

Notitie evaluatie kaders notitie “Burgers Betrokken” 2011

Afdeling Beheer Openbare Ruimte

Team wijkgericht werken

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Visie en denkrichtingen	5
Hoofdstuk 2 Uitkomsten evaluatie	8
Hoofdstuk 3 Wat gaan we anders doen?	10
Ten slotte	17

Bijlagen:

1. Evaluatie burgerparticipatie/wijkgericht werken gemeente Bergen, Input wijkverenigingen
2. Eindrapport bureau Bestuursadvisering evaluatie burgerparticipatie en wijkgericht werken "Wat gaat goed? Wat kan beter?"
3. Klanttevredenheidsonderzoek WMO onderdeel Wijkgericht Werken
4. Uitkomsten bespreking conceptnotitie evaluatie kaders notitie "Burgers Betrokken" met wijkverenigingen d.d. 26 september 2011

Inleiding

In november 2009 heeft de raad de notitie “Burgers Betrokken” vastgesteld. De notitie geeft kaders en richtlijnen aan voor burgerparticipatie en wijkgericht werken. Ook is met de notitie vastgelegd dat eens in de twee jaar het wijkgericht werken en burgerparticipatie in Bergen worden geëvalueerd. Wijkgericht werken en burgerparticipatie zijn geen statische eenheden. Beide onderwerpen zijn onderhevig aan de invloed van de maatschappij zoals de individualisering en nieuwe communicatiemogelijkheden zoals social media.

De evaluatie is in juni uitgevoerd door bureau Bestuursadvisering. De evaluatie is als bijlage aan deze notitie toegevoegd.

Werkwijze

De evaluatie is opgesplitst in twee delen. In twee praatsessies voorafgaand door een enquête is gesproken met vertegenwoordigers van wijkverenigingen door de medewerkers van bureau Bestuursadvisering. Hierbij waren geen gemeentelijke vertegenwoordigers aanwezig zodat mensen vrijuit konden praten.

Daarnaast zijn twee praatsessies met MT-leden, teamleiders en de verantwoordelijk wethouder gehouden.

Uit de evaluatie van bureau Bestuursadvisering bleek dat de positie van de wijkvereniging ten opzichte van de bewoners nauwelijks aan bod is gekomen in de discussies. Dat is de reden dat in het WMO-klanttevredenheidsonderzoek van juni 2011 (een enquête gehouden onder 4000 bewoners) nog een aantal vragen is opgenomen over wijkgericht werken en de wijkverenigingen (Zie bijlage). Tevens is nog een aanvullend gesprek in september geweest tussen beleidsmedewerkers en de wijkcoördinatoren als aanvulling op de interne evaluatie.

Conclusies

De belangrijkste conclusies uit de evaluatie zijn:

- De wijkverenigingen vinden de communicatie vanuit de gemeente richting wijkverenigingen onvoldoende;
- De wijkverenigingen zijn van mening dat de gemeente nog vaak haar afspraken niet nakomt;
- De wijkverenigingen voelen zich WEL serieus genomen door de gemeente;
- De interne organisatie maakt duidelijk onderscheid tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken;
- De interne organisatie is van mening dat de verwachtingen van wijkverenigingen niet aansluiten bij wat de gemeente kan “leveren”, dat vraagt om verwachtingenmanagement en een heldere visie op burgerparticipatie en wijkgericht werken;
- De interne organisatie pleit voor werken naar een situatie waar het niet gaat om wij versus zij maar om “wij”;
- Beide groepen zijn van mening dat wijkverenigingen niet DE gesprekspartner zijn van de gemeente maar EEN van de.....;

- Beide groepen zijn het ook eens dat de rol van de wijkvereniging of status niet helder is, zowel binnen de gemeente als bij de wijkverenigingen zelf. Dat vraagt om duidelijke taakafbakening voor de wijkverenigingen.

In de evaluatie is aan de hand van de praatsessies een aantal aanbevelingen opgesteld. Dat is na te lezen in de bijlage. In hoofdstuk 1 geven we de visie en denkrichting aan voor de komende jaren op het gebied van wijkgericht werken en burgerparticipatie. In hoofdstuk 2 gaan we kort in op de uitkomsten van de evaluatie. Daarbij maken we onderscheid tussen interne en externe reacties. In Hoofdstuk 3 geven we concreet invulling aan de conclusie en aanbevelingen uit de evaluatie van bureau Bestuursadvisering. Belangrijke onderwerpen daarbij zijn de rol van de wijkvereniging en de communicatie tussen bewoners en wijkverenigingen en de gemeente.

Vervolgproces

De uitkomsten van de evaluatie zijn besproken met de wijkverenigingen op 26 september 2011. Mede aan de hand van de uitkomsten van de discussie hebben we een advies opgesteld voor het MT, het college en de raad. We willen met de raad discussiëren over de visie en denkrichtingen voor de toekomst van burgerparticipatie en wijkgericht werken. Vervolgens werken we in januari 2012 de visie en actiepunten uit in concrete acties. Deze acties worden met de wijkverenigingen, MT en college en raad besproken. Waarna de raad de acties in april/ mei 2012 kan vaststellen.

Hoofdstuk 1 Visie en denkrichtingen

In de notitie “Burgers betrokken” is onderscheid gemaakt tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken. In de gesprekken met de medewerkers van de gemeente blijkt dat wijkgericht werken als onderdeel wordt gezien van burgerparticipatie. Burgerparticipatie is breder dan alleen het overleg op wijkniveau. Daarnaast is burgerparticipatie een instrument dat zich leent om ingezet te worden bij grote en gemeentebrede onderwerpen waarbij meerdere belangen en partijen betrokken zijn. Het onderscheid tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken is niet duidelijk vastgelegd waardoor het voor zowel wijkverenigingen als de gemeentelijke organisatie lastig is om de juiste rol op te pakken. Dat is de reden dat we voorstellen om een duidelijke afbakening te maken in onderwerpen die zich lenen voor burgerparticipatie dan wel voor wijkgericht werken.

Burgerparticipatie

Burgerparticipatie is bewonersinspraak in de meest brede zin. Bij burgerparticipatie kunnen verschillende organisaties, ondernemers en bewoners betrokken zijn afhankelijk van het onderwerp. In adviezen, projectplannen, plannen van aanpak, startnotities enz. wordt naast een projectbeschrijving ook ingegaan op het participatietraject. Wijkverenigingen KUNNEN daar een rol in hebben maar zijn in dat geval één van de partijen. Hun rol wordt bepaald via een stakeholdersanalyse en de participatieladder (informerende/communiceren, adviseren, meebeslissen, coproduceren).

Onderwerpen hierbij zijn veelal wijkoverstijgende zaken zoals:

- Grote herinrichtingsprojecten in de openbare ruimte (Lamoraal, Ontwerp ons Derp, Mooi Bergen, School Klopt) waarbij verschillende belangen een rol spelen. (Cultuurhistorie, ondernemersbelang, recreatie en toerisme)
- Structuurvisies, bestemmingsplannen
- Gemeentebreed beleid (WMO, accommodatiebeleid, Ouderenbeleid)
- Onderhoudsbeleidsplannen

Wijkgericht werken

Wijkgericht werken is bedoeld voor activiteiten **in de wijk** op het gebied van leefbaarheid en sociale samenhang. De wijkvereniging kan daarbij initiatieven en ideeën aandragen om zelf uit te voeren of verzoeken doen aan de gemeente. **De gemeente bepaalt** wat er wanneer gedaan wordt of wanneer iets niet kan.

De belangrijkste onderwerpen die direct invloed hebben op de leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk zijn:

- Verkeersveiligheid, sociale veiligheid
- Beheer en onderhoud in de wijk
- Inrichting openbare ruimte (straten, speelplaatsen, groenvoorzieningen)

Wijkgericht werken gaat NIET over

Begroting en budgetten

Bedrijfsvoering gemeente (zoals Handhaving en Vergunningverlening)

Personeel

De concrete gevolgen van het onderscheid tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken komen in hoofdstuk 2 aan de orde.

NB

Kleine knelpunten in de wijk (kapotte lantaarn, kuilen in de weg, verstopte riolering) gaan voortaan allemaal via het meldingssysteem MOR (MOR=meldingen openbare ruimte).

Samenvoeging wijkverenigingen tot een kernenoverleg:

De wijkverenigingen hebben in de evaluatie aangegeven dat de gemeente haar afspraken niet voldoende nakomt. De interne medewerkers geven aan dat de veelal adhoc vragen en wensen vanuit de wijkverenigingen onvoldoende ingepast kunnen worden in de afdelingsplannen (capaciteit en budgetten). De gemeente kan gewoonweg niet voldoen aan alle vragen. Dat vraagt om heldere communicatie over wat wel en niet kan. Populair gezegd de gemeente stuurt op het managen van de verwachtingen.

Op dit ogenblik hebben wij 18 wijkverenigingen; hierbij ervaren wij:

- dat bepaalde onderwerpen 18 x aan de orde komen;
- versnippering van wijkbudgetten;
- dat geografische omvang en ledental van de wijkverenigingen sterk uiteenlopen;
- dat veel wijkverenigingen een probleem hebben met de invulling van vrijgekomen bestuursfuncties.

Doelstelling is om efficiënter en doelmatiger te werken. De wijkvereniging kan hier meerwaarde uit halen. Dit willen wij bereiken door:

- wijkverenigingen te bundelen;
- gemeenschappelijke onderwerpen (verkeersveiligheid) gezamenlijk oppakken;
- minder overleg;
- betere verdeling van wijkbudgetten;
- betere spreiding van kennis en ervaring en verdeling van taken van bestuursleden wijkverenigingen.

We willen toe naar minder maar grotere wijkverenigingen. We streven ernaar om in 2013 maximaal acht wijkverenigingen of kernoverleggen te hebben. Dat heeft tot gevolg dat zowel de overleggen als de onderwerpen en de wijkbudgetten minder versnipperd zijn. Door de afbakening in onderwerpen op wijkniveau moet dat mogelijk zijn. De opschaling legt bovendien minder tijdsbeslag op de besturen van de wijkverenigingen zoals nu het geval is. De huidige wijkverenigingen kunnen blijven bestaan en kunnen deelnemen aan burgerparticipatietrajecten.

We denken aan onderstaande indeling van de wijkverenigingen/kernoverleggen:

- 3 in de Egmonden
- 2 in Bergen Binnen en 1 in Bergen aan Zee
- 1 in Schoorl en 1 in Groet/Camperduin

In deze notitie spreken we verder van kernenoverleg of kernen om het onderscheid tussen de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie duidelijk weer te geven.

Organisatie structureel overleg

We werken met wijkwethouders. Dat willen we zo houden. Zowel de wijkverenigingen als het college en de medewerkers onderschrijven het belang van het contact en overleg met elkaar. Een aantal onderwerpen vraagt om een goede afstemming tussen wijkwethouder en de portefeuillehouder van projecten.

Iedere wijkwethouder heeft nu tweemaal per jaar overleg met de "eigen" wijkverenigingen. De onderwerpen op de agenda zijn meestal punten die ambtelijk afgehandeld kunnen worden. Door te groeien naar acht kernen ontstaat op natuurlijke manier een overleg waarbij

wijkonderwerpen zoals veiligheid en beheer openbare ruimte in het algemeen op een ander abstractieniveau op de agenda komen.

De kleine knelpunten en projecten in de wijk komen terecht bij de MOR of bij de betreffende ambtenaar/wijkcoördinatoren.

Aan het kernoverleg is een kernbezoek gekoppeld waarbij ook raadsleden zich aan kunnen sluiten. Tijdens zo'n kernbezoek kan een project in de wijk bezocht worden of een onderwerp dat speelt of gaat spelen ter plaatse besproken worden.

Bij het kernoverleg worden tevens de plannen van de gemeente voor het komende jaar besproken. De wijkverenigingen kunnen hier op inspelen door alvast input te geven of aanvullende zaken te melden bijvoorbeeld hoe een en ander leeft in de wijk met betrekking tot een bepaald onderwerp.

Rol wijkverenigingen

Bij burgerparticipatietrajecten is een wijkvereniging één van de deelnemers. Hun inbreng/advies is gelijk aan die van de andere betrokken partijen. Daarnaast dienen wijkverenigingen bij advisering aan te tonen namens wie men spreekt en hoe het advies tot stand is gekomen (ledenvergadering, bewonersenquête) De gemeente voorziet wijkverenigingen van informatie maar het is de eigen verantwoordelijkheid van de wijkverenigingen om bij een onderwerp betrokken te zijn en te adviseren of niet.

Daarnaast kan de wijkvereniging aanjager zijn voor bewonersinitiatieven op het vlak van leefbaarheid en sociale samenhang in de eigen wijk. De wijkvereniging heeft niet het alleenrecht op advisering richting gemeente maar bij wijkbelang wel een nadrukkelijke rol daarin. Het gaat dan om eerder genoemde onderwerpen, die benoemd zijn onder het kopje wijkgericht werken. Evengoed blijven individuele bewoners in straten en buurtjes hun stem behouden. Ook hier geldt dat een wijkvereniging aantoonbaar namens wie men spreekt en hoe men tot een bepaald standpunt is gekomen (enquêtes, ledenvergadering, buurtoverleg).

Hoofdstuk 2 Uitkomsten evaluatie

De evaluatie had als doel te bepalen of de huidige structuur en kaders voldoen aan de verwachtingen van de wijkverenigingen en de gemeente. Hierna gaan we kort in op de verschillende uitkomsten van de praatsessies met wijkverenigingen en medewerkers van de gemeente. Onder “extern” verstaan we de wijkverenigingen. “Intern” zijn de medewerkers van de gemeente.

Zijn de ambities gehaald?

extern

Een aantal verenigingen is tevreden met behaalde successen en een aantal anderen is ronduit ontevreden. Dat laatste zit met name in de communicatie en het niet-nakomen van afspraken. “Miscommunicatie”, “trage of geen reactie op een herhaalde vraag” en “onduidelijke verwachtingen”, aldus bureau Bestuursadviesing.

intern

De medewerkers van de gemeente zijn het deels met de wijkverenigingen eens: de samenwerking met de wijkverenigingen verloopt niet optimaal, maar de medewerkers zijn wel minder hard en scherp in hun oordeel. Het ontbreken van een uniforme kijk vanuit de gemeente op burgerparticipatie en wijkgericht werken wordt als reden aangegeven. Beleidsmedewerkers, die verantwoordelijk zijn voor de grotere participatietrajecten zijn positiever over burgerparticipatie. Wel geven zij aan dat het in de trajecten niet altijd duidelijk is namens wie de wijkverenigingen spreken.

Grondhouding en verwachtingspatronen

extern

De stelling ‘de gemeente neemt ons serieus’ uit de enquête, gaf de volgende score: eens 7, oneens 3 en beide 1.

De stelling ‘de samenwerking tussen gemeente en wijkverenigingen verloopt prima’ scoorde beduidend minder: eens 3, oneens 6 en anders 2. Het gemiddelde rapportcijfer voor de samenwerking is een 6,7. Dit cijfer is hoger dan wat er daarna in de sessie genoemd werd. De reacties leken toen negatiever dan een 6,7 rechtvaardigt. Bureau Bestuursadviesing geeft als reden hiervoor dat een aantal wijkverenigingen niet de enquête heeft ingevuld, maar later wel naar de praatsessies zijn gekomen.

De algemene mening is dat de gemeente niet (adequaat) reageert op vragen en afspraken niet (geheel) nakomt. Daarbij ervaren de wijkverenigingen dat zij zaken moeten doen met wijkcoördinatoren die te weinig kunnen bewerkstelligen. Uiteraard staan er tegenover de negatieve reacties ook enkele uitgesproken goede beoordelingen over de samenwerking en behaalde resultaten met de gemeente. (De raad is met een memo in juni 2011 geïnformeerd over de projecten in de wijken, die in 2010 zijn gerealiseerd op initiatief van de wijkverenigingen)

intern

In de loop van de tijd heeft het wijkgericht werken geresulteerd in een toenemende vraag van wijkverenigingen richting gemeente. De gemeente kan om diverse redenen niet voldoen aan de vraag. De medewerkers zijn van mening dat vanuit de gemeente veel meer aan verwachtingsmanagement gedaan moet worden. Het moet voor iedereen duidelijk zijn wanneer en tot welke hoogte de gemeente samen wil werken met inwoners in het algemeen en wijkverenigingen in het bijzonder.

De status van de wijkverenigingen moet tegen het licht worden gehouden, soms kan en wil de gemeente niet alleen met de wijkverenigingen samenwerken maar ook met andere belanghebbenden. Steeds vaker blijkt bij buurtbijeenkomsten dat de wijkvereniging niet spreekt namens alle bewoners. Dat vraagt om een herijking van de officiële lijnen met de wijkverenigingen.

Wijkverenigingen hebben een belangrijke rol bij sociale cohesie. De gemeente moet dit blijven stimuleren. Wijkgericht werken blijft nu nog te veel “hangen” in grijs en groen. Medewerkers zien de gemeente en de wijkverenigingen niet als tegenstanders maar als samenwerkingspartners. Niet wij <- > zij, maar: wij.

Hoe zien wijkverenigingen hun rol?

extern

De wijkverenigingen zien zichzelf niet als DE gesprekspartner van de gemeente maar als EEN gesprekspartner. De verenigingen willen opkomen voor directe belangen van de eigen woon- en leefomgeving, impulsen geven en toekomstgericht bezig zijn. Wijkverenigingen zijn zichzelf ervan bewust dat zij “slechts” een deel van de bewoners vertegenwoordigen. Dat verschilt echter per onderwerp. Over de status van de verenigingen ten opzichte van de gemeente zijn er verschillende opvattingen.

intern

Wijkverenigingen worden gezien als een gesprekspartner van de gemeente en als belangrijke adviseur. Echter ze worden niet gezien als spreekbuis namens **alle** bewoners. Zeker niet als het gaat om grote projecten en beleidsontwikkelingen. Daarvoor wordt juist het principe van burgerparticipatie in de meest brede zin gebruikt.

Tegenwoordig blijkt tijdens inloop- en informatiebijeenkomsten dat de meningen in een wijk meer verdeeld zijn dan voorheen werd aangenomen. Dat wordt ook onderbouwd door het WMO klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van het onderzoek over het onderdeel wijkgericht werken en hoe bewoners tegen wijkverenigingen aankijken zijn als bijlage aan deze notitie toegevoegd.

De rol en de status van de wijkverenigingen en/of andere gesprekspartners is nog onvoldoende duidelijk. Bovendien lopen de meningen over de rol en status van gesprekspartners uiteen. Hierdoor worden er vaak verkeerde verwachtingen gewekt.

Communicatie

extern

De meeste verenigingen zijn van mening dat zij te laat worden betrokken bij plannen en beleid. Zeker bij grotere, overstijgende plannen. Daarnaast is er ontevredenheid over ambtelijke omgang (inhoud en procedure) met de wijkschouw. Vooral de communicatie richting wijkverenigingen over grote ontwikkelingen en de afhandeling van afspraken scoort slecht.

Intern

De medewerkers geven aan dat er veel wordt gecommuniceerd met wijkverenigingen en andere betrokken partijen over de plannen en projecten. Het idee leeft dat soms de boodschap niet altijd naar de zin is van de wijkverenigingen waardoor men negatief aankijkt tegen de communicatie. Maar ook is men zich bewust van het feit dat na het participatietraject vaak grote stiltes vallen in de communicatie. Soms moeten zaken verder onderzocht worden of uitgewerkt. Of de besluitvormingsprocedures zijn lang. De gemeente moet de betrokken partijen hierover informeren en dat gebeurt nog te weinig.

Ook is de organisatie van mening dat er onvoldoende aangegeven wordt wat wel en niet kan. Sommige wensen zijn wettelijk of financieel niet haalbaar. Hierover moet beter worden gecommuniceerd.

Hoofdstuk 3 Wat gaan we anders doen?

We hebben het wijkgericht werken van onderop laten groeien zonder daarbij heldere kaders en rolverdeling voor wijkverenigingen, gemeente en andere partijen aan te geven. Door de opkomst van de burgerparticipatie en de individualisering van de maatschappij en de grote vraag vanuit de wijkverenigingen is het belangrijk om daar wel betere afspraken over te maken.

In hoofdstuk 1 hebben we aangegeven dat we het belangrijk vinden een onderscheid te maken in wijkgericht werken, met de daar bijbehorende werkterreinen, en burgerparticipatie in het algemeen. Wijkgericht werken is een vorm/onderdeel van burgerparticipatie. Daardoor is de rol van wijkverenigingen in burgerparticipatietrajecten niet gelijk aan de rol van wijkverenigingen bij het wijkgericht werken.

Ook de rol van de wijkcoördinatoren is niet hetzelfde in die processen.

Hierna behandelen we de aanbevelingen van bureau Bestuursadvisering en onze visie hierop. We geven zo concreet mogelijk aan wat we willen verbeteren en/of aanpassen aan de huidige werkwijze.

Verbeterpunt 1: geef de wijkcoördinator meer volmachten en mandaten

Bureau Bestuursadvisering geeft aan dat de wijkcoördinatoren nog teveel functioneren op een eiland. Zij moeten sleuren om grote en kleine wensen vanuit de wijk op de kaart te zetten en vaak “vechten” met collega’s om iets daadwerkelijk voor elkaar te krijgen.

Wijkverenigingen hebben het gevoel dat de wijkcoördinatoren van zeer goede wil zijn, maar onvoldoende volmachten en mandaten hebben om zaken in beweging te krijgen.

Actie

Wij zijn van mening dat het geven van meer volmachten en mandaten niet de oplossing is van het probleem. Door dat te doen blijven we op een adhoc manier werken terwijl we juist een verbetering willen maken in de structuur en planning van de organisatie.

Wat willen wij dan wel:

- De wijkcoördinatoren blijven aanspreekpunt voor wijkverenigingen voor nieuwe en lopende zaken. Dit wordt meer geformaliseerd/gestructureerd
- Pro-actief bewoners informeren over plannen en projecten van de organisatie
- Projectmatig werken
- Integraal werken

Toelichting

De wijkcoördinatoren blijven aanspreekpunt voor de wijkverenigingen als het echte wijkzaken betreft zoals benoemd onder hoofdstuk 2. Daarnaast nemen wijkcoördinatoren deel aan projectgroepen binnen de organisatie om te adviseren over burgerparticipatietrajecten.

Door pro-actief over grote beleidsontwikkelingen en projecten te communiceren met bewoners, met name over de planning en de participatietrajecten (met bijbehorende rollen van deelnemers), kunnen de wijkcoördinatoren de wijkverenigingen beter informeren en erbij betrekken. Andersom kunnen de wijkcoördinatoren dan ook op het juiste tijdstip zaken inbrengen in de projecten en procedures zodat niet adhoc zaken ingebracht worden bij de verschillende afdelingen. Dat voorkomt teleurstellingen bij de wijkverenigingen. Zij weten beter wanneer wat aan de orde komt en wanneer er ook echt wat met hun inbreng kan worden gedaan.

Ook voorkomt het een overvloed aan vragen richting gemeente, die niet in afdelingsplanningen en begroting opgenomen kunnen worden. De gemeente kan dan beter de verwachtingen managen.

De invoering van projectmatig werken en het verbeteren van het integraal werken binnen de organisatie versterkt het effect van deze manier van werken.

Verbeterpunt 2: maak de rol en status van de wijkverenigingen duidelijk

Bureau Bestuursadviesering heeft de vraag gesteld hoe vaak de gemeente de wijkverenigingen de afgelopen jaren om formeel advies heeft gevraagd. Of hen heeft laten coproduceren of meebeslissen in de formele zin van het woord. “Niet of nauwelijks”, luidde het antwoord van de wijkverenigingen.

Actie

De conclusie van bureau Bestuursadviesering willen we graag nuanceren. Hoewel wijkverenigingen niet vaak formeel per brief om advies is gevraagd zijn ze betrokken geweest in tal van klankbordgroepen, werkgroepen en andere participatietrajecten. Kennelijk wordt dat door de wijkverenigingen niet als adviesaanvraag gezien. Het betreft hier burgerparticipatietrajecten waarbij de wijkvereniging één van de deelnemers is omdat het om wijkoverstijgende projecten gaat zoals Mooi Bergen of het Horecabeleid. We moeten vooraf beter aangeven wat we in een participatietraject van de betrokken partijen verwachten en wat hun rol is in het proces. Dat kan per traject verschillen.

We willen de volgende acties hierop inzetten:

- Een duidelijke scheiding tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken aanbrengen (Zie blz. 5).
- Een duidelijke scheiding in rollen van de wijkverenigingen afspreken bij burgerparticipatietrajecten en in het wijkgericht werken.
- Wijkverenigingen geven voortaan bij advisering aan de gemeente aan, namens wie ze spreken.
- Een wijk kan door middel van een contract afspraken met de gemeente vastleggen. Hiermee worden vraag/aanbod en planning vastgelegd (verwachtingsmanagement!!).

toelichting

Burgerparticipatie en rol wijkverenigingen

De gemeente gaat uit van burgerparticipatie in de breedste zin. Dat houdt in dat we bij nieuwe beleids- en planontwikkelingen voortaan aangeven welke partijen betrokken zijn bij het onderwerp en in welke mate zij worden betrokken in het participatieproces. De wijkverenigingen zijn een partij die betrokken kan worden, maar het is niet **de** partij. De gemeente geeft aan hoe het participatieproces eruit ziet en in dat kader worden betrokken partijen benaderd voor advies, meedenken en/of meeproduceren afhankelijk van de trede van de participatieladder die gekozen is. Doel, kaders en resultaat van het participatieproces moeten vooraf bij alle partijen helder zijn. Omdat per onderwerp wordt bepaald welke partijen betrokken zijn/worden in het proces kan niet al vooraf zwart op wit worden vastgelegd wat de rol van de wijkvereniging is in het proces. Dat is de reden dat we geen nieuw apart convenant hierover willen afsluiten met de wijkverenigingen. Het huidige convenant kan komen te vervallen omdat alle afspraken zijn vastgelegd in de notitie “Burgers Betrokken”. Daarnaast zijn bij de vaststelling van deze evaluatie van het wijkgericht werken en burgerparticipatie ook afspraken vastgelegd.

Wijkgericht werken en rol wijkverenigingen

Wijkverenigingen blijven de aangewezen gesprekspartner als het gaat om echte wijkzaken zoals beschreven in hoofdstuk 2. De verbetering van de leefbaarheid en de bevordering van de sociale samenhang in de wijk, zoals omschreven in de WMO onder prestatieveld 1, zijn hierbij doorslaggevend.

Op dit ogenblik hebben de wijkverenigingen geen “actieve” rol in de ontwikkeling van het WMO-beleid. Omdat de WMO-adviesraad en het wijkgericht werken veel raakvlakken heeft, kunnen zij elkaar versterken. Dit kan als beide partijen aansluiting zoeken bij het realiseren van doelstellingen. Hieraan wordt de komende tijd meer aandacht besteed.

Van belang is dat we als gemeente duidelijk aangeven wat onze plannen zijn voor de komende jaren in de wijk zodat de wijkvereniging zelf kan bepalen of zij daarover mee wenst

te praten en hiervoor wensen en ideeën aandraagt. Wij moeten duidelijk communiceren over wat de (on)mogelijkheden voor de gemeente zijn om aan de wensen en ideeën tegemoet te komen. Dit is en blijft een groot aandachtspunt.

De wijkverenigingen gaan verschillend om met de invulling van hun rol. Daarom is het belangrijk om aan te geven dat wijkverenigingen geen rol hebben in de bedrijfsvoering van de gemeente. Ook gaan verenigingen niet over de begroting van de gemeente en/of de inzet van personeel. Dit zijn zaken die zijn voorbehouden aan de gemeenteraad en het management van de gemeente.

Voor zowel de rol van wijkverenigingen binnen burgerparticipatie in het algemeen en het wijkgericht werken in het bijzonder geldt dat de wijkverenigingen bij participatie en advisering aan de gemeente, moeten aantonen namens wie zij spreken. Kort gezegd, het moet duidelijk zijn hoe representatief de wijkvereniging is voor hun wijk.

Verbeterpunt 3: laat medewerkers meer beseffen dat burgerparticipatie/Wijkgericht werken loont

Verbeterpunt 7: Sta bij ieder plan actief stil bij de betrokkenheid van en communicatie met inwoners

Bureau Bestuursadviesing geeft aan dat punt 3 misschien wel het grootste knelpunt is: nog teveel medewerkers vinden, ondanks alle goede bedoelingen, burgerparticipatie/Wijkgericht werken “veel gedoe” en “tijdrovend”. En nog teveel medewerkers vinden “bemoeienis van leken” niet erg aantrekkelijk. Deze conclusie trekt bureau Bestuursadviesing uit de praatsessies met de wijkverenigingen. Dit wordt door de medewerkers van de gemeente niet zo ervaren. Zij geven aan wel de meerwaarde te zien van burgerparticipatie. Wel geven de medewerkers aan dat zij met kennis van zaken bepaalde keuzes maken in de advisering richting college en raad. Dat kan gaan om technische expertise, wettelijke regelgeving en financiering. Het is de taak van onze adviseurs om vanuit hun expertise te adviseren. Wij concluderen dat we de adviezen aan college en raad goed moeten onderbouwen en aan de deelnemers (wijkverenigingen) goed moeten terugkoppelen waarom en hoe het uiteindelijke advies tot stand is gekomen. Ook hier is goede communicatie van belang.

Bureau Bestuursadviesing adviseert ons om meetbare afspraken te maken, ook als er geen participatie noodzakelijk of wenselijk is. De interne organisatie moet een mechanisme ontwikkelen om plannen en -uitvoering over welk onderwerp dan ook vooraf te screenen op burgerparticipatie en betrokkenheid van wijkverenigingen. U kunt hierbij denken aan zaken als een afvinkmogelijkheid ‘Betrokkenheid wijkverenigingen noodzakelijk ja/nee, omdat ...’ in collegeadviezen, een training en een kaart met de participatierouting.

Actie

Deze verbeterpunten verwijzen naar middeleninzet waardoor het voor medewerkers makkelijker wordt om burgerparticipatietrajecten vorm te geven.

We hebben we gedaan en gaan we nog doen?:

- Participatieparagraaf is aan het collegeadvies en raadsvoorstel toegevoegd.
- Op intranet is een toolkit communicatie beschikbaar voor alle medewerkers.
- Stroomschema voor burgerparticipatie is op intranet beschikbaar voor alle medewerkers.
- Advisering door bureau Communicatie en de wijkcoördinatoren is voor alle medewerkers beschikbaar.
- In oktober en november 2011 gaan de wijkcoördinatoren de afdelingen langs om de participatieparagraaf te promoten en toe te lichten.
- We stellen een nieuw dienstverleningsconcept op voor de hele organisatie.

toelichting

De participatieparagraaf is per 1 juli 2011 toegevoegd aan het collegeformat. Hierdoor worden medewerkers “gedwongen” na te denken over een participatie/communicatietraject. Daarnaast is een toolkit communicatie beschikbaar op intranet. In de toolkit is informatie te vinden over hoe je een participatietraject vorm kunt geven. En welke instrumenten je daarbij in kunt zetten. Stel je bijvoorbeeld een klankbordgroep in of een internetpanel. Ook is in de toolkit een handleiding en voorbeeld te vinden van een stakeholdersanalyse.

Op intranet is ook een stroomschema te vinden waarmee op eenvoudige wijze een participatietraject kan worden opgesteld. Door het beantwoorden van vragen kom je uiteindelijk bij een trede van de participatieladder terecht (informereren, adviseren enz.). Aan de hand van de uitkomsten kan het traject bepaald worden.

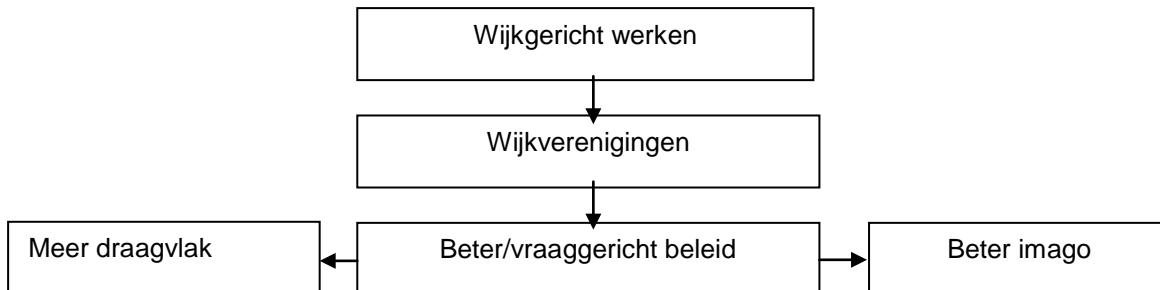
Daarnaast zijn de medewerkers van bureau Communicatie en de wijkcoördinatoren adviseurs bij participatietrajecten. Zij adviseren over het participatietraject en de inzet van instrumenten.

MT en teamleiders dragen burgerparticipatie uit. Verder willen we de boodschap bij herhaling verkondigen. We zijn nu gestart met een aantal presentaties over de nieuwe format. Na de zomervakantie gaan we op herhaling met korte werkbezoeken en stukken op intranet.

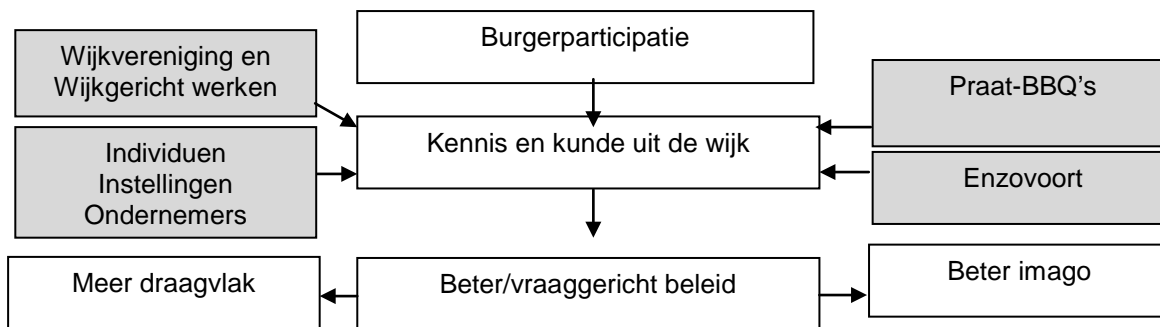
Onder de noemer ‘Gemeente op weg naar de top in dienstverlening’ is in 2011 gestart met het ontwikkelen van een nieuw dienstverleningsconcept. Het project ontwikkelt zich verder in 2012-2015. Het wordt benaderd vanuit twee invalshoeken; klantgerichtheid en toegankelijkheid. Dit project sluit goed aan bij de verbeteracties zoals in dit stuk geformuleerd zijn.

Verbeterpunt 4: kijk op een andere wijze tegen burgerparticipatie/wijkgericht werken aan. Veel wijkverenigingen zien wijkgericht werken aan voor burgerparticipatie terwijl de gemeente wijkgericht werken als onderdeel van burgerparticipatie ziet. De verschillende beelden moeten met elkaar overeenkomen anders blijven de misverstanden en communicatiestoringen bestaan.

Onderstaand beeld gaat uit van wijkgericht werken is gelijk aan burgerparticipatie.



Wij gaan nu en in de toekomst uit van onderstaand beeld



In dit schema zijn de wijkverenigingen niet **DE**, maar **één van de** gesprekspartners. Gesprekspartners die we voor sommige onderwerpen om advies vragen en voor andere onderwerpen niet. In het schema is veel ruimte om via andere (creatieve) wegen meningen van wijkbewoners te achterhalen. Dat kan bijvoorbeeld met de organisatie van een voetbaltoernooi tussen jongeren en gemeente of een wijkcafé. Dit beeld moeten we bespreken met de wijkverenigingen en vooral ook duidelijk over (blijven) communiceren.

Actie:

Bij elk onderwerp dat gevolgen heeft voor de burgers gaan we na wat het bijpassende proces is/wordt en wie daarbij betrokken moeten worden. De toevoeging van de participatieparagraaf aan het collegeformat voor grote nieuwe plannen en projecten is een onderdeel daarvan.

Wat gaan we nog meer doen?

- Toevoegen participatieparagraaf aan college- en raadsadvies is uitgevoerd
- Opstellen protocollen voor "eenvoudige/gestandaardiseerde" processen
- Naar de wijken/kernen en de doelgroepen toe
- Nieuwe manieren en instrumenten inzetten om meningen te peilen

toelichting

De coördinatoren wijkgericht werken stellen vaste protocollen op voor "eenvoudige" of meer gestandaardiseerde participatietrajecten zoals voor de herinrichting van wegen of speelplaatsen.

Maar we gaan ook echt de kernen in. Onze boodschap komt soms niet goed over en bereikt niet altijd de juiste doelgroep. De wijkverenigingen vertegenwoordigen veelal de 50- plussers terwijl we juist ook voor jongeren en jonge gezinnen een aantrekkelijke woon en werkgemeente willen zijn. Daarvoor ontwikkelen we nieuwe instrumenten zoals hierboven omschreven. We willen geen blauwdruk maken omdat niet elk onderwerp hetzelfde is. Kortom, onze middelen zetten we doelgroepgericht, efficiënt en effectief in.

Verbeterpunt 5: bundel de krachten van wijkverenigingen

Vanaf 2013 werken we met maximaal acht kernoverleggen.

Actie

Wat willen we bereiken?

- In 2014 zijn er maximaal 8 kernoverleggen
- Vanaf 2012 wijkschouwen afbouwen en anders opzetten richting kernbezoek
- Vanaf 2014 alleen nog kernbezoek
- Het meldingssysteem beter toegankelijk maken voor en promoten bij burgers
- Herschikking van het budget wijkgericht werken naar inwonersaantal van de kernen
- Zoeken naar verbindingen tussen organisaties en instellingen, die actief zijn in de wijk

toelichting

Grotere kernen betekent dat het werkgebied van de wijkverenigingen uitbreidt. Dat heeft gevolgen voor de manier van werken van de wijkvereniging. De wijkverenigingen kunnen zich bijvoorbeeld verenigen in een overkoepelend platform dat namens de grote kern het overleg met de gemeente voert. De kleinere verenigingen kunnen blijven bestaan maar zijn niet direct meer gesprekspartner van de gemeente. Wel blijven de wijkcoördinatoren aanspreekpunt voor alle verenigingen.

De kleine knelpunten in de kernen (kapotte verlichting, kuilen in de weg, scheve stoeptegels) zijn ook geen gespreksonderwerp meer. Dit zijn zaken die individuele bewoners zelf kunnen doorgeven aan de gemeente via het meldingssysteem (MOR). Hierdoor kan de wijkschouw vanaf 2013 komen te vervallen. Het contact met de fysieke kern wordt opgevangen door het instellen van het kernbezoek. Zie hiervoor hoofdstuk 2.

Ook heeft het verminderen van het aantal wijkverenigingen tot gevolg dat de wijkbudgetten en ondersteuningsubsidies worden herverdeeld aan de hand van het aantal inwoners per kern.

Naast wijkverenigingen zijn ook veel organisaties en instellingen actief in de kernen. We willen de samenwerking tussen wijkverenigingen en instellingen verbeteren. Als deze organisaties elkaar weten te vinden kan men gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Ook kan men gezamenlijk optrekken bij belangenbehartiging of het initiëren van projecten in de kern.

Verbeterpunt 6: zorg dat concurrentiegevoelens tussen raad en wijkverenigingen verdwijnen

Volgens de wijkverenigingen heeft de raad soms concurrentiegevoelens tegenover hen. "Dit komt vooral doordat de raad niet precies weet wat we doen." Bureau Bestuursadviesering adviseert om aan de gemeenteraad een toelichting te geven over nut en noodzaak van burgerparticipatie in het algemeen en de rol die wijkverenigingen hierin spelen. Bureau Bestuursadviesering stelt: "Maak de raad duidelijk wat samenwerking met burgers oplevert en dat inwoners en wijkverenigingen vooral aanvullend zijn op de raad en niet concurrerend."

Actie:

Wij herkennen dit punt van de wijkverenigingen niet. We blijven de raad informeren over burgerparticipatie en wijkgericht werken. Deze notitie is daar mede voor bedoeld.

Wat doen we?

- De raad informeren over het wijkgericht werken en de resultaten van deze manier van werken
- Invoering participatieparagraaf aan college- en raadsadviezen

toelichting

We hebben al aangegeven dat door het invoeren van de participatieparagraaf bij college- en raadsadviezen ook voor de raad duidelijk is wat het participatietraject inhoudt en wat ieders rol (dus ook die van de wijkverenigingen) in het hele proces is. Hierdoor heeft de raad inzicht in het proces en inzicht in waar de verantwoordelijkheden liggen. Het gemeentebestuur (college en raad) heeft te allen tijde de regie over het participatietraject. Hierdoor kan het eventuele beeld weggenomen worden dat er sprake is van concurrentie.

Ten slotte

De evaluatie van de notitie “Burgers Betrokken” heeft helder gemaakt dat ondanks onze inspanningen er nog een aantal punten is, die we kunnen verbeteren. Met deze notitie hopen we een weg in te slaan waarbij duidelijk is wat onze visie op wijkgericht werken voor de toekomst is en dat daarbij burgerparticipatie meer en breder is dan wijkgericht werken alleen. Daarnaast hebben we aangegeven tot welke onderwerpen het wijkgericht werken en de taken van de wijkvereniging zich beperken. Uiteraard blijven er altijd nog zaken in het grijze gebied bestaan. Door het opstellen van heldere ingekaderde participatietrajecten en een pro-actieve communicatie richting bewoners over onze plannen en projecten wordt er duidelijkheid in ieders rol en inbreng tot stand gebracht, wat naar ons idee leidt tot een goede verstandhouding met burgers en wijkverenigingen.