Reinunie en corporaties betrokken bij buurtbeheer. Met nadruk wordt gesproken van 'meer of mindere mate', want de inbreng van de partijen verschilt nogal.

Doelstelling

In het 'Meerjarenperspectief Buurtbeheer 1998-2001' is de doelstelling van buurtbeheer als volgt omschreven: "De gezamenlijke inspanning van bewoners en professionele beheerders om vanuit gedeelde verantwoordelijkheid de leefbaarheid van de buurten te verbeteren en op langere termijn te handhaven".

Een belangrijke vraag is in hoeverre deze doelstelling wordt gehaald. Het realiseren van de doelstelling wordt vooral bepaald door de betrokkenheid van de bewoners en de professionele partijen. Uit de evaluatie blijkt dat een relatief klein aantal bewoners betrokken is bij buurtbeheer. Maar als ze zijn betrokken, dan zijn ze veelal ook intensief betrokken. Het gaat dan om deelnemers aan de projectteams en de panels. Voor overige bewoners geldt dat vaak niet geheel duidelijk is wat buurtbeheer inhoudt. Deze conclusie wordt gebaseerd op de uitslag van de bewonersenquête en van de resultaten van de discussiebijeenkomst op 6 februari 2001. Vooral tijdens de discussiebijeenkomst was te merken dat er iets van tweespalt bij de bewoners aanwezig is: zij, die nauw betrokken zijn en vrijwel alle ins en outs van buurtbeheer kennen en zij, die niet of nauwelijks weten wat buurtbeheer inhoudt en wat de gemeente ermee beoogt.

De eenzijdige samenstelling van de projectteams baart ook enige zorgen. Zij bestaan voornamelijk uit autochtone Nederlanders vanaf ongeveer 30 jaar en

ouder. Jongeren en allochtonen zijn nauwelijks vertegenwoordigd. Dat is overigens niet afwijkend van de algemene situatie in Nederland. Dit is overigens wel een belangrijk aandachtspunt. Immers een projectteam dat een afspiegeling vormt van de hele wijk, is beter in staat de belangen van een wijk te waarborgen.

Buurtbeheer en het gemeentelijk apparaat

Zoals vermeld is het bureau buurtbeheer binnen de gemeente Heemskerk enthousiast en werkt met grote inzet aan zijn taak. De samenhang binnen het bureau en de collegialiteit wordt als een groot goed ervaren. Het bureau buurtbeheer is de spil waar het buurtbeheer om draait.

Daarnaast dient de inbreng van de verantwoordelijk wethouder niet te worden onderschat. Wat het bureau buurtbeheer betekent voor het ambtelijk apparaat, betekent de verantwoordelijk wethouder voor de politiek. De samenwerking tussen bureau buurtbeheer en betrokken wethouder is groot en werpt zeker zijn vruchten af.

Toch bergt dit een risico in zich. Immers, indien de betrokken wethouder en/of het hoofd van het bureau buurtbeheer wegvalt, valt een belangrijk steunpunt voor buurtbeheer eveneens weg. Dat zou dan belangrijke consequenties kunnen hebben voor de verdere voortgang en implementatie van buurtbeheer binnen de politiek en het ambtelijk apparaat.

Buurtbeheer vindt binnen het ambtelijk apparaat van Heemskerk langzaam ingang. Binnen de afdeling uitvoering en beheer gaat dit momenteel behoorlijk snel. Het feit dat het bureau buurtbeheer (én het meldingsnummer) daar sinds enige maanden zijn ondergebracht, zal daarin een rol spelen. De contacten met de sector welzijn lijken echter wel voor verbetering vatbaar. De indruk bestaat dat hier en daar wat lichte animositeit bestaat tussen het bureau buurtbeheer en de afdeling welzijn; dit geldt vooral op managementniveau. De contacten met de overige disciplines binnen het gemeentelijk apparaat verlopen redelijk tot goed.

Zoals gemeld heeft de coördinerend wethouder buurtbeheer (ook) op politiek niveau een belangrijk invloed. De betrokkenheid van de overige collegeleden is wel aanwezig, maar minder. Wél kunnen alle leden van het college en de raad zich profileren via de wijkcontactbijeenkomsten. De betrokkenheid van raadsleden vindt plaats op drie niveaus:

- het bijwonen van projectteamvergaderingen;
- het volgen van het proces en de inhoud van buurtbeheer via de maandelijkse rapportage aan de betrokken raadscommissie;
- het kennismaken van de wijkplannen.

Interessant is de conclusie dat bewoners verdeeld reageren op de betrokkenheid van het college en de raad. Een aantal vindt dat die betrokkenheid vergroot moet worden en anderen vinden dat de status-quo kan worden gehandhaafd. Vrijwel iedereen is van mening dat het invoeren van wijkwethouders niet wenselijk is, gezien de schaal van de gemeente Heemskerk. Een lichte toename van de betrokkenheid van de politiek achten vooral de bewoners welkom.

Buurtbeheer en andere professionele organisaties

Corporaties

De betrokkenheid van de overige professionele organisaties is verschillend. De corporaties hebben, zoals tijdens de interviews is aangegeven, hun eigen kanalen om met bewoners te communiceren. De meerwaarde van buurtbeheer wordt door de corporaties niet echt onderkend. Bovendien wekken de corporaties de indruk dat zij zich vrijwel uitsluitend om hun woningen bekommeren en niet om de woonomgeving en de leefbaarheid van de betrokken buurten. Zou het zogeheten 5e prestatieveld aan hen zijn voorbij gegaan?

Overigens betreuren alle overige deelnemers aan het proces van buurtbeheer de houding van de corporaties.

Welschap

De inbreng van Welschap wordt in het algemeen wel als positief ervaren zeker waar het het opbouwwerk betreft. Dat geldt vooral voor de andere professionele organisaties. Bewoners blijken veelal niet precies te weten wat Welschap eigenlijk doet. Opbouwwerk is dan kennelijk een té onduidelijke term of Welschap weet niet voldoende duidelijk te maken wat de taak en rol van het opbouwwerk eigenlijk is.

Voor de overige disciplines van Welschap geldt dat zij (behalve de buurtmeesters) niet wijksgewijs zijn georganiseerd. Uit de verzamelde informatie blijkt dat de overige disciplines van Welschap ook niet erg gecharmeerd zijn van wijkgericht werken. En dat wekt toch enige verbazing, gezien de grote inspanning die het opbouwwerk in het kader van buurtbeheer verricht.

Overigens is een andere tweespalt te constateren binnen Welschap. De ingevoerde tandemconstructie vindt allerwegen bijval. De samenwerking tussen de medewerkers van het gemeentelijk bureau buurtbeheer en het opbouwwerk wordt geroemd en zinvol bevonden. Anderzijds hebben de opbouwwerkers de neiging zich nog al eens af te zetten tegen het gemeentelijk beleid. Een kritische houding kan natuurlijk nooit kwaad, maar de vraag is waar daarin de grenzen liggen.

Reinunie

De relatie met Reinunie is op uitvoerend niveau goed; dat blijkt uit vrijwel uit alle evaluatieonderdelen. Ook bewoners zijn in het algemeen tevreden over de dienstverlening door Reinunie. Op beleidsvoorbereidend niveau laat de medewerking van Reinunie te wensen over. Beleidsmedewerkers zijn moeilijk bereikbaar en verlenen niet de gewenste medewerking.

Politie

De inbreng van de politie wordt in het algemeen wel gewaardeerd, zij het dat uit de bewonersenquête blijkt dat de politie te weinig zichtbaar is in de wijk. Verder wordt in het algemeen veel verwacht van het weer in ere hersteld zijn (per 1 januari 2001) van de gebiedsgebonden functionaris. Dan zijn vier gebiedsgebonden medewerkers aangesteld (3,5 formatieplaatsen). De vijfde wordt in 2001 nog benoemd. Daarnaast gaat zij haar reorganisatie rond gebiedsgebonden werken herordenen.

Buurtbeheerbeleid

Verder mag niet onvermeld blijven dat op beleidsniveau rond buurtbeheer in Heemskerk geen overlegvorm bestaat. Dat geldt noch voor de gemeente zelf noch voor de andere professionele organisaties. Ook is er geen structureel strategisch overleg omtrent buurtbeheer tussen de betrokken partijen. Dat wekt enige verbazing omdat buurtbeheer in Heemskerk er juist op is gericht met alle betrokken partijen de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. Onderling afgestemd beleid lijkt daarvoor toch een belangrijke voorwaarde te zijn en vergroot het draagvlak voor buurtbeheer.

Werkwijze

De gevolgde werkwijze bij het tot stand komen van de wijkplannen roept hier en daar vraagtekens op. De leden van de panels en de projectteams, het opbouwwerk en de gemeente bepalen samen de inhoud en de planning van de wijkplannen. Er lijkt dus weliswaar sprake te zijn van een evenwichtige inbreng van de betrokken partijen, maar de vraag is wel of niet alle bewoners de gelegenheid moeten krijgen zich uit te spreken over de inhoud van de

wijkplannen en zelf de planning moeten bepalen; dit binnen door de gemeente (en andere professionele partijen) van tevoren vastgestelde randvoorwaarden.

Inhoudelijke verbreding buurtbeheer

Een aandachtspunt is de inhoudelijke verbreding van buurtbeheer. Buurtbeheer in Heemskerk is nu vooral nog fysiek gericht. Het gaat om instandhouding en/of verbetering van de openbare ruimte en daarin slagen de gemeente Heemskerk en de andere professionele partners zeer redelijk. Natuurlijk kan het altijd beter en zullen er altijd ontevreden bewoners blijven, maar dat is nu eenmaal een gegeven.

Het nog niet zo lang geleden ingestelde 800-nummer heeft een relatief grote bekendheid en draagt ook bij een verbetering van de leefbaarheid.

Het sociaal beheer komt echter wat minder eenvoudig van de grond, zij het dat in de wijkplannen zeker aspecten van sociaal beheer zijn terug te vinden. In de eerste plaats valt sociaal beheer niet eenvoudig te definiëren en verder zijn relatief weinig welzijnsinstellingen bij buurtbeheer betrokken. Ook de wat moeizame relatie tussen het bureau buurtbeheer en de afdeling welzijn lijkt daarin een rol te spelen.

Relatie buurtbeheer-wijkontwikkeling

De relatie buurtbeheer-wijkontwikkeling is nog niet echt van de grond gekomen. Toch bestaat daartoe wel aanleiding. Er zijn plannen in Heemskerk in voorbereiding die voorzien in grootschalige ingrepen en tot herstructurering zullen leiden. In beheersmatig opzicht zijn deze plannen van belang. Dit is een trend, die overigens ook in andere gemeenten zichtbaar is.

Relatie buurtbeheer-wijkcontactbijeenkomsten

Bij een aantal betrokken bij de evaluatie blijkt verwarring te bestaan over de relatie wijkcontactbijeenkomsten - buurtbeheer. Wijkcontactbijeenkomsten, die in het algemeen door bewoners zeer worden gewaardeerd, hebben toch veelal het adagium in zich 'u vraagt en wij draaien', terwijl buurtbeheer zich veel eerder richt op zeggenschap en zelfredzaamheid van bewoners. Dit lijkt strijdig en verwarrend.

Inmiddels heeft de raad van Heemskerk opdracht gegeven na te gaan in hoeverre wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer kunnen worden geïntegreerd.

8.2 Advies

Het eerste en belangrijkste advies luidt: Heemskerk, ga zo door, jullie zijn op de goede weg!

Hierbij past echter wel een aantal kanttekeningen.

Betrokkenheid buurtbewoners

De betrokkenheid van bewoners dient toe te nemen. Zoals in alle gemeenten waarin met buurtbeheer wordt gewerkt, is een belangrijke constatering dat slechts een beperkt aantal bewoners betrokkenheid bij buurtbeheer vertoont. De betrokkenheid kan echter wel degelijk worden vergroot. Een van de methoden daarvoor is dat er meer over buurtbeheer wordt gecommuniceerd. Dat kan via buurtkranten, via de plaatselijke schriftelijke pers, Radio Noord Holland en (indien aanwezig) lokale televisie.

Overigens moet er wel voor worden gewaakt dat er niet teveel informatie komt. Bewoners moet ook weer niet 'informatiemoe' worden gemaakt. De kwantiteit van de informatie is minder belangrijk dan de kwaliteit.

Ook deskundigheidsbevordering van bewoners via trainingen en cursussen kan ene middel zijn om hun betrokkenheid te vergroten.

Werkwijze

Daarnaast is het van belang dat de gevolgde werkwijze bij het vervaardigen van de wijkplannen wordt gezien. Betrokkenheid bij buurtbeheer wordt vergroot als alle bewoners de gelegenheid krijgen zich intensief met het opstellen van wijkplannen bezig te houden. In de huidige situatie krijgt een zo goed mogelijke *afspiegeling* van de wijk de gelegenheid mee te werken aan een bewonersonderzoek.

Hoewel de respons op het bewonersonderzoek hoog is, is het de vraag of er niet teveel een selectie plaatsvindt. Immers niet alle bewoners van de wijk krijgen de gelegenheid hun wensen en klachten over de wijk kenbaar te maken. Juist door hen deze gelegenheid wel te geven, kan de betrokkenheid van bewoners toenemen. Bovendien wordt de verantwoordelijkheid voor het tot stand komen van de wijkplannen bij alle bewoners gelegd en geeft het de gelegenheid bewoners ook te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid om al dan niet mee te werken aan het tot stand komen van die plannen.

Daarnaast dient men zich af te vragen of het maken van keuzes niet een aangelegenheid zou moeten zijn van bewoners alleen. In de Heemskerkse situatie lijken gemeente, Welschap en bewoners daarop evenveel invloed te hebben.

Het valt vooral op dat Welschap een aparte rol heeft bij het tot stand komen van de wijkplannen. Daarnaast heeft de gemeente eveneens een inhoudelijke inbreng.

Indien als uitgangspunt wordt gekozen dat de inbreng van bewoners bij hun wijkplan zo groot mogelijk moet zijn en de afstand tussen bestuur en bestuurden moet worden verkleind, dient de verantwoordelijkheid van bewoners zoveel mogelijk toe te nemen. Dat betekent dat bewoners *binnen van tevoren door de gemeente vastgestelde randvoorwaarden* zelf het wijkplan opstellen en ook vaststellen. De gemeente toetst dan alleen op de randvoorwaarden. Als voorbeelden van randvoorwaarden kunnen worden genoemd:

- het plan mag alleen 'wikaangelegenheden betreffen en geen 'boven-wijkse' aangelegenheden;
- het plan mag niet in strijd met de wet of het algemeen belang zijn;
- het plan mag niet in strijd zijn met financieel belang van de gemeente.

Het tot stand komen van het wijkplan vindt plaats in nauw overleg met de gemeente. Het opbouwwerk ondersteunt bewoners bij het opstellen van het plan en heeft verder geen inhoudelijke inbreng. De (ambtelijke) betrokkenheid van de gemeente is bedoeld om bewoners die inhoudelijke ondersteuning te geven dat er technisch verantwoorde plannen tot stand komen. De ambtelijke begeleiding gaat dus niet zover dat plannen als goed of slecht worden bestempeld.

Overigens is het voorstelbaar dat hiermee de indruk wordt gewekt dat alle ideeën van bewoners gehonoreerd moeten worden. Dat is natuurlijk niet juist; immers er zijn van tevoren randvoorwaarden opgesteld en de ideeën van bewoners moeten wel aan die randvoorwaarden voldoen.

Bovendien is de kans niet denkbeeldig dat plannen van bewoners het beschikbare budget overschrijden. Er zullen dus prioriteiten moeten worden gesteld en ook dat is een kwestie die bewoners zelf kunnen regelen. Ook in deze situatie dienen alle bewoners de gelegenheid te krijgen mee te werken aan een prioriteitsstelling. En ook hier geldt weer: iedereen krijgt de gelegenheid en wie van die gelegenheid geen gebruik maakt, laat zijn kans voorbij gaan.

Deze werkwijze vergroot de betrokkenheid en mede-verantwoordelijkheid van alle bewoners. Zoals al gemeld, indien zij van de hen geboden mogelijkheden

geen gebruik willen maken, dan is dat hun eigen verantwoordelijkheid. Het mes snijdt op deze wijze dus aan diverse kanten.

Overigens laat dit de officiële taak van de raad onverlet. De raad heeft de eindverantwoordelijkheid en moet die eindverantwoordelijkheid ook dragen door het vaststellen van de wijkplannen. Daarbij dient de raad *echter alleen te toetsen aan de van tevoren vastgestelde randvoorwaarden. Het aanbrengen van wijzigingen in de plannen kan alleen plaatsvinden als aan de randvoorwaarden niet is voldaan.*

Daarbij dient te worden aangetekend dat het instellen van wijkbudgetten aanbeveling verdient. Per wijk stelt de raad een budget beschikbaar (bv. gebaseerd op het aantal vierkante meters, het aantal inwoners en de mate van achterstand) dat bewoners naar eigen inzicht kunnen besteden binnen de gestelde randvoorwaarden. De bewoners zijn daarbij opdrachtgever, de gemeente beheert het budget.

Betrokkenheid ambtelijk apparaat en politiek

De betrokkenheid van de gemeente kan worden gesplitst in ambtelijke en politieke betrokkenheid.

Ten aanzien van de ambtelijke betrokkenheid wordt geadviseerd de rol van het bureau buurtbeheer nog meer in te vullen als die van 'opbouwwerker' binnen het gemeentelijk apparaat. Iedere vakafdeling behoudt haar eigen specifieke deskundigheid en het bureau buurtbeheer heeft een meer procedurele rol. Inhoudelijke werkzaamheden verricht het bureau buurtbeheer net of in beperkte mate. Daarnaast dient het bureau buurtbeheer te beseffen dat buurtbeheer voor een aantal afdelingen toch nog iets wezensvreemd heeft en (onterechte) angst oproept. De 'opbouwwerkrol' binnen het gemeentelijk apparaat van het bureau buurtbeheer dient meer te worden uitgebouwd. Daarbij dient doorzettingsvermogen te worden gepaard met tact en omzichtigheid. Ook een goed en heldere communicatie over ieders taak en rol in het proces is wenselijk. De aandacht dient met name te vallen op de afdeling welzijn. De contacten tussen het bureau buurtbeheer en die afdeling behoeven extra aandacht, zeker als sociaal beheer verder van de grond moet komen.

Daarnaast verdient het aanbeveling medewerkers van de gemeente Heemskerk trainingen en cursussen volgen op het gebied van buurtbeheer en communicatie met bewoners. Daarmee wil niet de indruk worden gewekt dat nu niet goed zou gaan, maar extra aandacht voor dit onderwerp kan nooit kwaad.

Teneinde de interne communicatie binnen het ambtelijk apparaat te verbeteren dient overleg op strategisch niveau te worden gestart. Naast de verantwoordelijk wethouder dienen de afdelingshoofden en het hoofd van het bureau buurtbeheer hieraan deel te nemen. In dit overleg wordt het buurtbeheerbeleid bepaald (althans ambtelijk voorbereid ten behoeve van politieke besluitvorming) en kritisch gevolgd. Op deze wijze wordt de betrokkenheid van alle sectoren gewaarborgd en dat kan alleen maar een positieve uitwerking hebben op de medewerkers van de gemeente Heemskerk.

Overigens verdient het eveneens aanbeveling leidinggevenden van andere professionele instellingen (Welschap, corporaties, politie, Reinunie) in dit overleg op te nemen. Ook hun betrokkenheid en gevoel van verantwoordelijkheid ten aanzien van buurtbeheer zal hierdoor toenemen.

De betrokkenheid van de politiek dient (in geringe mate) toe te nemen. De vraag blijft overeind of de verantwoordelijkheid voor buurtbeheer bij één wethouder moet blijven berusten. Zoals al eerder in deze rapportage is aangegeven, is vrijwel iedereen in Heemskerk het erover eens dat wijkwethouders niet nodig zijn, gezien de schaal van de gemeente Heemskerk. Toch wordt in

overweging gegeven over dit onderwerp de gedachten nog eens te laten gaan.

Wijkwethouders behouden hun eigen portefeuille, maar hebben *daarnaast de procesverantwoordelijkheid voor het tot stand komen van het wijkplan van één wijk*. Die toegevoegde taak is dus niet inhoudelijk, maar procesmatig. Het invoeren van wijkwethouders vergroot de betrokkenheid van álle collegeden en spreidt ook de politieke verantwoordelijkheid.

Overigens dient één lid van het college wel de coördinatie van buurtbeheer in zijn of haar portefeuille te houden.

Daarnaast brengt deze werkwijze mee dat de afstand bestuur-bestuurden nog verder wordt verkleind.

De rol van de raad in relatie tot bewoners kan verder worden verkleind door jaarlijks een politieke afspiegeling van de raad de wijken te laten bezoeken om zich te laten informeren over de voortgang van het wijkplan en andere zaken, die buurtbeheer betreffen. Op deze wijze wordt de raad nauwer betrokken bij buurtbeheer en kan uit eigen waarneming gadeslaan hoe het buurtbeheerproces zich ontwikkelt. Overigens kan het evenmin kwaad (zoals nu al gebeurt) dat individuele raadsleden de vergaderingen van het wijkteam bezoeken en daar hun licht opsteken. Een luisterende rol, zoals nu ook al veelal gebeurt, is daarbij aanbevelenswaardig.

Betrokkenheid andere professionele organisaties

De betrokkenheid van de andere professionele organisaties dient in meer of mindere mate te worden vergroot.

Dat geldt met name voor de corporaties. Vanuit de gemeente zal aan de corporaties duidelijk moeten worden gemaakt dat hun rol binnen buurtbeheer een belangrijke is. Daar komt nog bij dat er herstructurering van wijken in het verschiet ligt en daarbij ligt een belangrijk verband met buurtbeheer. Bovendien lijkt het voor bewoners verwarrend dat er op verschillende niveaus overleg wordt gevoerd over zaken, die hun directe leefomgeving betreffen. De corporaties dienen eveneens bij het strategisch overleg, zoals hierboven bedoeld, te worden betrokken.

De inbreng van Welschap, onderdeel opbouwwerk, heeft op onderdelen extra aandacht. Iets meer coöperatie lijkt op zijn plaats. Kritiek is prijzenswaardig, maar dan wel in de opbouwende zin van het woord. Overigens is de tandemconstructie een manier van werken, die alleen maar lof verdient en ook duidelijk zijn positieve sporen heeft verdiend.

Voor de overige werkonderdelen van Welschap verdient het aanbeveling na te gaan in hoeverre zij zich meer wijkgericht kunnen inzetten. Overleg intern binnen Welschap en overleg met de gemeente is hiertoe op zijn plaats.

De directie van Welschap dient eveneens in het hierboven bedoelde strategische overleg te worden opgenomen.

Overigens verdient het aanbeveling ook Welschap een belangrijke rol te laten spelen bij de verdere ontwikkeling van sociaal beheer.

De inbreng van de politie is eveneens positief. Het invoeren van het fenomeen gebiedsgebonden functionaris zal naar verwachting zijn vruchten afwerpen. Wel dient de politie zich (nog) beter te laten zien (en een inbreng te hebben) tijdens de vergaderingen van de wijkteams.

Ook de politie dient op beleidsniveau een inbreng te hebben in buurtbeheer en verdient een plaats in het strategisch overleg.

Reinunie is op uitvoerend niveau goed bezig, zo luidt de eindconclusie. In dat opzicht is er dus weinig verandering nodig.

Wel dient Reinunie op beleidsniveau meer bij buurtbeheer te worden betrokken. De (telefonische) bereikbaarheid dient te worden verbeterd en de aandacht voor buurtbeheer te worden verstevigd. Ook voor Reinunie dient een plaats te worden ingeruimd in het strategisch overleg.

Verbreiding

Verder dient aandacht te worden geschonken aan verbreding van de deelnemers aan het proces en de inhoud van buurtbeheer. Gedacht kan worden aan volwasseneneducatie, minderhedenorganisaties, regionaal opleidingscentrum etc. Ook het betrekken van kerkelijke instellingen verdient overweging. Alle instellingen, die bijdragen aan de instandhouding of verbetering van de leefbaarheid in een wijk zouden eigenlijk ook wijkgericht moeten werken voor de nodige coördinatie en afstemming van hun werkzaamheden.

Het bovenstaande heeft ook direct gevolgen voor de verbreding van buurtbeheer naar de meer sociale aspecten. Het momenteel nog voornamelijk fysieke gerichte buurtbeheer in Heemskerk kent al vele sociale aspecten. Immers feit dat over buurtbeheer wordt gesproken, dat er projectteams zijn, panels, dat er een enquête wordt gehouden etc. zijn allemaal sociale aspecten van buurtbeheer.

De volgende aspecten verdienen echter meer aandacht en kunnen ertoe leiden dat buurtbeheer zich verbreed:

- de daadwerkelijke betrokkenheid van bewoners dient toe te nemen (zie hiervoor enige alinea's terug), maar ook de zelfwerkzaamheid van bewoners dient meer te worden gestimuleerd;
- het aantal aan buurtbeheer deelnemende partijen dient te worden verbreed;
- sociaal beheer dient nader te worden gedefinieerd.

Relatie buurtbeheer - wijkcontactbijeenkomsten

In dit verband verdient de relatie wijkcontactbijeenkomsten - buurtbeheer aandacht. Zoals gemeld, voorzien de wijkcontactbijeenkomsten in zekere zin in een behoefte van bewoners om in contact te kunnen treden met het gemeentebestuur. Buurtbeheer doet dat ook, maar de manier waarop dat plaatsvindt is duidelijk anders. Wijkcontactbijeenkomsten bevorderen zelfredzaamheid van bewoners niet, terwijl buurtbeheer dat juist wel doet of in ieder geval zou moeten doen.

Het voorstel is dan ook om wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer in elkaar te schuiven, maar dan de nadruk veel meer te leggen op de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van bewoners. Het adagium: 'U vraagt, wij draaien' dient te worden verlaten.

Relatie buurtbeheer - wijkontwikkeling

Tenslotte verdient de relatie buurtbeheer - wijkontwikkeling extra aandacht. Zoals gemeld, staat Heemskerk voor belangrijke herstructureringsopgaven. Buurtbeheer heeft daarmee nauwe relaties. Immers het gaat om grootschalige ingrepen, die te zijner tijd in beheersmatig opzicht een even belangrijk zullen zijn als het buurtbeheer op dit moment. Het advies luidt dan ook om een organisatiemodel op te zetten waarin buurtbeheer én wijkontwikkeling in evenwichtige relatie met elkaar worden gebracht. De corporaties dienen hierbij zeer nauw te worden betrokken.

Samenvatting adviezen

- Vergroot de kwaliteit van de communicatie;

- geef bewoners de gelegenheid cursussen en trainingen te volgen op het gebied van buurtbeheer;
- stel randvoorwaarden vast waarbinnen de wijkplannen tot stand mogen komen;
- geef álle bewoners de gelegenheid mee te werken aan het tot stand komen van de wijkplannen;
- stel wijkbudgetten ter beschikking
- overweeg wijkwethouders in te voeren;
- bedenk een structuur om raadsleden meer bij buurtbeheer te betrekken (bv. buurtcontactraadsleden);
- laat bewoners zélf de wijkplannen vaststellen;
- de gemeente toetst de door de bewoners vastgestelde wijkplannen alleen aan de randvoorwaarden;
- geef het bureau buurtbeheer de gelegenheid zijn 'opbouwwerkrol' binnen het gemeentelijk apparaat uit te bouwen;
- geef extra aandacht aan de contacten aan de relatie tussen het bureau buurtbeheer en de afdeling welzijn;
- geef medewerkers van de gemeente de gelegenheid training en cursussen te volgen op het gebied van buurtbeheer;
- roep een overleg in het leven, waarin het strategisch beleid rond buurtbeheer wordt voorbereid. Deelnemers zijn beleidsmakers van de gemeente en andere professionele instellingen;
- de gemeente treedt in overleg met de corporaties om hun betrokkenheid bij buurtbeheer toe te laten nemen;
- Welschap dient te bezien in hoeverre zij zich verder wijkgericht kan organiseren;
- de gemeente treedt in overleg met Reinunie om het overleg op strategisch niveau te verbeteren;
- verbreed het aantal (maatschappelijke) organisaties, dat deelneemt aan buurtbeheer;
- schenk aandacht aan de verbreding van buurtbeheer naar sociaal beheer;
- maak een keus in hoeverre wijkcontactbijeenkomsten en buurtbeheer in elkaar kunnen worden geschoven;
- breng een evenwichtige relatie aan tussen buurtbeheer en wijkontwikkeling.