

# Barrières en Breekijzers in de Buurt



Belangrijkste lessen  
van Sociale Herovering  
in 12 gemeenten



Gemeente Leeuwarden

VROM



Wonen, Wijken en Integratie

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

## Colofon:

PricewaterhouseCoopers Advisory,  
Adviesgroep Binnenlands Bestuur

drs. Mohammed Essafi MA  
drs. Marion Schepers  
dr. Leon van den Dool  
Dave Ensberg BSc.

Met ondersteuning van:  
Jorrit Jongbloed

15 mei 2008

Deze publicatie is uitsluitend opgesteld als algemene leidraad voor relevante kwesties en dient niet te worden geïnterpreteerd als professioneel advies. U dient niet te handelen op basis van de in deze publicatie vervatte informatie zonder nader professioneel advies te hebben ingewonnen. Er wordt geen enkele expliciete of impliciete verklaring verstrekt of garantie geboden ten aanzien van de juistheid of volledigheid van de in deze publicatie vervatte informatie, en voor zover toegestaan krachtens de wet, aanvaarden PricewaterhouseCoopers, aan haar gelieerde ondernemingen, medewerkers en vertegenwoordigers geen enkele aansprakelijkheid, en wijzen zij iedere verantwoordelijkheid af, voor de gevolgen van enige handeling dan wel omissie door hetzij uzelf hetzij enige andere persoon op basis van de in deze publicatie vervatte informatie of voor enig besluit waaraan de informatie ten grondslag ligt.

# Barrières en Breekijzers in de Buurt

Belangrijkste lessen  
van Sociale Herovering  
in 12 gemeenten



# Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1 Achtergrond en aanleiding	7
2 Belangrijkste lessen: barrières en breekijzers	11
2.1 Relatie gemeente - bewoners	11
2.2 Relatie gemeente - partners	16
2.3 Relatie partners - bewoners	20
2.4 Barrières en breekijzers in een overzicht	22
3 Doelstellingen, activiteiten en resultaten gemeenten	25
3.1 Van doelstellingen naar succes- en faalfactoren	25
3.2 Doelstellingen zijn breed en abstract geformuleerd	26
3.3 Diversiteit in en tussen wijken leidt tot uiteenlopende activiteiten	28
3.4 Acht verschillende aanpakken vanuit acht verschillende keuzecriteria	29
3.5 Zichtbare resultaten, onzichtbare effecten	32
Bijlagen	39
A Samenvattingen per gemeente	40
B Praktische voorbeelden	64
Contactpersonen	75



# Voorwoord

In de zomer van 2006 werden we in Leeuwarden, samen met elf andere steden, blij verrast met de mededeling, dat we een plan in konden dienen om een wijk 'sociaal te heroveren'. Er was voor die plannen eenmalig 25 miljoen euro beschikbaar. De vrijheid voor de gemeenten was groot; we konden zelf een wijk aanwijzen, er waren vooraf weinig eisen aan het plan en de verantwoording die we aan het ministerie moesten afleggen, was beperkt. Doel van het plan: een impuls geven aan wijken waar de bewoners dreigen uit te vallen. Meer participatie, meer vertrouwen, meer trots.

De tijd om tot een plan te komen was zeer kort, maar – net als in de andere elf steden – zijn we er in Leeuwarden in geslaagd ons plan DOEN! vorm te geven. Een plan dat prima aansloot op onze basis van het Leeuwarder wijkgericht werken en dat gebruikmaakte van ervaringen van eerdere projecten.

Met DOEN! gingen wij uit van vertrouwen in bewoners. Zij bepaalden uiteindelijk wat er met het geld ging gebeuren. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat sociale herovering alleen mogelijk is als je uitgaat van de kracht van de bewoners zelf.

DOEN! is bijna afgerond. Dat geldt ook voor de projecten in de andere steden. Er is veel ervaring opgedaan. Maar we weten ook, dat er nog heel veel moet gebeuren! In dit boekje willen we u laten zien wat de ervaringen van de twaalf steden waren. Welke barrières kwamen we tegen? Welke breekijzers hebben we ingezet? Grote handelingsvrijheid en een soms onorthodoxe aanpak hebben tot verrassende resultaten geleid.

Ik wens u veel leesplezier toe en hoop dat u profiteert van de tips die deze publicatie voor u in petto heeft.

Roel Sluiter,  
wethouder Leeuwarden



# 1 Achtergrond en aanleiding

Het kabinet wil werk maken van de aanpak van verloedering, onveiligheid en slechte leefbaarheid die zich in sommige wijken van Nederland voordoet. In de zomer van 2006 is daarom door toenmalig minister Pechtold van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties in totaal 25 miljoen euro beschikbaar gesteld voor de ‘sociale herovering’ van dergelijke wijken. Het geld is beschikbaar gesteld aan twaalf steden met wijken die op het gebied van leefbaarheid, sociale samenhang en veiligheid achterblijven. In deze wijken is de sociale problematiek zo groot, dat een groot deel van de bewoners het bijltje erbij neer heeft gelegd en wegtrekt. Groepen wijkbewoners die zich aan de wederopbouw van hun wijk onttrekken en zich steeds minder bij hun buurt betrokken voelen, moeten weer worden gemobiliseerd. Dit alles om de negatieve spiraal in wijken een halt toe te roepen.

De aanpak van probleemwijken is nog steeds actueel. Het is een belangrijk maatschappelijk onderwerp dat dwars door alle beleidsvelden gaat en diverse partijen aangaat. In de eerste plaats raken de problemen in de wijk de bewoners direct in hun sociale leefomgeving. De ervaringen van de aanpak van sociale herovering en de concrete leerpunten kunnen goed gebruikt worden voor de aanpak van de bekende veertig wijken en andere probleemwijken in het land. Wat wordt concreet bedoeld met ‘sociale herovering’? Sociale herovering wordt gekenmerkt door een directe, offensieve aanpak met een grote en gezamenlijke inzet van alle direct betrokkenen, zoals de gemeente,

bewoners, instellingen, bedrijven en het rijk. Waar nodig worden in de wijk vergaande maatregelen genomen, gericht op individuen en/of groepen om overlast en verloedering tegen te gaan of om de veiligheid op straat te vergroten. Ook gaat het om het stimuleren van onderlinge verbondenheid tussen wijkbewoners en het bieden van een toekomstperspectief, bijvoorbeeld door scholing en begeleiding naar (vrijwilligers)werk.

## Wil Braat (Dordrecht)

*“Ik ben als bewoner en vrijwilliger vanaf het begin betrokken bij Sociale Herovering. Bij de ontwikkeling van de plannen maar ook als vrijwilligster bij de uitvoering van allerlei activiteiten. Ik ben in 2006 ook meegegaan naar Utrecht om de plannen te presenteren. Ik werk aan zoveel mogelijk activiteiten mee en stimuleer andere bewoners dit ook te doen. We hebben bijvoorbeeld geholpen bij de gezondheidsdag, de straatterrassen en het grote feest in het Wielwijkpark. Er is te veel om op te noemen! Ik doe het niet voor mezelf, maar juist ook voor andere Wielwijkers. Samen hebben we het netwerk in de wijk uitgebreid; van bewoners, ambtenaren en beroepskrachten tot zelfs minister Vogelaar!”*

Het rijk vroeg de twaalf steden die met sociale herovering aan de slag zijn gegaan, om vooraf plannen in te dienen. Deze plannen zijn met behulp van de volgende criteria beoordeeld:

- a Interne projectorganisatie: hoe wordt het project geborgd in de organisatie?
- b Duurzame betrokkenheid van bewoners: hoe worden bewoners betrokken bij het opzetten van de aanpak en het bepalen van de activiteiten?
- c Samenwerking met lokale partners (zoals woningcorporaties, onderwijs en welzijnsinstellingen): welke lokale

partners worden bij de aanpak betrokken en hoe?

- d Verankering van de impuls in de structurele organisatie: hoe wordt ervoor gezorgd dat de effecten van de impuls niet beperkt blijven tot de periode van sociale herovering maar ook daarna blijven bestaan?
- e Politiek-bestuurlijke betrokkenheid: staat de politiek achter de gekozen aanpak?

De gemeenten mochten zelf hun wijk aandragen voor de sociale herovering. De volgende gemeenten (en de daaraan



*Den Haag – organisatie van activiteiten op het Kaapseplein in het kader van het project Pleinenlint*

verbonden wijken) kregen per gemeente twee miljoen euro, voor de uitvoering van hun plan voor sociale herovering in de periode september 2006 tot 31 december 2007:

- a Almelo, wijk De Riet
- b Amsterdam, wijken Overtoomse Veld en Nieuwendam-Noord
- c Arnhem, buurt Het Broek, onderdeel van wijk het Arnhemse Broek
- d Den Haag, wijken Schilderswijk en Transvaal
- e Dordrecht, wijk Wielwijk
- f Eindhoven, wijk Doornakkers
- g Heerlen, wijken Meezenbroek, Molenberg, Schaesbergerveld en Palemig
- h Leeuwarden, wijken in Oost
- i Nijmegen, wijk Oud-West
- j Rotterdam, wijken Afrikaanderwijk en Pendrecht
- k Schiedam, wijken Nieuwland en Groenoord
- l Utrecht, wijk Overvecht

De gemeenten zijn niet verplicht om zich naar het rijk toe te verantwoorden op basis van prestatieafspraken. Wèl is het belangrijk dat gemeenten bij de start een sterk plan van aanpak opstellen waarmee ze in een relatief korte periode resultaten kunnen bereiken en ook zichtbaar maken. Tijdens de uitvoering van de plannen tussen augustus 2006 en december 2007 zijn vier gemeenten regelmatig bij elkaar gekomen om ervaringen uit te wisselen om van elkaar te leren.

## Leeswijzer

In deze eindpublicatie komen de leerervaringen van alle twaalf gemeenten handzaam samen. Deze leerervaringen zijn vooral interessant met het oog op de toekomstige aanpak van de veertig krachtwijken. De inmiddels in de praktijk beproefde aanpakken uit de twaalf sociale heroveringswijken kunnen op deze manier weer in andere aandachtswijken worden toegepast.

Deze publicatie is nadrukkelijk géén evaluatierapport. Dit is vooral een praktisch handboek dat andere gemeenten op weg kan helpen bij hun wijkaanpak. De publicatie start met de belangrijkste lessen van sociale herovering. Deze lessen worden gepresenteerd in de vorm van een aantal 'barrières en breekijzers' in de interactie tussen de actoren. Welke factoren kunnen het succes van uw wijkaanpak maken of breken? Daarna volgt een beschrijving van de belangrijkste doelen, activiteiten en resultaten van de sociale heroveringsgemeenten. Tenslotte bevatten de diverse bijlagen achtergrondinformatie van de twaalf gemeenten en contactgegevens.



## 2 Belangrijkste lessen: barrières en breekijzers

Dit hoofdstuk behandelt de leerervaringen van de gemeenten aan de hand van zogenoemde 'barrières en breekijzers'.

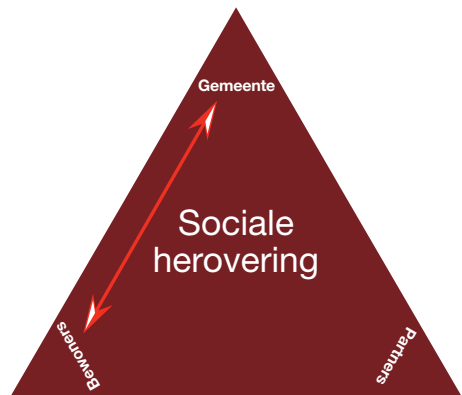
Het succes van een wijkaanpak bestaat bij de gratie van een goede samenwerking en een vruchtbare interactie tussen de belangrijkste partners in de wijk. Het gaat erom dat de drie centrale partners in de wijkaanpak - *gemeente, lokale partners* én de *bewoners* - elkaar weten te vinden en zich gezamenlijk inspannen waardoor zij de krachten kunnen bundelen.

In Heerlen is voor de aanpak van sociale herovering reeds actief gebruik gemaakt van de driehoek tussen gemeente, bewoners en partners. De centrale regie binnen de driehoek is gericht geweest op het verbinden van de drie partijen. Vaak zijn gemeenten geneigd om bilaterale afstemming met partners te creëren en daarnaast bewoners te betrekken. Bewoners moeten echter integraal onderdeel zijn van de driehoek. Heerlen heeft daarom bewust ingezet op alle relaties binnen de driehoek.

In de interactie tussen deze partijen kan sprake zijn van 'barrières' waardoor de samenwerking niet optimaal verloopt. Deze barrières kunnen zorgen voor vertraging in de uitvoering, het uitblijven van resultaten, ontevredenheid bij bewoners, onderling onbegrip, wantrouwen, ineffectiviteit, et cetera. Zogeheten 'breekijzers' kunnen deze barrières wegnemen. De breekijzers maken een succesvolle interactie mogelijk. Ze zorgen voor een versnelde uitvoering, enthousiasme bij bewoners, resultaten en

borging van resultaten en effecten. Per interactie staan hieronder de barrières en breekijzers voor een succesvolle aanpak. Voor iedere barrière zijn een of meerdere breekijzers geformuleerd.

### 2.1 Relatie gemeente - bewoners



Figuur 1: Relatie gemeente - bewoners

#### 1° Barrière: verkokering en interne gerichtheid

In de gemeente zelf staan *verkokering* en *interne gerichtheid* vaak een aanpak in de weg die aansluit bij de behoeften van bewoners. De gemeente is vaak nog te veel gericht op de eigen interne organisatie en te weinig op de bewoner. Daar komt bij dat het gebrek aan interne gemeentelijke afstemming en samenwerking een probleemgerichte benadering van bewoners kan dwarsbomen. Het kenmerk van een probleemwijk is juist dat de problemen zich hebben opgestapeld op diverse terreinen. Niet alleen in de wijk,

maar ook bij veel gezinnen in die wijk. Een aanpak op bijvoorbeeld alleen intensiever schoonmaken van de wijk helpt dan niet meer.

**Breekijzer: sterke projectleider en politieke steun**

Een *sterke projectleider* en politieke steun kunnen verkokering doorbreken. Een projectleider die besluiten kan en mag nemen om tot een integrale aanpak te komen, heeft namelijk wel antwoorden op deze gestapelde problemen. Daarvoor heeft de projectleider een eigen budget nodig. Daarmee kan hij reguliere budgetten aanvullen en inzetten en heeft hij een duidelijk mandaat om een aanpak voor de wijk neer te zetten. *Politieke steun* is daarbij onmisbaar. Alleen al de mogelijkheid om de wethouder direct te benaderen bij impasses heeft effect. Zoals in Almelo. Daar legde de wethouder het contact met voetbalclub Heracles waar het moeilijk lukte om bij de voetbalclub aan tafel te komen.

**Breekijzer: slagvaardige projectorganisatie (en borging in reguliere organisatie)**

Het is belangrijk om de projectorganisatie voor een project met een korte doorlooptijd niet te groot en bureaucratisch op te tuigen. Een projectorganisatie met veel lagen en veel organen heeft weinig slagkracht en belemmert het snel bereiken van resultaten. Kies daarom voor een *kleine, maar slagvaardige projectorganisatie*. De interne projectorganisatie in Eindhoven bestond uit veel lagen en organen en was erg bureaucratisch. Vanwege de vele stappen duurde de goedkeuring van projectplannen bijvoorbeeld erg lang. Dit zorgde voor vertraging in de uitvoering. Bij de gemeente Utrecht is een integraal dossierteam gevormd om de interne afstemming goed te organiseren. Door het instellen van een dossierteam en een dossiermanager wordt voorkomen dat ambtenaren langs elkaar heen werken en

bewoners steeds worden doorverwezen en met veel verschillende ambtenaren te maken krijgen voor hun problemen. Dit wordt voorkomen doordat de gemeente de regie neemt.

*Het borgen van de aanpak en de projectorganisatie* in de reguliere organisatie kan ook de projectenmoedigheid doorbreken. Ook dit blijkt binnen gemeenten vaak voor te komen. Communiceer duidelijk dat het niet gaat om een eenmalig project, maar om continu aandacht voor de problemen in een wijk. Laat de rol van projectleider doorlopen en leg duidelijk de rollen vast van de andere betrokkenen in de organisatie. Wanneer de inbedding van de projectorganisatie in de reguliere organisatie is gerealiseerd, draagt dit bij aan borging van de resultaten en het bereiken van duurzame effecten. Communiceer intern ook de successen van de aanpak. Zo blijven medewerkers op de hoogte van het belang van de aanpak en een goede interne afstemming.

**2° Barrière: wantrouwen en ontbreken medeverantwoordelijkheid**

Het slagen van een wijkaanpak staat of valt met de bereidheid van bewoners om er actief aan mee te werken. In veel wijken voelen bewoners zich echter niet of *nauwelijks verantwoordelijk* voor hun eigen wijk: 'de gemeente moet het maar oplossen'. Ze staan *wantrouwend* tegenover de gemeente en instanties: 'de gemeente doet toch wat ze zelf wil en luistert niet naar wat wij als bewoners willen in de wijk'. In sommige buurten is deze houding zo sterk aanwezig dat al vele pogingen tot verbeteringen in de wijk zijn mislukt. Dit zorgt voor frustratie bij de gemeente en instanties, maar zeker ook bij de bewoners. Het negatieve beeld dat zij al hadden van de overheid en instanties wordt alleen maar verder versterkt.

## Jan De Geus, voorzitter BTZ (Den Haag)

*“Ik ben als voorzitter van Bewonersorganisatie Transvaal Zuid betrokken bij het Pleinenlint in Den Haag. Dit project is vanwege tijdsdruk door de gemeente bedacht en niet samen met de bewoners.*

*Het concept van een camper met daarin een aantal werkers, geplaatst op meerdere pleinen, was geen succes.*

*Sinds dit jaar merken wij echter meer activiteit op de drie pleinen. De plein-animatoren worden uitgenodigd op bijeenkomsten van bewonersgroepen en werken actief mee aan activiteiten. Ook de kunstschaatsbaan was een groot succes. Dit is echter nog onvoldoende in de wijk gecommuniceerd. Een gemiste kans.*

*Een punt van aandacht is om het aanbod samen met de actieve bewonersgroepen te organiseren en het initiatief bij bewoners te laten. Na beëindiging van dit project moeten bewoners vooral zelfstandig verder.”*

### **Breekijzer: versterk de directe communicatie tussen gemeente en wijkbewoners**

De bewoner is uiteindelijk het subject van gemeentelijk handelen. Te vaak en te veel worden plannen gemaakt achter de tekentafel en te weinig tijdens het ontstaansproces gedeeld met bewoners, laat staan dat bewoners bijtijds als partner of adviseur betrokken worden, of om advies worden gevraagd. Organiseer een structurele vorm van bewonersparticipatie en laat je door bewoners, als de ‘buurt-deskundigen’ bij uitstek bijstaan in het maken van plannen.

### **Breekijzer: uitgebalanceerd en zorgvuldig participatietraject voor bewoners**

Om deze (afstandelijke) houding van bewoners te doorbreken zullen meer zorgvuldige methoden van inspraak en betrokkenheid van bewoners gebruikt moeten worden. Hieronder volgen concrete tips en suggesties voor een succesvolle participatie van bewoners. Dit kan door middel van de zes O's.

#### **1. Opstartfase: direct actief betrekken (en verantwoordelijkheid geven)**

Gemeenten moeten bewoners al vanaf de start van het project *actief betrekken* en ze waar mogelijk een rol geven bij het opstellen van de plannen. Hierdoor wordt het plan goed afgestemd op de doelgroep(en). Door bewoners hun eigen ideeën aan te laten dragen, zullen zij vervolgens bij de uitvoering ook enthousiast zijn om de plannen uit te voeren. In Leeuwarden vormden de ideeën en initiatieven van de bewoners zelfs de basis voor het project DOEN!. De bewoners kregen ook de verantwoordelijkheid om de activiteiten uit te voeren. Ook in Utrecht zijn de plannen in nauwe samenwerking met de bewoners voorbereid. Dit heeft onder andere geleid tot vergroting van de participatie van bewoners. Door bewoners deze verantwoordelijkheid te geven, voelen zij zich gewaardeerd en betrokken. Ze zullen ook eerder geneigd zijn de verantwoordelijkheid te nemen.

#### **2. Outreachend**

Er zijn verschillende mogelijkheden om bewoners te betrekken. Het is voor betrokkenheid vooral belangrijk om naar de mensen toe te gaan: om ‘outreachend’ te werken. Gemeenten zijn vaak geneigd om bewoners uit te nodigen in het gemeentehuis en formele sessies te beleggen. Maar om de bewoners echt goed te begrijpen en ook echt interesse te tonen

is het cruciaal om de bewoners zelf op te zoeken. Het gaat dan bijvoorbeeld om de buurthuizen, de jongerencentra en de allochtone zelforganisaties. Door de directe leefomgeving te bezoeken (en te ervaren), begrijp je pas goed wat de bewoners bezighoudt en hoe zij in het leven staan.

### *3. Oprechte interesse en betrokkenheid*

Participatie werkt alleen als je ook werkelijk iets doet met wat de bewoners aangedragen en als je als gemeente doet wat je zegt. Dit betekent niet dat je alle wensen moet uitvoeren, maar op zijn minst aan bewoners terugkoppelt waarom je

bepaalde zaken wel en andere suggesties of voorstellen niet overneemt. Bewoners moeten niet het gevoel krijgen dat zij alleen kunnen komen opdraven als de gemeente dat wil. Ze willen ook vaker en regelmatig geïnformeerd worden over de voortgang en waar mogelijk, in verschillende projectfasen, bij de uitvoering worden betrokken. Gemeenten moeten hier zorgvuldig mee omgaan om voor bewoners geloofwaardig te blijven. Veel bewoners hebben het snel door als er sprake is van een tijdelijke inzet en opportunistische overwegingen van gemeenten om bewoners te betrekken.



*Heerlen – voldoende speelvoorzieningen in een veilige omgeving  
(Foto: Carin Willemsen – Co-Production)*

#### 4. Openheid voor diversiteit in vertegenwoordiging

Het is belangrijk dat de deelnemers van onder meer bewonersgroepen, adviesgroepen en klankbordgroepen een *goede afspiegeling* zijn van *alle bewoners* in de buurt. Als deze groepen een goede achterban hebben, zal er een breder draagvlak zijn voor de initiatieven van de groepen. Voorkom dat je niet alleen met 'de gestaalde kaders' in gesprek bent, de zogenoemde beroepsvrijwilligers en mensen die altijd met de gemeenten in gesprek zijn. Gemeenten dienen bij burgerparticipatie goed na te denken over welke sleutelfiguren in de wijk ze benaderen. Ook een diversiteit in de vertegenwoordiging is cruciaal (jong en oud, autochtoon en allochtoon, et cetera). In veel gemeenten zie je bijvoorbeeld dat nog te vaak wordt gesproken met volwassenen over de jeugdproblematiek en maar weinig met jongeren zelf.

#### 5. Operationaliseren van rollen

De communicatie met onder meer bewoners- en klankbordgroepen moet *duidelijk* maken wat hun *rol, taken en bevoegdheden* zijn gedurende de uitvoering. In de praktijk blijkt dat gemeenten vaak onvoldoende duidelijk maken wat ze precies van bewoners verwachten. Ze laten in het midden wat de concrete rollen zijn in vooral de uitvoering van het project of in het vervolgtraject. In Eindhoven wisten leden van de bewonersadviesgroep bijvoorbeeld niet wat hun rol was in de projectorganisatie. Dit leverde veel frustratie op.

#### 6. Oog hebben voor verschillende leefomstandigheden bewoners

Niet iedere bewoner is geschikt voor en bereid tot participatie. Het is belangrijk om onderscheid te maken. Sommige bewoners zijn vooral bezig met 'overleven'. Voor hen

moeten eerst de dringende problemen zijn opgelost en moet de basis goed zijn. Pas dan zijn zij bereid om te participeren in de wijk en bijvoorbeeld mee te doen met de straten schoonvegen. In diverse gemeenten blijkt dat vooral deze kwetsbare doelgroepen moeilijk worden bereikt. Per project moet goed bekeken worden welke doelgroepen betrokken moeten worden en hoe die betrokkenheid kan worden gerealiseerd. Om de problemen van de meest kwetsbare doelgroepen op te lossen en hen betrokken te krijgen bij de wijk is vaak een andere, meer persoonlijke benadering noodzakelijk.

Gemeenten moeten zich dan van meet af aan realiseren dat zij veel tijd en energie moet steken in deze groepen om ze te bereiken. Soms is het efficiënter om deze doelgroepen te bereiken via reeds actieve en enthousiaste bewoners. Onder andere Arnhem heeft hier positieve ervaringen mee. Daar hebben (nieuwe) bewoners die enthousiast waren over de aanpak andere bewoners geënthousiasmeerd. In Utrecht zijn de kwetsbare groepen bereikt door het toepassen van een individuele, persoonlijke benadering.

De bovengenoemde zes O's zorgen voor een zorgvuldige aanpak van participatie die ook aansluit bij de bewoners in de desbetreffende wijk. De zes O's staan niet geheel los van elkaar. Voor een daadwerkelijk succesvolle participatie is het cruciaal dat op alle terreinen de communicatie goed verloopt. Daarom wordt hieronder ook stilgestaan bij communicatie op zichzelf.

#### Communicatie als centrale randvoorwaarde

Door *duidelijke en regelmatige communicatie* vooraf en tijdens de uitvoering worden verwachtingen van bewoners gemanaged. Ook verhoogt communicatie over resultaten het enthousiasme bij bewoners: ze worden trots op hun wijk. Reserveer daarom in het

budget altijd geld voor communicatieactiviteiten. Zorg daarnaast voor een hoge mate van *herkenbaarheid*. Denk bijvoorbeeld aan een logo dat steeds terugkomt.

In Arnhem kreeg de communicatie vorm door een *wijkkrant*, een *website*, een *eenduidige communicatiestijl* en een *wijkwinkel*. Arnhem heeft gemerkt dat het belangrijk is dat je tijdens de uitvoering als aanspreekpunt in de wijk steeds zichtbaar en continu met bewoners in contact moet blijven. Anders is de kans groot dat bewoners afhaken. Schiedam heeft zich in de aanpak specifiek gericht op *'branding'* van de wijk. Bewoners hebben meegeholpen aan de ontwikkeling van een logo en slogan voor de wijk. Daarnaast was de communicatie tussen bewoners en gemeente succesvol, mede dankzij nieuwsbrieven en huis-aan-huis-informatiemateriaal. Gemeente Almelo brengt een boek uit over de wijk de Riet met een beschrijving van verleden, heden en toekomst. Ieder huishouden krijgt een exemplaar.

In de communicatie is het ook belangrijk om mensen vooral *aan te spreken op hun kansen en hun kwaliteiten* en niet zozeer op wat niet goed gaat en wat ze niet kunnen. Almelo heeft hier bijvoorbeeld goede ervaringen mee met het project 'DREAM'. Daarbij gaan jongeren zelf aan de slag om hun dromen waar te maken.

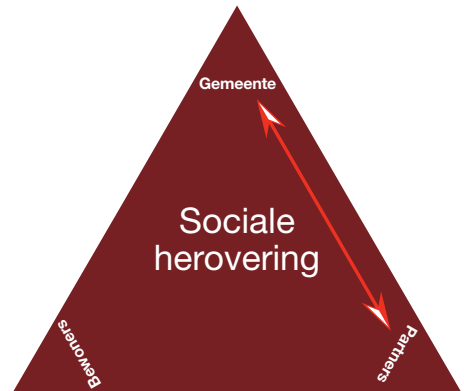
Daarnaast is *aansluiting bij de belevingswereld* van de bewoners ook belangrijk om goed met hen te kunnen communiceren. De belevingswereld van een bewoner is vaak heel anders dan die van een ambtenaar of bewonersadviseur. Door de intensieve en vooral persoonlijke contacten die ontstaan bij bijvoorbeeld de achter-de-voordeur-aanpak, wordt het makkelijker om je als hulpverlener in te leven in de belevingswereld van de bewoners. Je ziet

## Sally Ghanem (Amsterdam)

*"De bewonersadviseurs van het SIP kwamen bij ons aan de deur. Ze vertelden me dat er speciaal voor vrouwen een budgetcursus in de Marokkaanse taal was. 'Dat is echt iets voor mij', dacht ik, dus ik gaf me op. Ik kan nu veel beter met geld omgaan. Ook heeft het SIP me aangemeld voor trajectbegeleiding. Ik kreeg bijvoorbeeld hulp met het invullen van allerlei formulieren. Ik heb mijn broer ook naar trajectbegeleiding gestuurd. Hij gaat nu een opleiding volgen zodat hij kan gaan werken."*

als bewonersadviseur immers met eigen ogen wat de werkelijke leefsituatie en omstandigheden van bewoners zijn.

## 2.2 Relatie gemeente - partners



*Figuur 2: Relatie gemeente - partners*

### **1° Barrière: verkokerde aanbodgerichte aanpak in plaats van probleemgerichte samenwerking**

Organisaties en lokale partners werken



*Leeuwarden – bewoners in het kader van project DOEN aan de slag bij de herinrichting van het Koeplein in de wijk Tjerk Hiddes*

in de praktijk vaak erg *aanbodgericht* en *verkokerd* en nog weinig integraal vanuit het probleem van de bewoner. Medewerkers van instellingen mogen van het management vaak niet buiten het afgesproken aanbod van de instelling diensten aanbieden. Daardoor kunnen zij met hun aanbod niet optimaal aansluiten bij wat er leeft in de wijk.

***Breekijzer: probleemgerichte samenwerking***

Een intensieve *probleemgerichte samenwerking* tussen gemeente en partners kan de aanbodgerichte werkwijze doorbreken. Deze samenwerking moet allereerst worden

gerealiseerd op *managementniveau*, waar vaak weerstand is om samen te werken. Dit kan worden weggenomen door het *afsluiten van convenanten*. Op de werkvloer is er veel minder weerstand, maar pas wanneer op managementniveau wordt samengewerkt, is het voor de medewerkers daaronder ook mogelijk om met externe partners probleemgericht samen te werken.

***Breekijzer: structurele overlegstructuren***

In de praktijk zijn er veel reguliere overlegstructuren. Toch blijkt vaak dat instellingen en (gemeentelijke) organisaties regelmatig langs elkaar heen werken. Het is belangrijk

dat er *structurele overlegstructuren* zijn waarin alle relevante partners rondom een bepaald specifiek probleem betrokken zijn. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het in de praktijk dus niet. In Arnhem zijn de overlegtafels georganiseerd rond thema's als fysiek en handhaving, waarin de relevante partners met de gemeente om tafel zitten. Deze overlegtafels zorgen voor meer samenhang en kennisuitwisseling rond thema's en tussen verschillende thema's, bijvoorbeeld omdat fysieke en sociale partners bij elkaar aan tafel zitten. Dergelijke overlegstructuren zorgen voor een betere afstemming rond thema's en zijn een eerste stap op weg naar vraaggericht

werken. Ook door instellingen verantwoordelijk te maken voor cases, wordt de problematiek van bewoners integraal aangepakt. Dit leidt tot betere en meer duurzame resultaten. De bewoners worden niet meer van de ene naar de andere instelling gestuurd omdat hun problematiek niet 'past' binnen het voorzieningenaanbod van de afzonderlijke instellingen.

## **2° Barrière: verschuiven verantwoordelijkheid naar gemeente en gebrek aan betrokkenheid**

Tijdens de uitvoering zijn partners al snel geneigd om de verantwoordelijkheid bij de gemeente neer te leggen in plaats van



*Dordrecht – activiteiten tijdens de gezondheidsdag*

een *gezamenlijke verantwoordelijkheid* te nemen. Partners zijn maar weinig geneigd om samen de problemen aan te pakken en doen voornamelijk wat zij zelf van belang vinden. Ze streven hun eigen doelen na, die niet altijd overeenkomen met de doelen van de gemeente. Dit beperkt het behalen van resultaten.

### **Breekijzer: betrekken bij voorbereiding plannen**

Om deze problemen tijdens de uitvoering te voorkomen, moeten de partners al bij de *voorbereiding van de plannen* betrokken worden. Externe partners die al bij het opstellen van het plan van aanpak zijn betrokken, kunnen hun eigen ideeën inbrengen en deze aan de voorkant afstemmen met de ideeën van de gemeente. Hierdoor is er bij de uitvoering veel meer *draagvlak* bij externe partners, waardoor zij veel meer bereid zijn om mee te werken aan de uitvoering. Zij hebben immers zelf meegedacht over de plannen.

In Eindhoven gaf de korte voorbereidings-tijd voor het opstellen van het plan van aanpak weinig tijd om de externe partners actief te betrekken. Hierdoor is uiteindelijk veel tijd verloren gegaan in de uitvoering van het project. Externe partners waren weinig bereid om in de uitvoering actief aan de slag te gaan, omdat ze bij de voorbereiding beperkt betrokken waren.

Een *gezamenlijke visie* van de gemeente en de externe partners kan de samenwerking in de uitvoering bevorderen. Gemeente en partners hebben hierdoor immers hetzelfde doel voor ogen en streven dezelfde ambities na. De algemene doelen die zijn geformuleerd moeten vervolgens concreet worden gemaakt in projecten en activiteiten, waarbij afspraken worden gemaakt over de rol die iedereen heeft om dit te realiseren.

### **3° Barrière: gebrek aan sturing op output**

Gemeenten vinden het vaak lastig om instellingen aan te sturen zodat zij *resultaatgericht werken*. Ze maken vooraf geen concrete afspraken met partners en ze sturen onvoldoende op resultaten. Gemeenten stellen geld ter beschikking aan instellingen voor het realiseren van doelen, maar deze zijn vaak zo algemeen dat sturing moeilijk is. Wanneer heeft een instelling gerealiseerd wat vooraf was afgesproken?

### **Breekijzer: vooraf afspreken van heldere outputafspraken**

Deze barrière kan worden doorbroken door vooraf *heldere outputafspraken* te maken. Leg de resultaten vooraf concreet en zo SMART mogelijk vast. Vraag de partners gedurende de uitvoering terug te koppelen hoever zij zijn met het bereiken van de resultaten.

In Arnhem heeft men positieve ervaring opgedaan met resultaatgericht aansturen van instellingen. De gemeente stelt het geld voor de instellingen beschikbaar volgens een vast stramien:

- a 40% als voorschot op basis van geformuleerde afrekenbare doelstellingen
- b 40% bij realisatie van het tussenresultaat
- c 20% bij realisatie van het eindresultaat

Dit dwingt instellingen om resultaten zichtbaar te maken, omdat zij anders geen geld ontvangen van de gemeente.

### **4° Barrière: korte doorlooptijd**

Een *korte doorlooptijd* kan een barrière vormen om concrete en duurzame resultaten te bereiken. De voorbereiding kost vaak alleen al veel tijd vanwege het opstellen van een projectplan, het mobiliseren van partners en bewoners en het opzetten van een projectorganisatie. Het gevaar is dat veel tijd verloren gaat aan

deze aspecten voordat überhaupt resultaten geboekt kunnen worden.

Er zijn diverse breekijzers die kunnen bijdragen aan het bereiken van concrete resultaten in een kort tijdsbestek:

- a *Betrek bewoners bij de start.* Dit kost in de voorbereiding wat meer tijd, maar als de betrokkenheid goed wordt georganiseerd levert dit tijdens de gehele uitvoering profijt op. Tijdens het bedenken van de plannen worden bewoners al enthousiast en willen ze snel aan de slag. Als vervolgens de eerste resultaten zijn bereikt en gecommuniceerd, worden mensen alleen maar meer gemotiveerd om zich in te zetten en worden ook andere bewoners gemotiveerd.
- b *Formuleer een aantal concrete quick wins.* Welke projecten kunnen op korte termijn worden uitgevoerd en leiden snel tot eerste resultaten? Dit zijn de aanjagers voor de verdere uitvoering.
- c *Stel een integrale, maar eenvoudige projectorganisatie in en zorg voor politieke steun.* Dit versnelt het proces naar het bereiken van resultaten.
- d Kies voor een *gerichte*, maar intensieve aanpak. Begin niet overal tegelijk aan, maar bepaal *speerpunten* en ga gericht aan de slag.

Hieronder wordt kort ingegaan op regels en procedures en ook de persoonlijke kwaliteiten van medewerkers. Uit de inventarisatie bij de gemeenten blijkt dat ook deze factoren een rol spelen in de samenwerking tussen instellingen en gemeenten.

### Regels en procedures

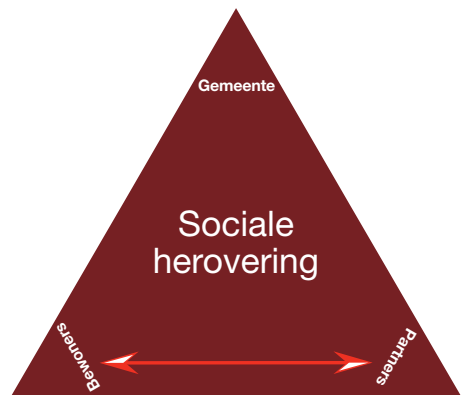
Bij het uitvoeren van activiteiten is het belangrijk rekening te houden met regels en procedures. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanvragen van vergunningen, het voldoen aan hygiëne- en kwaliteitsregels

voor een buurtrestaurant en om mogelijkheden en beperkingen die er zijn binnen ruimtelijke ontwikkeling en de WWB. Men moet vooraf goed in beeld hebben welke regels en procedures er zijn en wat dit betekent voor de uitvoering en uitvoerbaarheid van de projecten. Het gaat om het managen van de verwachtingen, zowel intern binnen de gemeente als bij de partners.

### Persoonlijke kwaliteiten

Persoonlijke kwaliteiten van projectleiders, huisbezoekers en bewoners zijn medebepalend voor het succes van een aanpak. Het is belangrijk dat de uitvoerders van de aanpak gedreven en enthousiast zijn en een goed netwerk hebben in de buurt en met andere afdelingen en instellingen. Verder moeten ze over goede communicatieve vaardigheden beschikken en voldoende kennis hebben van regels, procedures en wetten.

## 2.3 Relatie partners - bewoners



Figuur 3: Relatie partners - bewoners

In de relatie tussen partners en bewoners zijn enkele barrières en breekijzers te herkennen die ook eerder op een andere

manier genoemd zijn. Dit is op zich niet vreemd omdat de drie actoren niet geheel los van elkaar staan. Het gaat uiteindelijk om een goede samenwerking in 'de driehoek' als geheel.

### **1<sup>e</sup> Barrière: ontbreken van integrale aanpak**

Het is voor individuele instellingen lastig om een succesvolle aanpak te realiseren voor *multiprobleemhuishoudens*. De problemen van deze huishoudens zijn vaak zo *complex*, dat er veel verschillende instanties bij deze huishoudens over de vloer komen. Iedere instelling is er echter maar voor één onderdeel van de totale problematiek van het huishouden. De verschillende deelproblemen hebben vaak een sterk verband met elkaar. Door het ene probleem op te lossen zijn de andere problemen nog niet opgelost en kunnen ze soms zelfs verergeren.

#### *Breekijzer: ketensamenwerking*

Ketensamenwerking wordt in de praktijk vaak genoemd maar blijft toch vaak een grote uitdaging. Wie doet wat en hoe komen we gezamenlijk vanuit de eigen expertise tot een oplossing van de totale problematiek? Daarbij is het belangrijk om scherp te hebben wie precies verantwoordelijk is voor welk deelprobleem. Dit lijkt vanzelfsprekend en logisch, maar in de praktijk gaat dit vaak nog mis. *Expliciet heldere afspraken* met elkaar maken én vastleggen bij de start van een project is en blijft cruciaal.

#### *Breekijzer: openstaan voor behoeften bewoners*

Partners zullen in hun besluitvormingsprocedures open moeten staan voor de behoeften en *wensen van de bewoners in de wijk* en waar mogelijk *flexibel* omgaan met regels en procedures. Bewoners zijn niet geïnteresseerd in regels en procedures,

## Jan de Jong (Utrecht)

*"Als bestuurslid van een bewonerskoepel ben ik betrokken geweest bij de beleidsontwikkeling van de vele projecten en activiteiten van Overvecht. In de tien jaar dat ik daar actief ben, is de kentering naar een sociale inzet van zowel gemeente als corporaties de grootste verandering wat mij betreft. Er is nu veel meer sprake van een integrale aanpak die meer kans van slagen heeft. Naar mijn gevoel heb ik mijn steentje bijgedragen aan die kentering.*

*Persoonlijk ben ik me veel meer bewust geworden dat je naar bewoners moet luisteren. Natuurlijk had en heb ik mijn eigen ideeën om de positie van mensen te veranderen. Dicteer ze niet, de kunst is om mensen die ideeën eigen te laten maken. Zo worden ze van henzelf en kunnen ze daar zelf mee aan de slag."*

maar willen gewoon graag dat hun probleem wordt opgelost. Denken vanuit de bewoners en zoeken naar mogelijkheden levert meer resultaat op dan denken vanuit de regels en procedures en deze vervolgens projecteren op de situatie van de bewoners. In Utrecht hebben nieuwe aanbieders (instellingen en uitvoeringsorganisaties) met een andere werkwijze en een meer vraaggerichte aanpak een belangrijke bijdrage geleverd aan het succes van de plannen. Het succes werd bereikt doordat deze aanbieders veel meer denken vanuit de behoefte van de bewoners en niet vanuit een standaard aanbod vanuit de instelling.

## 2.4 Barrières en breekijzers in een overzicht

### Gemeente - bewoners

Barrières	Breekijzers
Verkokering en interne gerichtheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sterke projectleider en politieke steun</li><li>• Slagvaardige projectorganisatie (en borging in reguliere organisatie)</li></ul>
Wantrouwen en ontbreken medeverantwoordelijkheid bij bewoners	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versterk directe communicatie tussen gemeente en wijkbewoners</li><li>• Zorg voor uitgebalanceerd en zorgvuldig participatietraject voor bewoners:<ul style="list-style-type: none"><li>– Opstartfase: direct actief betrekken (en verantwoordelijkheid geven)</li><li>– Outreachend</li><li>– Oprechte interesse en betrokkenheid</li><li>– Openheid voor diversiteit in vertegenwoordiging</li><li>– Operationaliseren van rollen</li><li>– Oog hebben voor verschillende leefomstandigheden bewoners</li></ul></li><li>• Communicatie als centrale randvoorwaarde</li></ul>

Tabel 1: Gemeente - bewoners

### Gemeente - partners

Barrières	Breekijzers
Verkokerde aanbodgerichte aanpak in plaats van probleemgerichte samenwerking	<ul style="list-style-type: none"><li>• Probleemgerichte samenwerking, o.a. afsluiten convenanten op managementniveau en formuleren gezamenlijke visie</li><li>• Structurele overlegstructuren</li></ul>
Verschuiven verantwoordelijkheid naar gemeente en gebrek aan betrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrek partners bij voorbereiding plannen</li></ul>
Gebrek aan sturing op output	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afspraken met partners over outputgerichte resultaten</li><li>• Tussentijdse verantwoording door partners over voortgang</li></ul>
Korte doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrek de bewoners bij de start</li><li>• Formuleer een aantal concrete quick wins</li><li>• Stel een integrale, maar eenvoudige projectorganisatie in</li><li>• Kies een gerichte, maar intensieve aanpak</li><li>• Formuleer concrete speerpunten</li></ul>

Tabel 2: Gemeente - partners

## Partners - bewoners

Barrières	Breekijzers
Ontbreken van integrale aanpak	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketensamenwerking met alle relevante partners</li><li>• Vastleggen van expliciete, heldere afspraken</li><li>• Openstaan voor behoeften van bewoners</li><li>• Waar mogelijk flexibel omgaan met regels en procedures</li></ul>

*Tabel 3: Partners - bewoners*



# 3 Doelstellingen, activiteiten en resultaten gemeenten

## Samenvatting

Sociale herovering gaat over het verbeteren van de leefbaarheid in wijken waar problemen zich langere tijd hebben opgestapeld. Het herstellen van vertrouwen van bewoners in elkaar, in de overheid én het doorbreken van een negatieve spiraal staat daarbij centraal. Creatieve en nieuwe initiatieven kunnen wijkbewoners die bijvoorbeeld niet werken, niet naar school gaan of geen vrijwilligerswerk verrichten, aansporen om actief mee te doen in de wijk. Om dat te kunnen realiseren, is het belangrijk om wijkbewoners en professionele organisaties in de wijken, zoals woningcorporaties en welzijnsinstellingen, serieus te nemen. Dat betekent dat afspraken over de wijkverbetering in een zo vroeg mogelijk stadium moeten worden gemaakt. Met deze uitgangspunten is iedere sociale heroveringsgemeente aan de slag gegaan

Iedere gemeente heeft voor de desbetreffende wijken en buurten voor een eigen, op maat gesneden aanpak gekozen. Deze verschillende aanpakken hebben ook tot verschillende resultaten geleid. De sociale heroveringsactiviteiten hebben in de twaalf gemeenten veel teweeg gebracht, zoveel is duidelijk. De realiteit leert daarnaast ook dat het onmogelijk is om binnen twee jaar tijd de complete leefbaarheid in achterstandswijken te verbeteren. De tijd zal leren in hoeverre de activiteiten ook daadwerkelijk het gewenste maatschappelijke effect hebben veroorzaakt.

Sociale herovering is geen eindstation. Het is een vertrekpunt naar een betere toekomst van diverse aandachtswijken in Nederland.

### 3.1 Van doelstellingen naar succes- en faalfactoren

Het is interessant om te zien wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen de gekozen aanpakken van de twaalf gemeenten en de resultaten die daarmee

zijn bereikt. Door de verschillende 'kernelementen' van een beleidsproces (doelstellingen formuleren, activiteiten uitvoeren, resultaten bereiken) met elkaar te vergelijken, zullen de belangrijkste leerervaringen van de gemeenten worden gepresenteerd.



Figuur 4: Kernelementen van een beleidsproces

## 3.2 Doelstellingen zijn breed en abstract geformuleerd

In het plan van aanpak hebben de gemeenten hun doelstellingen voor het project sociale herovering vastgelegd. Vaak is er in het plan één algemene hoofddoelstelling geformuleerd, gevolgd door een groot aantal subdoelstellingen.

### *Vergelijkbare hoofddoelstellingen*

De hoofddoelstellingen van de verschillende gemeenten komen sterk met elkaar overeen, maar blijven relatief algemeen en abstract.

De volgende thema's zijn in de hoofddoelstellingen terug te vinden:

- a *Vergroten van de leefbaarheid*  
Bijvoorbeeld Amsterdam: 'verbeteren van de leefbaarheid in de wijken, het verbeteren van de sociale cohesie en de sociale en economische positie van individuele bewoners'
- b *Doorbreken van een negatieve spiraal*  
Bijvoorbeeld Eindhoven: 'doorbreken van neerwaartse spiraal in leefbaarheid, veiligheid en sociale samenhang'  
En Arnhem: 'doorbreken van een dominante negatieve wooncultuur van een kern van buurtbewoners'
- c *Vergroten van vertrouwen van bewoners in elkaar en in de overheid*  
Bijvoorbeeld Nijmegen: 'herstel van vertrouwen tussen gemeente, instanties en bewoners'  
En Almelo: 'herstel van vertrouwen van de bewoner in zichzelf'
- d *Activering van inactieve groepen*  
Bijvoorbeeld Schiedam: 'kansen scheppen voor initiatieven, activiteiten en ontmoeting'  
En Nijmegen: 'inwoners die zich aan de wederopbouw van de wijk onttrekken of waar de wederopbouw aan voorbij gaat, weer mobiliseren om de negatieve spiraal in de wijk te doorbreken'

### *Doelen worden duidelijker en concreter tijdens de uitvoering*

In overleg met bewoners, instellingen en bedrijven zijn gemeenten aan de voorbereiding en uitvoering begonnen. Op dat moment zijn de doelen concreter gemaakt en worden de onderlinge verschillen tussen de gemeenten steeds groter. Onder invloed van de verschillen per stad, per wijk, de ervaringen uit het verleden en de verschillende partners brachten gemeenten prioriteiten en accenten aan. Ten eerste verschillen de wijken onderling sterk qua omvang. Sommige wijken hebben evenveel inwoners als een middelgrote stad, anderen hebben een kleine drieduizend inwoners. Ook zijn er wijken die vrijwel uitsluitend of in ieder geval in sterke mate uit autochtone bewoners bestaan. Daarnaast zijn er wijken met veel niet-westerse allochtone bewoners, die onderling ook weer sterk van elkaar verschillen. Zo zijn er verschillen in etnische achtergronden (Turkse bewoners, Surinaamse bewoners, Marokkaanse bewoners, et cetera), maar ook in de mate waarin bewoners de weg naar diverse instanties weten te vinden. In de bijlage is een korte schets van de betrokken wijken terug te vinden, waarin deze onderlinge verschillen naar voren komen.

Vanwege deze sterke diversiteit tussen en in de wijken, is het niet vreemd dat iedere gemeente voor een andere, op maat gesneden aanpak kiest. Zoals gezegd, zijn de doelstellingen vaak nogal abstract in het plan van aanpak opgeschreven. Dit lijkt onder andere te maken te hebben met het korte tijdsbestek waarin de gemeenten de plannen moeten uitvoeren. Tijdens de uitvoering zijn de doelstellingen pas echt concreet geworden, mede door de invloed van bewoners en partners in de wijk. Zo heeft de gemeente Eindhoven tijdens de uitvoering als doel het formuleren van een visie op de wijk Doornakkers toegevoegd.

## Cemal Özcan (Nijmegen)

*Cemal Özcan is trots op zijn werkplaats in Beuningen. Hij verzorgt er reparaties van autobekleding en dashboards en houdt zich bezig met het repareren van kleding. “Wat mij heeft geholpen bij het opzetten van mijn bedrijf is onder meer mijn vakmanschap: ik weet wat klanten willen en ik kan het voor ze maken. Het was altijd mijn droom om eigen baas te zijn.*

*De gemeente heeft me deze kans geboden en heeft me goed geholpen. Ik heb een lening gekregen en Bureau Zelfstandigen heeft mij geholpen een adviesbureau te vinden. Samen met dit adviesbureau heb ik mijn ondernemingsplan geschreven. Nu ben ik alweer een hele tijd aan de slag.”*

Nijmegen heeft pas in de uitvoeringsfase meer tijd en aandacht aan het thema werk, inkomen en activering besteed. Dit heeft vervolgens concreet geleid tot het opzetten van een Actiecentrum naar werk in de wijk. Een creatief concept dat men vooraf niet had kunnen bedenken.

Deze voorbeelden laten zien dat het van belang is om voorafgaande aan de sociale herovering van een wijk niet alles volledig dicht te timmeren. Dicht bij de oplossing zitten, is dicht bij het probleem zitten en dat kan alleen als de aanpak aansluit op de realiteit en de wensen in de wijk.

### *Sommige gemeenten hebben de doelstellingen naar meetbare prestatie-indicatoren vertaald*

Een aantal gemeenten heeft vooraf in de vorm van cijfers vastgelegd welke ontwikkelingen zij met hun aanpak willen bereiken. Hiervoor hebben deze gemeenten

prestatie-indicatoren opgesteld. Deze zijn toegespitst op diverse inhoudelijke onderwerpen, zoals onder meer de werkgelegenheid, de veiligheidsbeleving en het opleidingsniveau. De gemeenten Arnhem, Nijmegen en Rotterdam hebben hier bijvoorbeeld voor gekozen. Arnhem formuleerde als doelstelling: ‘op alle indicatoren van leefbaarheid een absolute verandering ten goede van 0,1 punt’. Andere gemeenten hebben, om diverse redenen, de doelstellingen niet in cijfers vertaald.

### *Geen formele verantwoording aan het rijk: 100% aandacht voor de wijk*

Verantwoording aan het ministerie van VROM over de sociale heroveringsactiviteiten is niet nodig. De gemeenten die hun doelstellingen meetbaar en SMART hebben geformuleerd, hebben dit hoofdzakelijk voor zichzelf gedaan om op deze manier goed te kunnen volgen wat de concrete resultaten van de sociale herovering zijn.

Het rijk heeft hier heel bewust voor gekozen. Gemeenten zijn uitgedaagd om op hun eigen manier – zo creatief en zo concreet mogelijk – ‘echte’ problemen in de wijken op te lossen, zonder afgeleid te worden door zware administratieve procedures. Gemeenten waarderen dit zeer, omdat ze zich hierdoor volledig kunnen concentreren op de problemen in de wijken en niet worden afgeleid door ‘bureaucratische rompslomp’. Geen formele verantwoording afleggen heeft natuurlijk ook een keerzijde. Sommige gemeenten hebben door het formuleren van te algemene doelstellingen in het begin onvoldoende inzicht gekregen in de exacte voortgang van hun project. Enkele van deze gemeenten hebben daarom gedurende het traject de doelstellingen aangescherpt.

Tijdens de uitvoering van de activiteiten heeft het rijk de gemeenten uitgenodigd om de lokale ervaringen onderling uit te wisselen. Vier gemeenten hebben dit opgepakt in de vorm van tussentijdse bijeenkomsten. De conferentie van 22 mei, maar ook deze publicatie, voorziet daarnaast voor een belangrijk deel in het uitwisselen van praktijkervaringen van alle twaalf gemeenten.



*Almelo – de heer Stieber signeert zijn eigen kinderboek dat is uitgegeven met behulp van het geluksbudget*

### 3.3 Diversiteit in en tussen wijken leidt tot uiteenlopende activiteiten

Alle gemeenten hebben op hoofdlijnen gekozen voor min of meer dezelfde inhoudelijke insteek (zie hoofddoelstellingen). Uit de keuze voor de activiteiten blijkt echter dat zij voor de uitvoering verschillende routes hebben gekozen. Deze verschillende routes zijn een logisch gevolg van de volgende punten:

- a *De wijken zijn verschillend*: er zijn bijvoorbeeld verschillen in aard en omvang van de problemen, de samenstelling van inwoners, de sterkte van de sociale cohesie, de mate van verantwoordelijkheidsbesef bij bewoners, de fysieke staat van de wijk, et cetera.
- b *De doelgroepen verschillen*: jongeren, ouderen, langdurig werklozen, allochtonen, et cetera. Maar soms bestaat de doelgroep ook uit alle wijkbewoners, bijvoorbeeld bij het project DOEN! in Leeuwarden en de huis-aan-huis-aanpak in Amsterdam.
- c *De voorgeschiedenis van een gemeente of wijk is anders*: verschillen in hoe de wijken zijn ontstaan, hoe lang de problemen al spelen en of er in het verleden al pogingen zijn gedaan om de problemen op te lossen.
- d *De gemeenten hebben ruimte om te experimenteren en kiezen een specifieke eigen insteek*: omdat gemeenten niet worden afgerekend op hun resultaten zijn ze eerder geneigd een vernieuwende aanpak uit te proberen om te toetsen of die aanpak succesvol is in de wijk. Er is bijvoorbeeld met het geven van ‘geluksbudgetten’ aan bewoners en met huis-aan-huis-bezoeken geëxperimenteerd.
- e *De gemeenten en wijken variëren in grootte en sociaal fysieke problemen*: de aard van de problemen verschilt tussen kleine en (middel)grote gemeenten. In

de grote gemeenten spelen problemen als onveiligheid en overlast bijvoorbeeld vaker een rol dan in kleine gemeenten. De aanpak is hierdoor logischerwijs ook verschillend. Tegelijkertijd zijn er uiteraard ook problemen die zich zowel in kleine als in grote gemeenten voordoen.

### 3.4 Acht verschillende aanpakken vanuit acht verschillende keuzecriteria

Op hoofdlijnen zijn de volgende aanpakken te onderscheiden:

#### *1. Focus op (bewoners)groepen en organisaties versus focus op individuele wijkbewoners*

Er zijn gemeenten die hun aanpak vooral op groepen en organisaties richten. Het benaderen van jongeren via scholen en sportverenigingen is hiervan een goed voorbeeld. Andere gemeenten geven de voorkeur aan een individuele benadering. De gemeenten zijn ervan overtuigd dat een dergelijke aanpak dichterbij de werkelijke leefsituaties aansluit, waardoor ze wijkbewoners passende hulp kunnen bieden. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij de achter-de-voordeur-aanpak van Amsterdam, Almelo en Dordrecht.

*Criteria voor de keuze:* Laat de kans dat de doelgroep in een breder verband wil en kan participeren doorslaggevend zijn. Sommige wijkbewoners hebben al hun aandacht nodig bij het overleven; dit belemmert deelname aan groepsactiviteiten. Voorbeelden zijn bewoners die zich schamen voor een grote schuldenproblematiek, bewoners die zich bezig houden met criminele activiteiten, drugsverslaafden of mensen die lijden onder huiselijk geweld. Deze specifieke groepen kunnen het best via een één-op-één-aanpak benaderd worden.

#### *2. Variatie in individuele aanpak: kleinschalige insteek versus grootschalige insteek*

Voor de individuele aanpak kan vervolgens weer onderscheid worden gemaakt naar een kleinschalige en een grootschalige insteek. Bij een kleinschalige insteek ligt de focus op het individu, het gezin en/of de kleine (sub)groep. Bij een grootschalige insteek is de aandacht gericht op de hele wijk. Almelo is een voorbeeld van een relatief kleinschalige insteek. Hier is de achter-de-voordeur-aanpak op een select aantal bewoners gericht. Het zijn bewoners waarvan instanties aangeven dat zij een extra steuntje in de rug kunnen gebruiken. Amsterdam (grootschalige insteek) gaat bij de huis-aan-huis-aanpak juist langs alle deuren in de wijk om te kijken waar problemen spelen.

*Criteria voor de keuze:* Maak een keuze op basis van de mate waarin het probleem in de wijk voorkomt, leeft en speelt.

#### *3. Gemeente als bepaler versus gemeente als partner*

De rol die gemeenten zelf spelen, varieert van aanpak tot aanpak. Zo zijn er gemeenten die duidelijk de regie willen voeren en zelf de activiteiten bepalen. Ook zijn er gemeenten die de voorkeur hebben voor een meer netwerkende en faciliterende rol. Deze gemeenten laten de uitvoering vooral aan bewoners en professionele partners in de wijk over. In Leeuwarden heeft de gemeente alleen de kaders gesteld en bepalen de bewoners grotendeels welke activiteiten worden uitgevoerd. In Arnhem daarentegen staat de gemeentelijke regie centraal. In andere gemeenten worden de plannen door de gemeente opgezet en uitsluitend ter toetsing en aanscherping bij bewoners neergelegd.

*Criteria voor de keuze:* Bepaal de rol van de gemeente op basis van de mate van participatie van de bewoners. Deze

bewonersparticipatie hangt op haar beurt weer af van de zelfstandigheid en de specifieke problematiek van de bewoners. In hoeverre kunnen zij zelf, gezien de aard van de problematiek, bepalen wat het beste voor hen is? In Arnhem zijn de bewoners bewust niet betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak. Het uiteindelijke plan is aan de bewoners gepresenteerd, waarbij ze de gelegenheid hebben gekregen om aanvullingen te doen. Soms is stevig overheidsingrijpen simpelweg noodzakelijk.

#### *4. Sociale vraagstukken versus sociale én fysieke vraagstukken*

De herstructurering van diverse wijken, zoals de sloop van oude hoogbouw ten behoeve van nieuwe koopwoningen, zien sommige gemeenten als een momentum dat niet onbenut kan blijven. Deze gemeenten laten hun sociale plannen bij deze fysieke ingrepen aansluiten. Zo ook de gemeente Den Haag, waar het opknappen van de pleinen samengaat met het bereiken van burgerparticipatie en -betrokkenheid. In Eindhoven is de aanpak van de wijk Doornakkers hand in hand gegaan met de fysiek-ruimtelijke plannen in aangrenzende wijken. In Dordrecht zijn sloopgesprekken gecombineerd met achter-de-voordeur-gesprekken. Schiedam, Heerlen, Amsterdam en Nijmegen hebben zich vooral gericht op sociale vraagstukken. *Criteria voor de keuze:* Laat sociale vraagstukken, indien mogelijk, zoveel mogelijk aansluiten bij fysieke ingrepen in de wijk. Deze ingrepen bieden namelijk kansen om met de doelgroep in contact te komen en om hen te motiveren tot participatie. Niet in alle wijken zijn fysieke maatregelen aan de orde en nodig.

#### *5. Focus op denken en planvorming versus focus op doen en uitvoering*

Sommige gemeenten zagen de sociale herovering als mogelijkheid om veel

### Jolanda Rood (Leeuwarden)

*“We hebben een werkgroep opgericht die alle enge, slecht verlichte plekken in beeld gebracht heeft in de buurt Molenpad. Dit heeft geleid tot het plaatsen van nieuwe lantaarnpalen. Ook ben ik betrokken bij de vervanging van speeltoestellen en het herinrichten van speelplaatsen. Daarnaast zit ik in diverse overleggroepen. Het meeste werk zit in het organiseren van de viering van het honderdjarig bestaan van de huizen van architect Willem Cornelis de Groot (1853-1939), in de Indische Buurt. We organiseren een fietstocht met een lezing door architectuurkenner Peter Karstkarel. Ook onthult onze burgermeester Ferd Crone een plaquette. Het project DOEN! is heel leerzaam. Ik ontwikkel bijvoorbeeld organisatietalent en doorzettingsvermogen. Hiermee kan ik iets neerzetten wat anders onmogelijk was geweest. Daar ben ik dankbaar voor.”*

activiteiten uit te voeren. Andere gemeenten hebben zich geconcentreerd op het uitwerken van een gedegen plan van aanpak en het organiseren van bewoners en organisaties rondom deze aanpak. De gemeente Leeuwarden heeft zich vooral op het uitvoeren van activiteiten door de bewoners zelf gericht. Het project heet immers ook DOEN!. De wijkbewoners hebben in het afgelopen jaar het initiatief genomen voor ongeveer zeventig projecten, zoals een bloembollenactie en het opknappen van buurthuizen. Ze zijn zelf ook nauw betrokken bij de organisatie van de landelijke conferentie van 22 mei 2008. Dit staat redelijk in contrast met de gemeente Eindhoven,

waar men zich vooral op het opzetten van een stevig projectplan heeft gericht. Schiedam noemt als belangrijk resultaat van de inspanningen dat samen met bewoners een wijkprogramma met een sociaal, fysiek en economisch plan tot stand is gekomen. Deze plannen kunnen nu in de reguliere uitvoering worden meegenomen.

*Criteria voor de keuze:* Maak een keuze aan de hand van de mate waarin er binnen de gemeente behoefte is aan een integrale visie op de toekomst van de wijk.

### *6. Een nieuwe en zware projectstructuur versus een bestaande, lichte projectstructuur*

Sommige gemeenten hebben bewust gekozen om de bestaande projectstructuur voort te zetten, of om de sociale herovering hierop aan te laten sluiten. Dit geldt bijvoorbeeld voor Rotterdam, Almelo en Nijmegen. Een aantal gemeenten heeft echter een nieuwe structuur opgezet om het plan sociale herovering uit te voeren.

*Criteria voor de keuze:* Kies alleen een nieuwe structuur als er geen bestaande structuren zijn die kunnen worden gebruikt. Aanpassen heeft de voorkeur boven nieuwe en vaak parallelle structuren.

### *7. Een aanpak puur op wijkniveau versus een aanpak van de wijk als onderdeel van de stad*

Sommige problemen spelen zich voornamelijk in de wijk af en moeten ook daar worden opgelost. Denk aan verloedering van straten. Andere problemen, zoals werkloosheid of voortijdige schooluitval vragen om een bredere aanpak en kunnen niet altijd alleen met de wijk worden opgelost. De gemeenten hebben hierin verschillende keuzes gemaakt. Sommige gemeenten hebben voor het aanpakken van werkloosheid bewust gekozen om banen te creëren in de wijk, bijvoorbeeld

door het opzetten van een buurtrestaurant. Andere gemeenten hebben voor arbeidsactivering echter ook nadrukkelijk naar banen buiten de wijk gekeken.

*Criteria voor keuze:* Niet kiezen tussen de wijk en de stad: beiden zijn belangrijk. Het zoeken naar onderlinge verbindingen en het uitwisselen en bundelen van stedelijke en wijkervaringen maakt een aanpak immers nog krachtiger. Wijkoverstijgende problemen vragen om wijkoverstijgende maatregelen.

### *8. Het opzetten van een nieuw programma versus een bestaand programma continueren en intensiveren*

In Amsterdam is de sociale herovering voornamelijk gebruikt om de bestaande huis-aan-huis-aanpak te intensiveren en te verbreden. Er is dus niet gekozen voor een nieuw project of een nieuwe aanpak. Ook Heerlen heeft gekozen om aan te sluiten bij een reeds in gang gezette herstructurering in de wijken. Het project sociale herovering is hier min of meer ingebed en krijgt daarmee een meer duurzaam karakter. Schiedam heeft bijvoorbeeld het thema 'branding' verder ontwikkeld. Het resultaat is dat er samen met bewoners een logo en slogan voor de wijk is ontworpen. Den Haag heeft niet voortgeborduurd op een reeds bestaande aanpak of werkwijze, maar heeft een geheel nieuw programma opgezet voor het aantrekkelijk maken en houden van pleinen als belangrijkste ontmoetingsplek in de wijk, het zogenoemde pleinenlintproject.

*Criteria voor de keuze:* Past een bestaande benadering op de problemen van de doelgroep of is er een nieuwe benadering nodig? Als een bestaande benadering of activiteit zich al heeft bewezen, dan lijkt het voor de hand liggend om deze als uitgangspunt te nemen en hier op voort te bouwen. Wanneer een bestaande benadering niet succesvol was, dan biedt

een andere creatieve aanpak vaak vernieuwende inzichten.

### De couleur locale bepaalt de aanpak

Bij de aanpak van sociale herovering maken gemeenten acht keuzes, waarbij ze heldere keuzecriteria gebruiken. De keuzes en criteria zijn ook elders goed te gebruiken bij de overwegingen voor de verschillende aanpakken die gemeenten kiezen voor de oplossing van de problemen in de wijk. De 'couleur locale', de specifieke kenmerken van de wijk, de aard van de problematiek én de doelgroepen in de wijk moeten centraal staan bij de afwegingen om voor een bepaalde aanpak te kiezen.

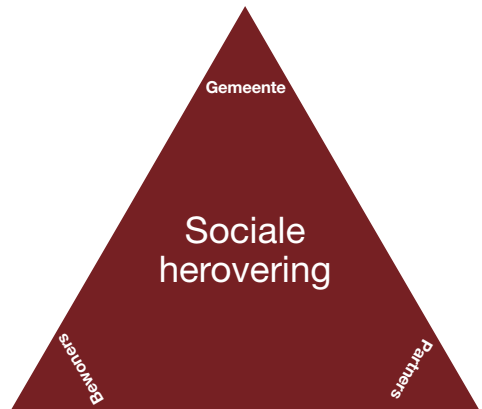
### 3.5 Zichtbare resultaten, onzichtbare effecten

Wat hebben de sociale heroveringsprojecten nu werkelijk opgeleverd? Het antwoord op deze vraag hangt af van aan wie de vraag is gesteld. Zo zal de gemeente Den Haag anders antwoorden dan een gemiddelde bewoner van de Schilderswijk of een van de professionele partners uit deze wijk. Ook is er een verschil tussen zichtbare resultaten, zoals aan de ene kant een gezellig wijkfeest waar allochtoon en autochtoon gebroederlijk met elkaar van een barbecue genieten en aan de andere kant een schone, veilige en leefbare wijk waar buurtbewoners dag in dag uit in goede harmonie met elkaar samenleven. Dit verschil tussen 'zichtbare resultaten' en 'onzichtbare effecten' is bij alle sociale

heroveringsgemeenten aan de orde. Hoe dat komt en in hoeverre dat tussen gemeenten verschilt, wordt in deze paragraaf duidelijk.

### *Verskillende resultaten voor bewoners, partners in de wijk en gemeenten*

De resultaten van sociale herovering zijn onder te verdelen in drie niveaus: bewoners, partners en de gemeentelijke organisatie. Interessant is om te zien welke concrete resultaten sociale herovering heeft opgeleverd voor deze drie doelgroepen.



*Figuur 6: Resultaten van sociale herovering*

Concrete resultaten voor de **bewoners** zijn:

- a *Fysieke veranderingen*  
Er zijn onder andere speelvoorzieningen voor kinderen gerealiseerd, buurthuizen en pleinen zijn opgeknapt en plantsoenen zijn opgeknapt en schoon. Deze fysieke ingrepen werken positief door in de sociale samenhang van de wijk. Doordat bewoners bij deze projecten in hoge mate actief zijn betrokken, is een begin gemaakt met versteviging van de sociale cohesie in de wijken.
- b *Financiële en opleidingsgerelateerde veranderingen*  
Er zijn onder andere opleidingstrajecten



*Dordrecht – kinderen zijn actief tegen fijn stof tijdens de groendag*

voor jongeren gerealiseerd, werker-  
varingsplaatsen gecreëerd en er  
zijn mensen door middel van een  
werkmakelaar naar werk begeleid. Ook  
zijn er geluksbudgetten aan bewoners  
beschikbaar gesteld om hen een positief  
duwtje in de rug te geven.

- c *Festiviteiten en sociale veranderingen*  
Er zijn concrete ontmoetingsplekken en  
ontmoetingsmomenten voor bewoners  
gerealiseerd. In het oog springende  
voorbeelden zijn: buurtrestaurants, het  
gezamenlijk opknappen van buurthuizen,  
kooklessen voor jongeren en diverse  
sport- en spelactiviteiten. Deze festi-  
viteiten hebben de onderlinge verbonden-  
heid in de wijken goed gedaan.
- d *Fanatieke en sociaal actieve bewoners*  
Door de huis-aan-huis-bezoeken vervult

een aantal bewoners in de wijk en  
buurt (weer) een actieve rol. Door de  
projecten tonen bewoners tevens meer  
eigen initiatief en zijn ze actiever en  
enthousiaster om zelf dingen aan en op  
te pakken. Er zijn ook buurtbewoners  
die elkaar meer dan voorheen helpen.  
Dit gaat dan in de vorm van bijvoorbeeld  
een buurtbeheerbedrijf waarin bewoners  
klussen voor elkaar uitvoeren, of in de  
vorm van een mantelzorgpool waarin  
buurtbewoners elkaar met lichamelijke of  
geestelijke zorg ondersteunen. Hierdoor  
krijgen bewoners meer respect en  
waardering voor zichzelf, maar ook voor  
hun medebewoners en hun omgeving.

Concrete resultaten voor de **partners** (zoals  
woningcorporaties, welzijnsinstellingen,

scholen en politie) zijn:

a *Informatie*

Via de huisbezoeken krijgen de partners veel informatie over de hulpbehoeften van bewoners en kan het voorzieningenaanbod beter op de vraag worden afgestemd. Mensen die door de instellingen anders niet bereikt worden, worden nu wèl bereikt. Ook via georganiseerd overleg met de gemeente, bewoners en andere partners uit de wijk krijgt men meer bruikbare informatie.

b *Intensieve samenwerking*

De partners hebben meer overleg met de gemeente, bewoners en met elkaar. Deze intensieve samenwerking biedt nieuwe mogelijkheden om problemen gezamenlijk aan te pakken en samen sneller resultaten te bereiken. In Arnhem zijn overlegtafels rond de thema's fysiek, sociaal, handhaving en economie georganiseerd. In Dordrecht zijn werkgroepen met onder meer bewoners, de woningcorporatie, welzijnsinstellingen en de gemeente opgezet.

*Mevrouw Geertje Telgenhof (Almelo)*

*“Vanaf het eerste uur draai ik mee in de keuken, maar vooral in de bediening van het buurtrestaurant de Riet in Almelo. Ik ben de eerste vrijwilliger van het restaurant.*

*Ik heb nog geen moment spijt gehad van dit vrijwilligerswerk. Door het restaurant heb ik leuke contacten met buurtbewoners. Je leert goed om met mensen om te gaan. Het is gewoon erg fijn om iets voor de bewoners in de wijk te betekenen. En van de leerlingen van het ROC van Twente, die ook meehelpten in het buurtrestaurant, heb ik tips gekregen hoe ik beter kan serveren.”*

c *Interne organisatie*

De samenwerking met andere partners en de focus op de problemen in de wijk heeft bij een aantal organisaties het functioneren van de eigen organisatie veranderd. De nieuwe informatie en de intensieve samenwerking in de wijk zorgen voor een meer kernachtige werkwijze. Arnhem betaalt welzijnsorganisaties niet meer voor de inzet in uren, maar voor de activiteiten en resultaten die ze daadwerkelijk realiseren in de wijk. Er is een systematiek ontwikkeld die gericht is op (tussentijdse) output en op basis daarvan worden welzijnsinstellingen in 'etappes' gesubsidieerd. Dit zorgt ervoor dat de bedrijfsvoering en de werkwijze van welzijnsinstellingen op een andere manier wordt ingevuld en maakt dat deze instellingen ook meer output-gericht te werk gaan.

Concrete resultaten voor de **gemeentelijke organisatie** zijn:

a *Bewonersgerichte aanpak*

Door de huisbezoeken krijgt de gemeentelijke organisatie extra informatie over een huishouden en de situatie waarin dit huishouden verkeert. Hierdoor kan ze beter aansluiten bij de hulpbehoefte en belevingswereld van de individuele bewoners. Bij een aantal gemeenten is een goed werkende nieuwe werkstructuur ontstaan voor de aanpak van multiprobleemhuishoudens. De kloof tussen het ambtelijke beleidspapier en de realiteit bij mensen in de wijken wordt hiermee verkleind. Ambtenaren ontwikkelen hiermee een goed gevoel voor de bewonersgerichte aanpak. Een aanpak die in toekomstige situaties vaker en in verschillende situaties kan worden ingezet. In Schiedam is men al begonnen om andere ambtenaren van de bewonersgerichte aanpak te laten proeven.

b *Buiten-naar-binnen-benadering*  
Bij een aantal gemeenten is er een goede beweging ontstaan in de eigen organisatie. Daarmee wordt bedoeld dat er een integrale project- of programmastructuur is ontstaan die ervoor zorgt dat dwars door alle structuren ('kokers') de juiste personen bij de wijkaanpak worden betrokken. Door de problematiek – in fysieke of sociale vorm – in de wijken als uitgangspunt te nemen, wordt er meer vraaggericht en meer oplossingsgericht gewerkt. Dit creëert een dynamische projectstructuur die vergelijkbaar is met een netwerkorganisatie. In een netwerkorganisatie gaat het namelijk vooral om het bundelen van deskundigheden om de vraag of het probleem op te lossen. Deze 'buiten-naar-binnen-benadering' zorgt ervoor dat er een interne projectstructuur ontstaat die op een pragmatische manier snelle en effectieve resultaten boekt. Deze manier van werken kan ook in andere beleidsvelden en/of voor andere gemeentelijke vraagstukken worden gebruikt.

c *Binding met (nieuwe) partners*  
Het extra budget voor sociale herovering heeft tot nieuwe en diverse samenwerkingsrelaties met verschillende partijen geleid. De eerste stappen voor een intensievere samenwerking zijn gezet. Voorbeelden zijn het Rotterdamse jongerenloket Young XL, de overlegtafels in Arnhem, de afspraken tussen gemeente en woningcorporaties in Nijmegen en de veelkleurige samenwerking met bewoners in Leeuwarden. In Utrecht zijn met nieuwe partners verrassende coalities bereikt, zoals met partners uit de gezondheidszorg en diverse mediapartners.

d *Betere binding met buurtbewoners*  
Door beter naar de bewoners te luisteren, hebben bewoners meer

vertrouwen in hun gemeente gekregen. Dit vertrouwen is vooral terug te vinden in de onderlinge communicatie en de wederzijdse tevredenheid daarover. De betere verhouding tussen gemeente en bewoners maakt het voor de gemeenten gemakkelijker om resultaten te bereiken en bewoners medeverantwoordelijk te maken voor hun wijk.



*Schiedam – het ondersteunen van bewonersinitiatieven, zoals het organiseren van een spelletjesmiddag vanuit de speeltuinvereniging, stimuleert het gebruik van de buitenruimte door jong en oud*

e *Betrokkenheid van bestuur en politiek*  
De politiek-bestuurlijke betrokkenheid bij de wijkaanpak is toegenomen. Waar wethouders zich in het verleden bij soortgelijke wijkaanpakken vooral met incidenten bezighielden, zijn de politiek-bestuurlijke verantwoordelijken nu vooraf, tijdens en na afloop van de sociale heroveringsactiviteiten betrokken. De veel kortere lijnen tussen de verantwoordelijke wethouder en de uitvoerende projectleider of projectorganisatie is hiervan de belangrijkste oorzaak. Het bestuur heeft zich in meerdere gemeenten nadrukkelijk meer verantwoordelijk getoond en onorthodoxe aanpakken worden niet geschuwd. Zolang deze aanpakken maar op de oplossing van wijkproblemen zijn gericht.

Behalve op de bovengenoemde concrete en vooral positieve resultaten voor de drie afzonderlijke spelers, is het ook belangrijk om in te gaan op enkele minder florissante resultaten. Van fouten kunnen we immers ook leren. Zo maken ze inzichtelijk hoe complex de problemen in de wijken kunnen zijn en hoe lastig het is om bepaalde doelstellingen in de praktijk ook daadwerkelijk te realiseren.

#### *Bereiken en betrekken van de moeilijke doelgroepen blijft toch problematisch*

Bij de sociale heroveringsprojecten gaat het vaak om moeilijk bereikbare, kwetsbare doelgroepen. Er zijn wisselende resultaten in het bereiken van deze doelgroepen. Gemeenten geven aan dat de echte probleemgroepen juist vrij lastig te bereiken zijn. In Utrecht geeft men aan dat de echte (meest kwetsbare) groepen in sommige wijken nog niet voldoende worden bereikt. De gemeenten Almelo en Amsterdam geven daarentegen aan dat ze de lastige doelgroepen goed kunnen bereiken, mits

## Mevrouw Gommel (Schiedam)

*Mevrouw Gommel is een actieve bewoner in de wijk Groenoord in Schiedam. Zij is actief in allerlei overlegvormen en was in 2006 een van de aanbieders van het plan aan de minister. Ze heeft veel positieve veranderingen geconstateerd, maar benoemt ook onderwerpen die minder uit de verf kwamen. Tijdens de brandingsessies kwam onder meer de behoefte aan extra aandacht voor jeugd, kinderen en ouderen aan de orde. Er is extra inzet gepleegd voor jongeren, bijvoorbeeld door het jongerenwerk, toch vraagt mevrouw Gommel zich af of de gehele doelgroep wel is bereikt. De extra inzet voor ouderen is goed uit de verf gekomen, vooral de samenwerking van bewoners en het ouderenwerk is daarvan een voorbeeld. Het 'toetje' van het project was het zomerfeest. Hier wordt nu nog over gesproken en dit wordt in 2008 opnieuw georganiseerd.*

zij zeer intensief en individueel worden benaderd. De achter-de-deur-aanpak voorziet hierin en werkt in dit verband erg effectief. Hierbij gaan bewonersadviseurs bij huishoudens langs om hen te ondersteunen om hun basis weer op orde te krijgen

#### *Gemeenten zijn veel tijd kwijt aan 'opstarten'*

Door het ministerie zijn de plannen op een voortvarende wijze beoordeeld. Ook de middelen zijn relatief snel beschikbaar gekomen. Gemeenten blijken echter veel tijd aan het opstarten kwijt te zijn voordat ze werkelijk activiteiten kunnen uitvoeren en budget kunnen uitgeven. Hiervoor is een



*Eindhoven – door de buurtbewoners wordt gezamenlijk een kunstwerk gemaakt voor de 'goede burendag'*

aantal oorzaken te noemen:

- a *Het opzetten van een projectorganisatie kost veel tijd.* Het is echter wel een belangrijke basis voor het succes van een project. Amsterdam heeft bijvoorbeeld veel baat gehad bij het vooraf bepalen van een duidelijke rolafbakening tussen de betrokken partijen (zoals gemeente, bewonersadviseur en welzijnsinstelling).
- b *Participatie van bewoners en partners kost tijd.* Het betrekken van bewoners en ketenpartners bij het plan van aanpak en de uitvoering kost veel tijd. Het nemen van tijd is echter wel noodzakelijk. Als participatie bij de start van het project wordt overgeslagen, zorgt het later in het project vaak voor vertraging bij de uitvoering. In Den Haag heeft men dit aan den lijve ondervonden. Bewoners hebben zich hier in de uitvoering verzet, omdat ze zich in de voorbereiding gepasseerd voelden.
- c *Regels vertragen een snelle start.* Bij het uitvoeren van activiteiten moet rekening worden gehouden met het aanvragen van vergunningen. Een buurtrestaurant blijkt te moeten voldoen aan hygiëne- en kwaliteitsregels. Vooral de regels op het terrein van de sociale zekerheid worden vaak als belemmerend ervaren.
- d *Veel organisaties zijn in de praktijk nog te weinig probleemgericht.* De werkwijze van diverse ketenorganisaties is meestal gericht op het eigen aanbod en niet zozeer op de problemen van de bewoners. Hierdoor kan er een mismatch ontstaan tussen vraag en aanbod. Door vanuit de bewoner en zijn vragen te redeneren, kunnen problemen

veel makkelijker worden opgelost. Vanwege de sterke verkokering, de beperkte praktische mogelijkheden, vaardigheden, bereidheid of ervaring van medewerkers wordt deze vorm van vraaggericht werken belemmerd.

### *Breed geformuleerde doelstellingen maken het lastig om resultaten zichtbaar te maken*

Wanneer vooraf niet precies duidelijk is wat de te behalen resultaten moeten zijn, is het achteraf lastig te bepalen of de gewenste resultaten ook werkelijk zijn behaald. Met algemene doelstellingen is het lastig om gedurende de uitvoering gericht te sturen en is het lastig om concrete afspraken te maken met partners. Een scherpere focus bij de start van een project leidt tot een meer gerichte sturing en beter zichtbare resultaten.

### *Outputresultaten zeggen nog niets over de daadwerkelijke uitkomsten (maatschappelijk effect)*

De outputresultaten van de aanpak in de twaalf gemeenten zijn op verschillende manieren goed in beeld gebracht. Alle gemeenten verantwoorden dit aan

hun gemeenteraad. Daarbij gaat het om gegevens als het aantal mensen dat is bereikt met de achter-de-voordeur-aanpak, het aantal jongeren dat heeft deelgenomen aan een scholingstraject, het aantal speelplaatsen dat samen met buurtbewoners is opgeknapt of het aantal mensen dat met ontmoetingsactiviteiten is bereikt. De uiteindelijke maatschappelijke effecten die door de aanpak zijn bereikt, zijn in beperkte mate zichtbaar. Neem de daling van de werkloosheid of een stijging van de waardering voor de leefbaarheid: dit zijn effecten die pas op de lange termijn kunnen worden gepeild en daardoor in veel gemeenten na twee jaar sociale herovering niet (goed) zichtbaar zijn. Duidelijk is wel dat sociale herovering hard nodig is en een lange adem vergt.

Sociale herovering is geen eindstation. Het is een vertrekpunt naar een betere toekomst van diverse aandachtswijken in Nederland. De nieuwe samenwerkingsverbanden, de vergrote bewonersparticipatie en andere goede voorbeelden die de sociale herovering tot op heden heeft voortgebracht verdienen niet anders dan een blijvend vervolg.

# Bijlagen

# A Samenvattingen per gemeente

Almelo	De Riet
Kenmerken van de wijk	<ul style="list-style-type: none"><li>• arbeiderswijk die achterblijft bij de rest van Almelo</li><li>• cumulatie van problemen onder verschillende leeftijds- en bevolkingsgroepen</li><li>• lage inkomens en laag opleidingsniveau</li><li>• combinatie van financiële en sociale armoede</li><li>• veel eenoudergezinnen</li><li>• veel kinderen met overgewicht en weinig sportdeelname</li><li>• vrijwel alleen huurwoningen van voor 1950 en veel huurders uit sloopbuurten die zich vestigen in deze wijk</li><li>• steeds meer mensen raken in sociaal isolement en nemen nauwelijks deel aan het maatschappelijk leven</li><li>• sociale cohesie staat onder druk</li><li>• onder bewoners heerst terneergeslagenheid, maar er is ook de wil en het geloof dat het anders kan en moet</li></ul>
Belangrijke doelstellingen	<p>Verbetering van sociale cohesie; door het creëren van goede randvoorwaarden moeten de bewoners in staat gesteld worden zelf iets te doen aan de leefomgeving in de wijk. Bewoners een duwtje in de rug geven door een aantal 'prikkelers' zodat zij zelf tijd of energie willen investeren in de ontwikkeling van hun buurt. Herstellen van het vertrouwen van de bewoner in zichzelf.</p> <p>Met het plan wordt ingezet op drie zaken:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Grip op je leven!</li><li>2. Verbeter je buurt!</li><li>3. Samen werken!</li></ol>
Belangrijkste activiteiten	<p>De aanpak bestaat uit een aantal 'prikken' om buurtbewoners te helpen bij de ontwikkeling van hun buurt. Het gaat erom dat zij eerst zelf meer grip krijgen op hun eigen leven. Vervolgens zullen zij zich pas inzetten om hun leefomgeving en buurt aan te pakken. De prikken zijn:</p> <p>Prik 1. geluksbudget: huishoudens stellen samen met een ontwikkelcoach een persoonlijk verbeterplan op waarin ze concrete activiteiten benoemen (oplossen van problemen achter de voordeur). Ieder huishouden krijgt eenmalig de beschikking over een geluksbudget van € 750,- (beheer door de ontwikkelcoach) dat kan worden besteed aan een activiteit of een voorziening, waarmee ze de vicieuze cirkel doorbreken</p> <p>Prik 2. buurtrestaurant: hier kunnen buurtbewoners gezond en gezellig eten voor weinig geld. Een restaurant als ontmoetingsplek waar men met elkaar en voor elkaar kookt.</p> <p>Prik 3. smaak- en kooklessen: extra impuls om het voedingsgedrag van kinderen te beïnvloeden. De kooklessen worden gehouden op de basisscholen of in het buurtrestaurant.</p>

## Almelo (vervolg)

Prik 4. hart voor Heracles/Hart voor Almelo: onder de vlag van voetbalclub Heracles wordt een aantal projecten opgestart gericht het vergroten van kansen op de arbeidsmarkt en vergroten van de sociale vaardigheid. Daarnaast worden er in de wijk voetbalclinics georganiseerd als ook het project 'voetbalheld zonder geweld' die gericht zijn op het verbeteren van de conditie, sociale vaardigheden en het eetpatroon.

Prik 5. vrijetijdsbesteding: organiseren van activiteiten voor en door jongeren

Prik 6. buurt beheerbedrijf: mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt gaan met behoud van uitkering persoonlijke dienstverlening aanbieden in de wijk.

Prik 7. snelle fysieke ingrepen die positief doorwerken in de sociale samenhang

Prik 8. wijkfonds: bewoners kunnen voorstellen indienen om de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt te vergroten.

---

Bewoners-betrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voor het besteden van de geluksbudgetten worden de bewoners actief betrokken. Ieder huishouden maakt zijn eigen keuze voor besteding van zijn eigen geluksbudget.</li><li>• Over een deel van het budget, het Wijkfonds (€200.000) wordt samen met de bewoners naar een bestemming gezocht. Bewoners moeten daarvoor wel deelnemen in een projectgroep, anders wordt de wens niet uitgevoerd.</li><li>• De fysieke ingrepen zijn afgestemd met de bewoners.</li><li>• Bij het project Dream bepalen de jongeren zelf welke droom ze hebben en gaan die samen met de jongerenwerker (in de rol van coach) proberen te laten uitkomen.</li></ul>
Belangrijkste resultaten	Enkele resultaten zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• buurtrestaurant is geopend in september 2007;</li><li>• een deelnemer aan het geluksbudget heeft een kinderboek uitgegeven;</li><li>• er is een voorlichtingsfilm opgenomen over loverboys (dream, film komt in juni uit).</li></ul>
Innovatieve element	Persoonlijk geluksbudget per huishouden is een innovatieve methode die een negatief proces kan doorbreken
Contactgegevens	Evelien van Rijswijk 0546-541194 e.vanrijswijk@almelo.nl

---

## Amsterdam Nieuwendam-Noord en Overtoomse Veld

Kenmerken van de wijk	Nieuwendam-Noord	Overtoomse Veld
	<ul style="list-style-type: none"><li>• wijk in stadsdeel Amsterdam Noord</li><li>• besteedbaar inkomen ver onder het gemiddelde</li><li>• aandeel werklozen stijgt</li><li>• 55% van etnische afkomst</li><li>• buurt als geheel wordt laag gewaardeerd door de eigen bewoners</li><li>• de meeste meldingen van extreme overlast in Amsterdam-Noord</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• naoorlogse wijk in Slotervaart met voornamelijk sociale huurwoningen</li><li>• besteedbaar inkomen tot 10 laagste van Amsterdam</li><li>• veel grote gezinnen met kinderen</li><li>• 72% van niet-Nederlandse afkomst</li><li>• toenemende tegenstellingen tussen culturen en een verslechterende inkomenspositie van met name jongeren</li><li>• wijk is onderdeel van een grote stedelijke vernieuwingsoperatie in heel Nieuw West</li><li>• bij 1 op de 3 huishoudens is sprake van een multiprobleemsituatie</li></ul>
Belangrijke doelstellingen	Hoofddoel is het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken. Door gebruik van een huis-aan-huisaanpak komt men in direct contact met de bewoners en kan gerichte actie worden ondernomen om de dagelijkse problemen van de bewoners aan te pakken. De methodiek loopt al langer, maar het doel is nu om de methodiek verder te verbeteren en uit te breiden en beschikbaar te maken voor andere achterstandswijken in Amsterdam.	
Belangrijkste activiteiten	<p>In Overtoomse Veld is sinds 2001 het Sociaal Investerings Plan (SIP) actief en in Nieuwendam-Noord sinds 2004 het Individueel Bewonersadvies Amsterdam-Noord (IBAN).</p> <p>Er wordt huis-aan-huis aangebeld bij alle bewoners van bepaalde straten. Als mensen vragen of problemen hebben wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Door de huisbezoeken kan de dienstverlening beter op de behoeften worden afgestemd. De adviseurs hebben een regisserende functie, geven advies op maat en brengen bewoners indien nodig in contact met de juiste instantie(s).</p> <p>Door in gesprek te gaan met de bewoners ontstaat beter inzicht in de problemen waar bewoners dagelijks mee te maken hebben. De problemen worden vervolgens op twee manieren aangepakt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op individueel niveau (casemanagement) wordt de sociaal economische positie van bewoners verbeterd. Bewoners krijgen advies op maat.</li><li>• Op wijkniveau (ketenmanagement) krijgt de gemeente meer inzicht in problemen en kunnen voorzieningen beter worden afgestemd op de behoeften van bewoners. Bewoners kunnen directer invloed uitoefenen op hun leefomgeving.</li></ul>	

## Amsterdam (vervolg)

Plan van aanpak vanaf eind 2006:

**Verbreding:** capaciteit van het project uitbreiden met meer formatieplaatsen zodat meer bewoners worden bereikt.

**Verdieping:**

- Casemanagement: in de periode eind 2006-2007 zal het SIP 1500 nieuwe gezinnen bezoeken en monitoren en het IBAN 1000 nieuwe gezinnen.
- Sluitende aanpak in de keten.
- Extra voorzieningen voor initiatieven/vragen van bewoners.
- Het beperkte aantal ernstige probleem- en overlastgevende gezinnen bereiken door middel van enforcement.

**Kennisbevordering:** meer kennisuitwisseling tussen SIP en IBAN door onder andere een registratiesysteem en kennisplatform.

---

Bewoners-  
betrokkenheid

Bewoners hebben geen rol in de opzet en uitvoering van het project.

---

Belangrijkste  
resultaten

**Resultaten tot 2006:**

Met beide aanpakken zijn reeds goede resultaten geboekt. De huis-aan-huis-aanpak is zeer succesvol gebleken. Door VROM is de SIP-methodiek benoemd tot landelijk voorbeeldwaardig project.

Voor SIP zijn vanaf 2001 tot 2006 750 gezinnen bezocht (1/3 van de populatie van Overtoomse Veld). Voor IBAN zijn vanaf 2004 tot 2006 ook 750 gezinnen bezocht.

De meeste huisbezoeken leiden tot acties op het gebied van werk en inkomen, opvoeding, onderwijs, en vrije tijd, zorg en beheersing van de Nederlandse taal. In de wijk zijn reeds een aantal voorzieningen opgezet vanuit de vraag van bewoners, zoals opvoedcursussen en budgettrainingen vanuit het SIP en een ICT project vanuit het IBAN.

Voor de aanpak vanaf 2006 zijn geen resultaten bekend.

---

Innovatieve  
element

Huis-aan-huisbezoeken zijn een innovatief element.

Aanpak liep al in beide stadsdelen. Met de extra middelen wilden de stadsdelen de aanpak verbreden (groter bereik door uitbreiding van capaciteit) en verdiepen (professionalisering, sluitende aanpak, extra voorzieningen bewoners en enforcement)

---

Contactgegevens

Angelique Rondagh  
06-25546764  
arondagh@geuzeveld.amsterdam.nl

---

Kenmerken van de wijk

- wijk het Broek (2.710 inwoners) is onderdeel van Arnhemse Broek (5.808 inwoners)
- volkswijk tussen binnenstad en gerevitaliseerd binnenstedelijk bedrijventerrein 't Broek direct aan de Rijn
- grootste deel van woningen van voor de oorlog
- drie kerngroepen: de 'echte' Broekenaren die al lange tijd in de buurt wonen en erg gehecht zijn aan de buurt daarnaast de gemeenschap van Turkse bewoners en een aantal nieuwe bewoners die nieuwgebouwde woningen in de wijk hebben gekocht dan wel gehuurd
- groot aantal huurwoningen (75%)
- sociale problematiek al decennia aanwezig
- wantrouwende houding van bewoners tegenover gezagsdragers
- ontbrekend maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel bij bewoners en normen zijn vervaagd
- veel overlastgevend gedrag van jongeren en groot aantal multiprobleemgezinnen
- onderhoud openbare ruimte blijft achter bij vervuiling
- sterke saamhorigheid in tijden van crises
- buurt heeft zich onttrokken aan Arnhemse samenleving en is sterk naar binnen gericht
- zwakke en kwetsbare sociale structuur
- laag gemiddeld inkomen, hoge langdurige werkloosheid, veel uitkeringsgerechtigden en laag opleidingsniveau
- uitval van leerlingen is hoger dan elders
- eerder ingezette acties en inspanningen hebben tot nu toe nog onvoldoende duurzaam positief effect gehad
- echter steeds meer actieve bewoners die zich inzetten voor hun buurt

Belangrijke doelstellingen

- Lange termijn: een sterke en vitale Arnhemse buurt waarin eenieder zich naar diens vermogen kan ontwikkelen en meedoet in het samenleven in de stad
- Korte termijn: het doorbreken van de dominante negatieve wooncultuur van een kern van buurtbewoners

**Subdoelstellingen:**

1. participatie en werk
2. veiligheid en leefbaarheid

Belangrijkste activiteiten

Het programma richt zich voornamelijk op werk en veiligheid en zet in op straat- en blokniveau. De strategie is gericht op het tegengaan van ongewenst gedrag en het belonen van goed gedrag. Er zal ook gezocht worden naar methoden om meer mensen bij de eigen woonomgeving te betrekken. Dit alles wordt gedaan middels de 4 B's van het Broek:

- Bepalen: vergaande interventie in het publieke domein en in de privé-sfeer van bewoners. Dit is zowel preventief als repressief. Onderdelen van Bepalen zijn werk en activering, veiligheid en handhaving (gebiedstoewijzing bij overlast, extra inzet politie), gezin en individu (straataanpak, opvoedingsondersteuning), jeugd en opleiding (uitbreiding taalprogramma's) en wonen (buurtbemiddeling).

## Arnhem (vervolg)

- **Betrekken:** voorbeeldgedrag van gemeenten en haar partners om vertrouwen en gezag terug te winnen. Maar ook vernieuwende methoden en acties om zoveel mogelijk bewoners te betrekken. Onderdelen van betrekken zijn openbare ruimte (project BuitenGewoonBeter: opzet buurtomgevingsploeg, Tielse methode), veiligheidscommunicatie (extra impuls van alle wijkmedia), Brede School en jeugd (extra inzet tienerwerkers) en een goede buurt (groepsgesprekken, best practices met andere buurten en rol voetbalclub Vitesse)
- **Beperken:** eisen stellen aan woongedrag van mensen die nieuw instromen om de wooncultuur positief te beïnvloeden. Beperken richt zich op gezin en individu (prestatieafspraken gemeente en corporaties)
- **Borgen:** blijvende gedeelde verantwoordelijkheid van bewoners en professionals voor de buurt. Onderdelen van Borgen zijn toekomstvisie het Broek in 2020, actief burgerschap en methodiekontwikkeling (leren van elkaar door middel van trainingen voor beroepskrachten en bewoners).

---

Bewoners-betrokkenheid	Bewoners worden betrokken via het wijkplatform Arnhemse Broek en de werkgroep het Broek. De wijkwinkel dient als netwerkplek van bewoners en professionals. Daarnaast hebben binnen een aantal activiteiten bewoners een expliciete rol/stem (binnen het programma 'Buiten Gewoon Beter', het onderdeel 'een goede buurt')
Innovatieve element	Met name de onderdelen waarin bewoners een rol spelen en geschoold worden als wijkplatformlid. Verder de resultaatgerichte aansturing van de welzijnsinstellingen.
Contactgegevens	Jan Jans 026-3774869 jan.jans@arnhem.nl

---

## Den Haag Transvaal en Schilderswijk

Kenmerken van de wijk	Transvaal	Schilderswijk
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14.070 inwoners ('07)</li> <li>• jonge wijk, 31% is jonger dan 19 jaar</li> <li>• multiculturele wijk, 86% van de bevolking is van niet-westerse afkomst</li> <li>• sociaaleconomische achterstanden (hoge werkloosheid en lage inkomens)</li> <li>• criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens hoger dan gemiddeld</li> <li>• CITO-toetsscores zijn het laagst en schoolverzuimpercentages het hoogst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32.847 inwoners ('07)</li> <li>• jonge wijk, 35% is jonger dan 19 jaar</li> <li>• multiculturele wijk, 88% van de bevolking is van niet-westerse afkomst</li> <li>• sociaaleconomische achterstanden (hoge werkloosheid en lage inkomens)</li> <li>• criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens hoger dan gemiddeld</li> <li>• CITO-toetsscores zijn het laagst en school-verzuimpercentages het hoogst</li> </ul>
Belangrijke doelstellingen	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het aantrekkelijk maken en houden van pleinen als belangrijkste ontmoetingsplaats voor verschillende doelgroepen en het stimuleren van de ontmoeting tussen culturen.</li> <li>b. Het activeren van bewoners – waaronder ook jongeren – om een daadwerkelijke bijdrage te leveren aan de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie, waarbij gebruik gemaakt wordt van de kennis en ervaring van al actieve kaders (bewoners voor bewoners).</li> <li>c. Het tegengaan van verpaupering, vandalisme en onveiligheid</li> <li>d. De maatregelen richten op vooral leefbaarheid, veiligheid, sociale cohesie, actief burgerschap en jongeren.</li> <li>e. Mensen zijn met elkaar betrokken. Dit betekent dat zij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• elkaar aanspreken op ongewenst gedrag;</li> <li>• gezamenlijk problemen oplossen;</li> <li>• met elkaar activiteiten organiseren.</li> </ul> </li> </ol>	
Belangrijkste activiteiten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intensiveren en verankeren van wat al is ingezet en aansluiten bij regulier budget.</li> <li>2. De fysieke inzet gaat samen met de burgerparticipatie en –betrokkenheid</li> <li>3. Het beter benutten van het vrijwilliger kader.</li> <li>4. De kennis en ervaring van actieve bewonersgroepen benutten voor het actief maken van bewoners op andere locaties binnen de wijk: bewoners voor bewoners.</li> <li>5. Aangesloten worden bij de Haagse visie op actief burgerschap.</li> <li>6. Pleinanimatoren</li> <li>7. Inschakelen van buurthuizen, jongerenwerkers, buurtwerkers, cultuurinstellingen, etc.</li> </ol>	
Bewonersbetrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolute voorwaarde: activiteiten moeten draagvlak hebben bij bewoners uit de buurt die zich daar ook voor willen inzetten.</li> <li>• Bewonersparticipatie: samenwerking belangrijkste personen bewonersorganisatie gerealiseerd.</li> </ul>	

## Den Haag (vervolg)

Belangrijkste resultaten

- Bewonersactiviteiten vooral gericht op feest, sport & spel en ontspanning; concreet resultaat, ontmoetingskansen en sfeerverhogend.
- Veel voorstellen gaan over fysieke verbeteringen; vergt langere adem; uitblijven resultaat verzwakt motivatie en betrokkenheid.
- Intermediaire rol neemt toe: vlottrekken van elkaar uitsluitende standpunten, verstoorde verhoudingen, overwinnen angstgevoelens.
- Problemen achter de voordeur prioriteit boven betrokkenheid bij de buurt.

Innovatieve element

De inzet van Pleinanimatoren, die regelmatig op de pleinen aanwezig zijn (2x per week een dagdeel), laagdrempelig van aard zijn en tevens een sterke doorverwijzende functie voor bewoners hebben.

Contactgegevens

Dick Nijzink  
06-21290572  
d.a.nijzink@dsb.denhaag.nl

Kenmerken van de wijk

- 5.520 inwoners ('07)
- 33% van de bevolking is van niet-westerse afkomst
- relatief jonge wijk (34% is jonger dan 24 jaar)
- wijk met veelal goedkope, kwalitatief matige woningvoorraad (90% van de woningen behoort tot de sociale huurvoorraad)
- relatief laag gemiddeld inkomen (80% heeft een laag inkomen)
- relatief lage arbeidsparticipatie (18% is werkloos, 14% heeft een uitkering)

Belangrijke doelstellingen

- Een groot aantal doelstellingen, met inhoudelijke overlappingsen:
- Het aanleggen van een adequate sociale basisinfrastructuur.
  - Het organiseren van een stimulans en vangnet om de hoge werkloosheid te bestrijden c.q. de arbeidsparticipatie te verhogen.
  - Het bevorderen van de sociale samenhang, interactie en diversiteit in de wijk.
  - Het tegengaan van de selectieve uitstroom van hoge inkomens en instroom van lagere inkomens.
  - Het zorgen dat de leefbaarheid in de wijken op peil is en er sprake is van een schone, hele en veilige woonsituatie met bijbehorend voorzieningenniveau.
  - Het benutten van talenten en vaardigheden van de bewoners en hen ondersteunen dit te vertalen naar bijdragen aan een vitale buurt.
  - Meer zicht krijgen op de op grond van cijfers en signalen vermoedde problemen.
  - Inspelen op kansen en talenten van bewoners.
  - Zorgen dat bewoners, ondernemers en instellingen tijdens de verandering van de wijk meeweten, meedenken en meedoen.
  - Verbeteren van het imago van de wijk.
  - Aantrekken van nieuwe bewoners.
  - Verbeteren van de toekomstkansen van de Wielwijkse jeugd van 0-23 jaar.
  - Vergroten van de levendigheid van de wijk.
  - Het bevorderen van integratie van de diverse bevolkingsgroepen in de wijk.
  - Het bevorderen van deelname van bewoners van Wielwijk op het gebied van kunst, cultuur en sport.
  - Het verhogen van het beheerniveau van de wijk, waardoor de leefbaarheid van de wijk toeneemt.

Belangrijkste activiteiten

- Deze speerpunten werden voor een belangrijk deel reeds opgepakt/ingevuld:
1. **'Wielwijk kansrijk'**: Het aanstellen van een kansenmakelaar, een budget om projecten uit te financieren en een 'Kansenwinkel' in de wijk.
  2. **'Achter de voordeur in Wielwijk'**: Alle bewoners worden geïnterviewd door een huisbezoeker. Bij meervoudige problematiek wordt een casemanager ingeschakeld.
  3. **'Wielwijk betrokken en positief in beeld'**: Oprichten van een stichting Wielwijk Kansrijk. Goed contact met bewoners bewerkstelligen door onder andere een website en een nieuwsbrief. Voortzetting van het betrekken en informeren van bewoners bij het visieontwikkelingsproces. Tevens zoeken naar vernieuwende methoden om bewoners te bereiken.

## Dordrecht (vervolg)

4. **'Gewoon jong in Wielwijk'**: kansen en vaardigheden voor kinderen en jongeren vergroten, onder andere door buitenschoolse activiteiten, sport en cultuur.
5. **'Wielwijk werkt!'**: Er komt een werkmakelaar die gaat bemiddelen tussen werkzoekenden en bedrijven. Daarnaast is er onder andere ruimte voor sociale en economische initiatieven. Tot slot ook opzetten van leer- en werktrajecten.
6. **'Kunst, cultuur en sport als dragers voor ontmoeting'**: De sportclubs binnen en buiten de wijk gaan bijvoorbeeld in samenwerking met de gemeente jongeren uit Wielwijk meer betrekken, daarnaast maken bewoners theatervoorstellingen over alledaagse gebeurtenissen en worden mogelijkheden voor bands en muziek uit de wijk gecreëerd.
7. **'Schoon, heel en veilig!'**: de wijk moet er top en bruikbaar uitzien en veiligheid in de wijk is belangrijk. Bewoners inzetten voor toezicht en de inzet van het Buurt Service Team uitbreiden. Er zijn ontmoetingspunten in de buitenruimte, onder andere vijftig banken voor Wielwijk, en bewoners doen mee in buurt- en wijkschouwen.

---

Bewoners-  
betrokkenheid

Bewoners hebben zelf de zeven speerpunten en activiteiten benoemd en prioriteiten aangegeven voor de verdeling van het geld.

---

Belangrijkste  
resultaten

### **1 - Wielwijk betrokken en positief in beeld**

Participatieprojecten- en activiteiten: actieve klankbordgroep, fysieke werkgroepen rondom slooplocaties, twee bewonerscommissies opgericht, rondleidingen door de wijk, straatterrassen en zomerterras, inloopbijeenkomsten, huiskamersessies, een film over de wijk en inzet van vadergroepen. Communicatieactiviteiten: nieuwe huisstijl, vernieuwde website, nieuwsbrieven, communicatieactiviteiten en bijeenkomsten rondom fysieke mijlpalen en sociale projecten, brochure Achter de voordeur, opening informatiekantoor, communicatieplan 2008.

Kansenprojecten: In 2007 zijn elf initiatieven/kansenprojecten opgepakt, onder andere leerling bouwplaatsen en een leerboerderij.

### **2 - Wielwijk Kansrijk**

In 2007 zijn vier bewonersinitiatieven opgepakt en verder uitgewerkt, namelijk een naaiatelier, een sleutelwerkplaats/scooterbedrijf, een partyservice en een catering-service. Deze initiatieven zijn gekoppeld aan de werkzaamheden van de werkmakelaar.

### **3 - Achter de Voordeur in Wielwijk**

In 2007 startte project Achter de voordeur in Wielwijk, er was eerst een pilot die circa zes maanden duurde en daarna is het project voortgezet. Het team van Achter de voordeur bestaat uit een projectleider, een huisbezoeker, een casemanager, een voorzieningenchecker en administratieve ondersteuning. In het pilotgebied is contact geweest met 74% van de bewoners, bij 45% is een huisbezoek afgelegd.

### **4 - Gewoon jong in Wielwijk**

In 2007 zijn voor kinderen veel activiteiten ontwikkeld en/of uitgevoerd, gericht op ontmoeting, (gezond) eten, spelen, kunst, theater, sport en beweging voor kinderen. Ook zijn er vanuit het jongerenwerk verschillende activiteiten voor jongeren georganiseerd, onder andere voetbal, PANNAtoernooi, basketbal, dans, voorlichting, theater.

### **5 - Wielwijk werkt!**

In 2007 is in Wielwijk een werkmakelaar aan de slag gegaan, om Wielwijkse bewoners aan werk of een opleiding te helpen. Via het project Achter de voordeur komt hij ook in contact met werkloze of laagopgeleide bewoners. Begin 2008 zijn ook een aantal 'routecoaches' in de wijk komen werken. De werkmakelaar is in 2007 met bijna zestig bewoners aan de slag gegaan of in contact geweest: 46 volwassenen en dertien jongeren. Ook is er gewerkt aan het ontwikkelen van leerwerktrajecten, zoals het koppelen van werklozen en leerlingen aan bouwprojecten in de wijken, en het ontwikkelen van bedrijvigheid, zoals een tweedehands bouwmarkt.

### **6 - Kunst, cultuur en sport als dragers voor ontmoeting**

In 2007 zijn een aantal activiteiten georganiseerd (voor jong en oud) gericht op ontmoeting, cultuur, sport, gezondheid en kunst, zoals drie theateervoorstellingen, project ontmoeting, cultuurmanifestatie en tentoonstellingen over de wijk, onthulling kunstwerken, kunstvijver, kunstmuur, project sparen voor kunst, project Wielwijk Kookwijk, sportmethode voor ouderen (DALM). Er is ook een aantal feestelijke evenementen georganiseerd, zoals het Shantifestival, zomerterras en wijkfeest, de gezondheidsdag- en markt en het kerstfeest.

### **7 - Schoon, heel en veilig!**

In 2007 zijn in Wielwijk vele maatregelen genomen en activiteiten georganiseerd om de wijk schoon, heel en veilig te maken en houden. Naast de vooraf bepaalde maatregelen en activiteiten hebben in 2007 extra activiteiten plaatsgevonden met betrekking tot onder andere het intensieve beheer van de slooplocaties, de inrichting van een drietal speelplekken, toezicht op het winkelgebied/Zilvervloot en de benedenverdieping van de Piet Heinflat. Ook het inspelen op bewonersinitiatieven (fysiek) was een belangrijk onderdeel van de aanpak.

Innovatieve element

- Project Achter de voordeur.
- De inzet van de werkmakelaar en de kansenmakelaar en de nauwe samenwerking tussen hen en het project Achter de voordeur.
- Oppakken van kansenprojecten en leerwerktrajecten zoals de sloopwinkel waarvan werkzaamheden in de sloop maar ook in de winkel/een magazijn onderdeel zijn.
- Kunst, cultuur en sport als middel voor ontmoeting (koken, theater, etc.).

Contactgegevens Jacqueline Gommans  
078-6398458  
je.gommans@dordrecht.nl

Kenmerken van de wijk

- wijk in stadsdeel Tongelre die bestaat uit de buurten Doornakkers-West en Doornakkers-Oost
- circa 2750 woningen en 6400 inwoners
- huizen van voor en vlak na de oorlog
- 70% sociale huurwoningen; vooral arbeiderswoningen (daarnaast een woonwagenlocatie, enkele portiekflats en een groep vrijstaande houten huizen). Deel van woningen is verouderd en er is achterstallig onderhoud.
- deel van woningen is verouderd en er is achterstallig onderhoud
- circa 50% van inwoners heeft een laag inkomen
- 25-30% niet-westerse allochtonen
- werkloosheid is hoog (16-26%), hiervan zit 30-40% in de bijstand
- afgrenzing van de wijk door weg-, water-, en spoorlijnbarrières en het binnenstedelijke bedrijventerrein de Kade geeft een besloten karakter, maar zorgt ook voor veel overlast
- illegale stort van afval en schuilplaatsen voor verslaafden blijven vaak onopgemerkt
- toenemende cultuurverschillen, leeftijdsverschillen, normvervaging, werkloosheid, armoede, drugs- en drankoverlast, hangjeugd, verloedering en criminaliteit.
- sociale structuur en samenhang is afgekald en verbrokkeld. Onvoldoende vrijwilligers. Jongeren en migranten ontbreken in buurtplatform.
- aanzicht van veel straten van de wijk laat te wensen over (ernstig afvaltoerisme)
- veel fysiekruimtelijke ontwikkelingen rondom de wijk in de planning

Belangrijke doelstellingen

Neerwaartse spiraal in leefbaarheid, veiligheid en sociale samenhang doorbreken.

Belangrijkste activiteiten

Doornakkers is al geruime tijd aandachtsgebied, maar problemen zijn weerbarstig en structureel van aard.

Integrale aanpak waarbij de fysiekruimtelijke plannen in aangrenzende wijken, de programmering van maatschappelijke voorzieningen in Tongelre en de aanpak van de sociaal-maatschappelijke problemen in Doornakkers hand in hand gaan.

Voorstel voor een aantal deelprojecten per thema:

1. Veilig en leefbaar:

- leefbaarheidscontracten en buurtpreventie
- toezicht

2. Spelen en opgroeien

- speelvoorzieningen
- kinderpersbureau
- gezinscoaches/buurtvaders
- jongerenvoorzieningen
- huiswerkbegeleiding

## Eindhoven (vervolg)

### 3. Participatie

- werkloosheid: meer activerings- en reïntegratieprojecten
- ondernemerschap: o.a. instellen van een steunpunt en coachen van starters
- integratie / participatie: contactgroep van allochtone contactpersonen
- gezondheidsvoorlichting oudere migranten
- woonwagenuitvoering

---

Bewoners-  
betrokkenheid Bij het bedenken, bepalen en uitvoeren van deelprojecten worden alle belanghebbenden in het gebied (bewoners, ondernemers en instellingen) betrokken met behulp van een reeks bijeenkomsten en nieuwe werkvormen (bijvoorbeeld trefpunt Actief Burgerschap).

---

Innovatieve  
element

- Samenhang tussen aanpak Doornakkers en Tongelre waarbij dreigende segregatie kan worden voorkomen.
- Leefbaarheidscontracten per straat.

---

Contactgegevens Michel Driessen  
040-2388385  
m.driessen@eindhoven.nl

---

Kenmerken van de wijk

Heerlen Stad Oost bestaat uit twee buurten:

- aan de noordzijde: Meezenbroek, Schaesbergerveld en Palemig (MSP)
- aan de zuidzijde: Molenberg

Problemen in Molenberg: dreiging onveiligheid, criminaliteit, drugsoverlast, jongerenoverlast, werkloosheid, generaties binnen gezinnen die niet werken, wantrouwen, verloedering, afbraak en vernieling, leegstand, een basisschool die wordt verlaten door kinderen met de meeste kansen, burenruzies, apathie, gebrek aan activiteiten en activering, afkalving van verenigingsleven, leeftijd van bewoners neemt toe, geen voorzieningen ten behoeve van oudere bewoners, ouderen voelen zich steeds minder betrokken bij hun buurt.\

Negatieve signalen over MSP zijn: autochtone bewoners verlaten vaker de buurt, steeds meer allochtone nieuwkomers vestigen zich, samenhang, cohesie en verdraagzaamheid lopen terug, onveiligheid, overlast, drugshandel, werkloosheid, leegstand van voorzieningen, verloedering en steeds meer mensen die ouder worden terwijl de buurt er niet op is ingericht.

In de buurt Molenberg is de uitvoering bijna afgerond en zijn de eerste resultaten al zichtbaar. In de buurt MSP moet echter nog gestart worden met de uitvoering van de plannen.

In beide buurten zijn sleutelfiguren opgestaan die wel de handen uit de mouwen willen steken en die zich betrokken voelen bij de buurt.

Belangrijke doelstellingen

Heerlen Stad Oost weer van de mensen laten zijn.

Een leefomgeving maken waar het prettig wonen, werken en recreëren is en waar de scores met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid verbeteren en in elk geval weer gemiddeld zijn voor Heerlen.

Belangrijkste activiteiten

Uit de hartenwensen van bewoners zijn projecten geselecteerd op de uitvoerbaarheid vóór 31 december.

Projecten die wellicht wat onsamenvattend lijken hebben met elkaar gemeen dat ze zorgen dat meer bewoners actief betrokken raken bij hun buurt.

Voor MSP zijn de drie thema's in volgorde van prioriteit:

1. versterking van de pedagogische kwaliteit van de buurt
2. aanpak van jongerenoverlast en onveiligheid
3. versterken van de sociale cohesie

Voor Molenberg wordt voornamelijk ingezet op het versterken van de sociale cohesie door het realiseren van een brede maatschappelijke voorziening.

Voor activiteiten zie onderdeel verwachte resultaten.

## Heerlen (vervolg)

### Bewoners- betrokkenheid

De invulling van de deelprojecten is gebaseerd op de hartenwensen van de bewoners. Deze wensen waren al bekend bij de start van sociale herovering omdat in de buurt een intensief herstructureringsstraject werd voorbereid waarbij bewoners op diverse manieren zijn betrokken (klankbordgroep, netwerken, bijeenkomsten, onderzoeken). Toen er daadwerkelijk kon worden gestart is gewerkt vanuit een driehoekstructuur (bewoners, organisaties, gemeente) Elk projectteam bestond uit drie verantwoordelijken: bewoner, maatschappelijke organisatie en gemeente. Een over all projectleider zorgde voor de afstemming en inbedding van de resultaten in de structurele wijkaanpak. Vervolgens heeft elk projectteam ervoor gezorgd dat bij de uitvoering van elk project intensief is samengewerkt met bewoners en organisaties in de wijk. Per project was de wijze waarop dat gebeurde verschillend, afhankelijk van de inhoud van het project. Bij de pedagogische meetlat bijvoorbeeld zijn ouders, kinderen, scholen, zorginstellingen samen aan de slag gegaan. Voor een project als toegankelijke voorzieningen werden alle verenigingen en vrijwilligers die daarbij meewerken bij elkaar gebracht. Bij de herinrichting van de speeltuinen zijn ouders, kinderen, scholen, verenigingen samen aan de slag gegaan, dit project heeft 35 nieuwe actieve vrijwilligers opgeleverd. In zijn algemeenheid zijn alle bewoners van de buurt steeds op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen.

### Belangrijkste resultaten

- Er is nu een reguliere schoonmaakdag in de buurt.
- Een vrouwengroep is gestart en allochtone vrouwen zijn actiever betrokken bij de buurt.
- Allochtone sleutelfiguren zijn inmiddels actief bij het betrekken van allochtone bewoners bij buurt en herstructurering.
- De beide speeltuinen zijn opgeknapt, de kwaliteit is zowel fysiek verbeterd als qua beheer en organisatie. Er zijn meer vrijwilligers actief.
- De kindvriendelijkheid van de buurt is in kaart gebracht, projecten worden nu uitgevoerd om deze verder te verbeteren.
- Er is samenwerking tussen verenigingen ontstaan deze hebben inmiddels geleid tot meer en meer gezamenlijke activiteiten voor en door bewoners
- De opvang voor jongeren in de buurt is versterkt en op een andere, meer door de buurt gewenste vorm ingevuld. Er zijn nu meer activiteiten voor de jeugd en er is een kwalitatief betere ontmoetingsruimte gerealiseerd.
- Alle werkloze schoolverlaters zijn in beeld gebracht. Met hen hebben gesprekken plaatsgevonden. Hun situatie is in kaart gebracht en er heeft doorverwijzing plaats gevonden. 51% is geplaatst in een werk-, 16% in een opleidingstraject. 11% beschikt over een startkwalificatie. Met betrekking tot de deelnemers in het werktraject wordt nu gezocht naar mogelijkheden ter versterking van de kansen op de langere termijn. Deze jongeren hebben immers geen startkwalificatie en lopen het risico op oudere leeftijd werkloos te worden en minder makkelijk plaatsbaar.
- In Molenberg is een voor bewoners beeldbepalend gebouw aangekocht dat daarmee is behoeft voor verloedering. Samen met buurtorgansaitie, scholen en instellingen uit de buurt zijn de voorbereidingen in volle gang voor het omtoveren van dit gebouw in een breed maatschappelijke voorziening als sociaal hart voor de buurt.

## Heerlen (vervolg)

Innovatieve element Sterk aan de aanpak is het werken vanuit de driehoek bewoner, instelling, gemeente waardoor bewoners echt invloed kunnen hebben op aanpak en resultaat. Tevens is de verankering van wensen en projecten van bewoners in de structurele aanpak van gemeente en instellingen in de buurt van groot belang. Hierdoor kunnen op de langere termijn ook meetbare verbeteringen worden bereikt op terreinen als veiligheidsbeleving, saamhorigheid en betrokkenheid bij de buurt.

---

Contactgegevens Kitty Ummels  
045-5603965  
k.ummels@heerlen.nl

---

## Leeuwarden Gemeente Leeuwarden – wijken Cambuursterhoek, Tjerk Hiddes, Vlietzone, Heechterp, Schieringen, Schepenbuurt en Wielenpolle (gezamenlijk: Doen!wijk)

Kenmerken van de wijk	<ul style="list-style-type: none"><li>• alle zeven wijken gezamenlijk (hieronder: de Doen!wijk) hebben een omvang van ongeveer 14.435 inwoners (2007)</li><li>• jonge wijk: ongeveer 21% van de inwoners is tussen de 18 en 24 jaar oud</li><li>• hoge sociaal-economische inactiviteit: 11,2% van de inwoners heeft een uitkering, 13,9% van de bewoners is werkeloos en het gemiddeld besteedbaar inkomen is relatief laag</li><li>• overwegend autochtone wijk (77% is autochtoon)</li><li>• relatief veel eenoudergezinnen (56%)</li><li>• leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie staan onder druk</li></ul>
Belangrijke doelstellingen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meedoen: wijkbewoners doen actief mee in hun omgeving.</li><li>• Samen doen: wijkbewoners pakken hun omgeving vanuit een gezamenlijk belang aan.</li><li>• Zelf doen: wijkbewoners en bewonersorganisaties zijn zo weinig mogelijk afhankelijk van professionele organisaties, maar zijn zelfstandig.</li></ul>
Belangrijkste activiteiten	Met behulp van een klein projectbureau wordt de volgende aanpak gehanteerd: <ol style="list-style-type: none"><li>a. Diverse bijeenkomsten over doelen van Doen! met bewoners, professionele partners in de wijk en gemeentelijke afdelingen.</li><li>b. Samen met bewoners ontwikkelen van conceptplannen op basis van ideeën.</li><li>c. Toetsen van plannen aan de kaders van Doen!</li><li>d. Uitwerken plannen met betrokken organisaties en gemeentelijke afdelingen.</li><li>e. Maken begroting.</li><li>f. Voorleggen plannen aan bewoners en komen tot definitieve keuzes.</li><li>g. Uitvoeren vastgestelde plannen.</li><li>h. Voortdurende communicatie over Doen!, bijvoorbeeld middels website, huis-aan-huiskrant, café Doen! en Mercurius RTV.</li><li>i. Afsluitend symposium over Doen!</li></ol>
Bewoners-betrokkenheid	De bewoners en hun ideeën en initiatieven vormen de basis voor Doen! Het projectteam gaat als volgt om met de ideeën van bewoners: <ul style="list-style-type: none"><li>• zo veel mogelijk door bewoners;</li><li>• waar nodig ondersteuning;</li><li>• zo veel mogelijk verbindingen;</li><li>• toetsing door adviesplatform.</li></ul>
Innovatieve element	Het uitgangspunt dat sociale herovering slechts mogelijk is, <b>wanneer de betrokken bewoners van het allereerste begin af aan participeren</b> . We (de gemeente Leeuwarden, PwC) beperken ons dan ook tot het aangeven van de kaders, waarbinnen we aan de slag gaan op het moment dat de middelen voor sociale herovering beschikbaar komen. (cursivering PwC)
Contactgegevens	Ad van Alphen 058-233 8560 aalphen@leeuwarden.nl

Kenmerken van de wijk	<p>Oud-West bestaat o.a. uit het Willemskwartier, het Waterkwartier en de Wolfskuil. Oud-West valt onder meer op vanwege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatief hoge percentages inwoners met zwakke sociaal-economische positie.</li> <li>• Veel problemen achter de voordeur, verzwarend van sociale problematiek.</li> <li>• Relatief vaak burenoverlast en overlastgezinnen. Minder vaardigheid en bereidheid om elkaar aan te spreken wanneer dat nodig is en er samen uit te komen.</li> <li>• Grote ruimtelijke veranderingen op til, zoals herstructurering, ontwikkeling Waalfront, tweede stadsbrug.</li> <li>• Bewoners zijn gehecht aan wijken, maar maken zich zorgen om toekomstperspectief.</li> <li>• Vergrijzing en verkleurend verjongen.</li> <li>• Weinig binding tussen de autochtone en allochtone bevolkingsgroepen.</li> <li>• Vanwege samenstellingen woningvoorraad grote instroom van allochtone bevolkingsgroepen met laag opleidingsniveau en hoge werkloosheid.</li> </ul>
Belangrijke doelstellingen	<p>Herstel van vertrouwen tussen gemeente, instanties en bewoners door een langdurige gezamenlijke investering via een gebiedsgerichte aanpak. Inwoners die zich aan de wederopbouw van de wijk onttrekken, of waar die wederopbouw geheel aan voorbijgaat, weer mobiliseren om de negatieve spiraal in de wijk te doorbreken.</p>
Belangrijkste activiteiten	<p>In één jaar tijd een solide basis leggen voor een gerichte aanpak van individuele problematiek en overlastgevend gedrag. Daarbij is uitgangspunt dat de aanpak voor langere termijn uitvoerbaar blijft. De solide basis wil men leggen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de problematiek in de wijken transparant te maken;</li> <li>• de samenwerking te stroomlijnen en te vitaliseren;</li> <li>• een eerste flinke slag te maken door te investeren in reïntegratie en in extra toezicht;</li> <li>• de samenwerking met bewoners te versterken en te bouwen aan vertrouwen;</li> <li>• houdbare nieuwe initiatieven die preventief werken te starten.</li> </ul> <p>De aanpak is gebaseerd op de aanpak in de Kolpingbuurt, de 'zoet-zuur-zorg'-methode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoet: opbouw van de buurt in overleg naar de wensen van de buurtbewoners.</li> <li>• Zuur: optreden tegen jongeren-/burenoverlast, criminaliteit en/of intimidatie.</li> <li>• Zorg: passende arrangementen voor multiprobleemhuishoudens. Door te investeren in een zorgnetwerk kan informatie worden gedeeld en kan per huishouden een plan van aanpak worden opgesteld.</li> </ul> <p>Focus op vier samenhangende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuele aanpak achter de voordeur</li> <li>• werk en activering</li> <li>• toezicht, handhaving, veiligheid</li> <li>• ontmoeting en ontwikkeling</li> </ul>

## Nijmegen (vervolg)

Bewoners- betrokkenheid	De vraag en behoefte van bewoners staat centraal, zowel collectief (in buurten) als individueel (achter de voordeur). De gemeente wil samen met de bewoners de regie pakken. Samen met hen worden de concrete activiteiten voorbereid en uitgewerkt.
Innovatieve element	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrale aanpak van zoet, zuur en zorg die reeds effectief is geweest in de Kolpingbuurt.</li><li>• Samenwerkingsconvenant met betrokken partijen</li></ul>
Contactgegevens	Jan Bannink 024-3299684 j.bannink@nijmegen.nl

## Rotterdam Pendrecht en Afrikaanderwijk

Kenmerken van de wijk	Pendrecht	Afrikaanderwijk
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11.990 inwoners (1/1/'07)</li> <li>• 52% is van niet-westerse afkomst (CBS)</li> <li>• relatief jonge wijk (27% is jonger dan 20 jaar)</li> <li>• relatief grote problematische Antilliaanse gemeenschap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.340 inwoners (1/1/'07)</li> <li>• 78% is van niet-westerse afkomst (CBS)</li> <li>• grote Turkse gemeenschap (33%)</li> <li>• 95% woningen is huurwoningen</li> <li>• relatief jonge wijk (ruim 33% is jonger dan 20 jaar)</li> </ul>
Belangrijke doelstellingen	De wijken fysiek, economisch en sociaal weer op orde krijgen en teruggeven aan bewoners.	
Belangrijkste activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Sociaal Platform Rotterdam heeft een functie als procesaanjager en focust zich op kansgedreven buurtbeleid, sociale cohesie en het positief waarderen van lopende initiatieven die vanuit de basis (bewoners) worden ingezet.</li> <li>• Uitvoering door Rotterdam Zet Door!</li> <li>• Versterken toezicht.</li> <li>• Inzet van interventieteams.</li> <li>• Aanpak criminelen.</li> <li>• Beveiligen van woningen.</li> <li>• Sociale aanpak: projecten ter voorbereiding op taalcursussen, onderwijs en schuldhulpverlening en werkgelegenheidsprojecten.</li> <li>• Buurtparticipatie: buurtouders, wijktheater, proeftuin bewonersparticipatie (Pendrecht), en kinder/jongeren-persbureau, taalcampagne voor allochtone mannen en InZicht (Afrikaanderwijk).</li> <li>• Sport en beweging: verbeteren speelterreinen. Toeleiden naar sportieve activiteiten en sportverenigingen.</li> <li>• Gezin en jongeren: meer gezinscoaches en versterken jeugdhulpverlening.</li> <li>• Startkwalificatie: alle jongeren aan een startkwalificatie helpen.</li> <li>• Conceptuele aanpak: kindercampus, jeugdkansenzones en woonschool Antillianen (Pendrecht) en Jong XL (Afrikaanderwijk)</li> <li>• Smeden vitale coalities en onderdeel meerjarenprogramma.</li> </ul>	
Bewoners-betrokkenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewonersorganisaties en actieve bewonersgroepen zijn onderdeel van de 'Vitale coalities'.</li> <li>• Actieve samenwerking tussen bewoners en Rotterdam Zet Door! en het Sociaal Platform Rotterdam is een speerpunt.</li> </ul>	
Innovatieve element	<p>Diverse innovatieve projecten, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijktheater/Pendrecht Universiteit: Nieuwe vorm van bewonersparticipatie door theaterproducties voor en door bewoners ter bevordering van de sociale cohesie</li> <li>• JONG XL is (de voorloper van) het Centrum voor Jeugd en Gezin'</li> </ul>	

## Schiedam Nieuwland en Groenoord

Kenmerken van de wijk	Nieuwland	Groenoord
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwland</li><li>• 14.109 inwoners (1/1/07)</li><li>• 58% is van allochtone afkomst</li><li>• jonge wijk: 25% is jonger dan 19 jaar</li><li>• weinig sociale cohesie, veel verloederding openbare ruimte en algehele overlast</li><li>• 75% woningen is huurwoning</li><li>• relatief laag besteedbaar inkomen en hoge werkeloosheid</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8.922 inwoners (1/1/07)</li><li>• 31% is van allochtone afkomst</li><li>• relatief vergrijsde wijk (28% is ouder dan 65 jaar)</li><li>• weinig sociale cohesie, veel verloederding openbare ruimte en algehele overlast</li><li>• 85% woningen is huurwoning</li><li>• relatief laag besteedbaar inkomen en hoge werkeloosheid</li></ul>

Belangrijke doelstellingen

Algemeen:  
Schep kansen voor initiatieven, activiteiten en ontmoeting, en zorg ervoor dat mensen in staat zijn en bereid zijn om zich met de buurt of wijk te identificeren.

Per cluster:

- **Cluster Branding:** Het verbeteren van de leefbaarheid en het vergroten van de sociale cohesie in Groenoord op basis van door bewoners aangegeven prioriteiten.
- **Cluster Buurten:** De woningen en de woonomgeving een nieuwe, frisse en herkenbare uitstraling geven. Tevens verbetering beleving van de openbare ruimte en afname klachten over de functionaliteit. Ook: stimulering actieve betrokkenheid van bewoners en verbetering veiligheid.
- **Cluster Jongerenoverlast:** Het verbeteren van de leefbaarheid en het vergroten van de sociale veiligheid.
- **Cluster Wijkeconomie:** Het creëren van een economische kanszone door kwantitatieve en kwalitatieve verbetering van het vestigingsklimaat.
- **Cluster Communicatie:** Bewoners met elkaar in contact brengen en daardoor de sociale cohesie stimuleren. Tevens: verbeteren van de informatievoorziening.
- **Cluster Netwerkversterking professionals:** Versterking netwerk van professionals door inzet op informatie- en kennisdeling.

Belangrijkste activiteiten

Aanpak per cluster is als volgt:

- **Cluster Branding:** Stimuleren van ontmoeting van verschillende leefstijlen en verschillende (soorten) bewoners. Het ondersteunen bij opvoeding en conflicten. Het aanpakken van klachten en het stimuleren van de aanpak van 'klusjes' door bewoners zelf. Het geven van een herbestemming van terreinen en gebouwen in samenspraak met bewoners. Het verbeteren van het woning- en voorzieningenaanbod en het uitbreiden van specifieke voorzieningen. Het verbeteren van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte en het fysiek aanpakken van pleinen, met de betrokken bewoners.
- **Cluster Buurten:** De integrale aanpak van woningen en woonomgevingen. De uitvoering van de projecten 'Herkenbare buurten, herkenbare bewoners' en 'Tien voor mijn buurt'. Het ontwikkelen en uitvoeren van ontmoetingsprojecten via sport en spel en een pilot 'Veilige Woonomgeving'.

## Schiedam (vervolg)

- **Cluster Jongerenoverlast:** Het op projectmatige wijze verbeteren van de bestaande structuur van de overlastbestrijding, mede door extra inzet van diverse samenwerkende partijen in een afgebakende periode.
- **Cluster Wijkeconomie:** Aantrekken van ondernemers die bijdragen aan een aantrekkelijk voorzieningenniveau. Tevens meer aandacht voor ernstige jongerenoverlast aan de Parkweg.
- **Cluster Communicatie:** Het in nauwe samenwerking met bewoners organiseren van een festival in de zomer van 2007. Daarnaast het verspreiden van een wijkgerichte nieuwskrant.
- **Cluster Netwerkversterking professionals:** Versterken van met name het ouderenwerk en het ambulante jongerenwerk. Tevens uitdiepen van de rol van het welzijnswerk t.o.v. andere partijen. Het verder ontwikkelen van de ondersteuning van bewoners bij de inrichting en het beheer van de openbare ruimte en het ondersteunen bij en bevorderen van bewonersparticipatie. Tenslotte kunnen het team Handhaving en Toezicht en de politie door een extra impuls hun deskundigheid in toezicht houden en handhaven verbeteren.

---

Bewoners-  
betrokkenheid

- Wethouder Groene: 'Ik zag veel nieuwe gezichten. Heel positief'. Over de aanwezigheid op het Groenord Gala voor actieve bewoners. 'Het zou mooi zijn als deze groep volgend jaar nog meer een afspiegeling vormt van de bevolking'.
- Uit de branding is een netwerk van enthousiaste bewoners en beroeps-krachten ontstaan: de Hoppegroep.

---

Belangrijkste  
resultaten

- Er zijn nieuwe groepen bewoners bereid gevonden zich actief in te zetten voor de wijk.
- Bewoners hebben ervaren dat hun inbreng tot resultaten leidt, dit heeft het vertrouwen in de reguliere inzet versterkt.
- Door het project zijn stroef verlopende plannen in een stroomversnelling gekomen.

---

Innovatieve  
element

- Relatieve sterke (financiële) betrokkenheid van woningcorporatie Woonplus.
- Bewonersparticipatie is versterkt. Naast de gestaalde kaders worden ook andere groepen bewoners aangesproken. Het (politieke) draagvlak voor bewonersinitiatieven profiteert hiervan.

---

Contactgegevens

Jetze van der Ham  
010-2191025  
j.vd.ham@schiedam.nl

---

## Utrecht

## Overvecht

Kenmerken van de wijk

- 31.280 inwoners ('07)
- 42% van de inwoners heeft een niet-westerse achtergrond
- 31% is jonger dan 25 jaar. Ongeveer 30% van de jongeren behoort tot de groep 'risicojeugd'
- eenzijdige woningvoorraad (veel flats en hoogbouw)
- bewoners ervaren de wijk als 'saai'
- gemiddeld besteedbaar inkomen is relatief laag, relatief hoge werkloosheid
- bewoners zijn relatief passief
- veel fysieke ruimte (o.a. parken) voor spelen en recreatie
- onderwijs- en welzijnsvoorzieningen zijn redelijk op peil
- veel economische bedrijvigheid (o.a. door winkelcentrum)
- wijk wordt geherstructureerd: veel flats gaan op de schop en scholen en diverse andere instellingen worden vernieuwd

Belangrijke doelstellingen

- Meer mensen grijpen in de eigen woon- en leefsituatie in.
- Prestatie-indicatoren:
- contact met 370 huishoudens
  - 150 intakes
  - 120 individuele plannen van aanpak

Belangrijkste activiteiten

- Uitgangspunten:
- participatie van Bewoners essentieel
  - bestaand en nieuw aanbod gekoppeld
  - aansluiting bij beleidsontwikkelingen
  - Utrecht Vernieuwt, Sociale Wijkontwikkeling (ISV), Utrecht Veilig, Nieuwe coalities
  - continue terugkoppeling
  - incidentele impuls moet leiden tot structurele verbetering
  - 'Doe mee' is een wijkdossier

Vertaling naar drie thema's met elk een aantal projecten:

- Van Klacht naar Kracht
  - Big Move
  - Ladyfit
  - Wijkplatform Gezondheids promotie
  - Happinez
  - Vrouwegezondheidsdag
  - Buurtheater Stut – Familie a la Turca
- Van Binnen naar Buiten!
  - Buurtflat
  - Gezinsintake
  - Buurtspreekuur/activiteiten
  - Herinrichting buitenruimte

## Utrecht (vervolg)

- Je bent Jong en je kunt wat
  - UCEE station
  - KiWi
  - Cultuur na school
  - Stefanus: Community Arts Centre
  - Risicomanagement jeugd/ouders: opvoedingsondersteuning, ouderparticipatie basisonderwijs, Marokkaanse oudercoach, Speel mee, Kidzz, Tussenin met Al Amal.
  - Jongeren aan de slag: Matching Overvecht, Leerwerktrajecten, Jongerenloket.

---

Bewoners-betrokkenheid Het plan is vooraf in nauwe samenwerking met bewoners voorbereid. Daarnaast is de participatie van bewoners essentieel bij de uitvoering van het plan.

---

Belangrijkste resultaten

Vorbereiding:

- grote betrokkenheid (ondanks zomerreces)
- 46 ideeën
- plan 'Doe mee in Overvecht' ingediend
- eerst toekenning van € 2 mln.
- wel nieuwe activiteiten geen nieuwe overleggen
- € 2 ton extra voor innovatie

Algemeen:

- 25 projecten lopen
- 'Doe mee' communiceert
- nieuwe partners in beeld
- meer samenwerking partners
- spin-off in samenhang sociaal – fysiek
- verbindingen 'Doe mee' en andere programma's in de wijk

Per thema:

- **Klacht naar kracht:** 500 mensen bereikt met beweeg- en ontmoetingsactiviteiten. Betere samenwerking eerste lijn, nieuwe kijk op aanpak problemen
- **Van binnen naar buiten:** 340 gezinnen bereikt, 100 plannen van aanpak opgesteld. De Buurtflat is 5 dagen per week geopend. Er vinden dagelijks activiteiten door bewoners plaats en het binnenterrein is met bewoners ingericht. Er zijn 25 mensen actief in het beheer.
- **Je bent jong en je kunt wat:** Er zijn 1100 kinderen en jongeren bereikt. Er is een Cultuurcentrum opgericht. Er zijn talenten benut en de risicojeugd is bereikt. Ook zijn ouders meer betrokken.

---

Innovatieve element Twee innovatieve projecten: UCEE-station Overvecht (m.n. de inhoud) en Big Move! (met name de omvang/schaal)

---

Contactgegevens Gerry Quist  
030-2869952  
g.quist@utrecht.nl

---

# B Praktische voorbeelden

## Gemeente: Almelo (in samenwerking met Scoop Welzijn)

### 'Dream, maak je dromen waar'

'Dream' is een methode die jongeren ondersteunt en stimuleert bij het ontwikkelen van vaardigheden en een realistisch toekomstperspectief. Dream gaat ervan uit dat alle jongeren dromen en idealen hebben. Sommigen hebben alleen niet de vaardigheden of kennis om deze idealen te realiseren, of ze worden te weinig ondersteund. Dream helpt deze jongeren op hun eigen manier invulling te geven aan hun dromen. Zij leren in de praktijk, door samen toe te werken naar een einddoel.

#### Vorbereiding van de aanpak:

- Groep jongeren met een droom/wens/idee
- Gemotiveerde jongerenwerker(s) en de Dreamcoach. De Dreamcoach is cruciaal voor het realiseren van Dream. Hij of zij vervult de volgende rollen:
  - vertrouwenspersoon, persoonlijke praatpaal, hulp en motivator van de jongeren;
  - groepsbegeleider, degene die het groepsproces op gang brengt en houdt;
  - persoonlijke coach met betrekking tot het realiseren van de individuele trajecten;
  - bewaker van afspraken omtrent de overdracht.
- Startruimte, bijvoorbeeld een ruimte in het wijkcentrum. Daarna ook eventueel andere locaties afhankelijk van de droom of wens.
- De omvang van de benodigde financiële middelen is afhankelijk van de droom of wens (andersom kan ook: stel een bedrag vast en geef dat als randvoorwaarde mee).
- Betrokken partijen: gemeente, welzijnsorganisatie, andere organisaties afhankelijk van de wens.

#### Uitvoering:

Het project Dream combineert educatie en vermaak. De activiteiten die jongeren in hun vrije tijd ondernemen vormen het uitgangspunt om hun droom of ambitie te realiseren. Bij Dream gaat het om activiteiten met een educatieve component vóór, maar vooral ook dóór jongeren. De jongeren kiezen zelf de activiteiten die zij denken nodig te hebben en werken stap voor stap toe naar een van tevoren door hen gekozen eindresultaat. Daarbij staan respect, aandacht en de ruimte om te leren centraal. Dream is geen doel maar een middel; een procesaanpak, waarbij jongeren op hun eigen voorwaarden kansen moeten krijgen om hun talenten tot ontplooiing te laten komen.

Dream staat of valt met de participatie van de jongeren zelf en met de mensen die de jongeren benaderen. Om jongeren aan zet te krijgen worden ze ondersteund door een coach die hen in staat zal stellen hun activiteiten vorm te geven. Er moet een context zijn waarbinnen de jongeren zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen voor hun leerproces en daarop kunnen worden aangesproken. Ook in dat opzicht willen zij serieus genomen worden. Coaching is een voortdurende bemiddeling tussen wat jongeren in hun hoofd hebben en wat de coaches denken dat voor hen mogelijk is. Er zijn geen standaardtrajecten, maar er wordt maatwerk geboden in de meest extreme zin van het woord.

Dream kent geen vast stappenplan, want het is geen trajectaanpak. Er is een Dream-coördinator voor de aansturing en ondersteuning van de twee Dreamcoaches. Er zijn twee Dreamcoaches aangesteld die een bepaalde groep jongeren weet te bereiken (een groep meiden en een groep jongeren). De twee Dreamcoaches gaan aan de slag met het vinden en enthousiasmeren van de

## Gemeente: Almelo (in samenwerking met Scoop Welzijn) (vervolg)

jongeren. In deze fase komen vaak al de ambities en wensen ten aanzien van het eindresultaat aan de orde. De Dreamcoaches kunnen eventueel het vinden en enthousiasmeren van jongeren ook realiseren via een vertrouwenspersoon die dicht bij de doelgroep staat. Als de jongeren zijn gevonden laat de Dreamcoach hen concreter benoemen wat ze willen bereiken en waar ze binnen het traject aan willen werken. Indien de jongeren samen naar een resultaat streven, vormt de coach een groep, zodat die aan de slag kan. De jongeren bepalen zelf welk traject de groep doorloopt. Er is hiervoor dus geen standaard stappenplan.

De kern van het leerproces zijn de activiteiten die de jongeren in hun vrije tijd ondernemen. Zij werken aan concrete, door hen zelf benoemde, leerdoelen.

De Dreamcoach is het 'vliegwiel' achter het groepsproces van de jongeren en zorgt voor hun individuele ondersteuning. De Dreamcoördinator begeleidt de Dreamcoach hierin.

---

### Resultaat van de aanpak:

De jongeren hebben in de groepen de volgende vaardigheden aangeleerd:

- Samenwerken
- Vertrouwen delen
- Planmatig werken
- Brieven schrijven
- Vergaderen
- Afspraken maken en elkaar eraan houden
- Informatie verzamelen en verwerken
- Mensen benaderen zonder direct dicht te klappen
- Conflicten oplossen
- Onderhandelen
- PR- instrumenten ontwikkelen
- Sponsors zoeken en interesseren
- Netwerken
- Gedrevenheid ontwikkelen

EN

jongeren hebben een droom of wens waargemaakt!

---

### Contactgegevens:

Organisatie: Gemeente Almelo  
Evelien van Rijswijk-Hendriks  
(Projectleider Sociale Heroering  
Almelo de Riet)  
0546-541194  
e.vanrijswijk@almelo.nl

Organisatie: Scoop Welzijn  
Jeannette Lodeweges  
(Manager Jeugd)

0546-544182  
j.lodeweges@scoopwelzijn.nl

## Gemeente: Den Haag

### **(Hernieuwd) draagvlak voor Pleinenlint**

Het Pleinenlint Den Haag is een tweejarig project waar op acht pleinen in de wijken Transvaal en Schilderwijk een impuls wordt gegeven, middels (bewoners)activiteiten, probleemsignalering en vrijwilligerswerving om het sociale netwerk op die pleinen te versterken en te zorgen dat de bewoners hun verantwoordelijkheid voor de openbare ruimte terug krijgen / nemen.

In het eerste jaar ( 2007) is dit proces zeer moeizaam van de grond gekomen vandaar dat begin 2008 veel geïnvesteerd is in het creëren van een duidelijk draagvlak voor het Pleinenlint.

---

#### **Vorbereiding van de aanpak:**

- Centrale uitvoeringsorganisatie (Welzijnsorganisatie Zebra) die midden in de wijk staat en die herkenbaar is als aanspreekpunt (dus niet de gemeente als centrale sluis)
- Open communicatie met alle betrokken partijen: bewonersorganisatie(s), gemeentelijke diensten, wijk- en dienstencentra, plein- en straatgroepen van bewoners, opbouwwerk, buurtvaders, zelfhulporganisaties: zij hebben er allen baat bij.
- Zichtbaarheid van de activiteit door aanstellen van vier pleinanimatoren, de spreekbuizen van het Pleinenlint voor de bewoners van de acht pleinen. Pleinanimatoren zijn nieuwe, jonge enthousiaste medewerkers van de welzijnsorganisatie, geworven uit de verschillende bevolkingsgroepen.
- Zichtbaarheid van de activiteit(en) door letterlijk zichtbaarheid door huisstijl Pleinenlint: posters, vlaggen, website. Plein – animatoren zijn actief op de pleinen in ‘dienstkleiding’ conform deze huisstijl.
- Financiële middelen: aanstellen van vier fte op jaarbasis en daarnaast publiciteitsmiddelen. Fors activiteiten budget.

---

#### **Uitvoering:**

- Bijeenroepen gehele netwerk rondom de pleinen
- Zorgvuldig werven van de animatoren
- Ontwikkelen PR-materiaal
- Ontwikkelen systematiek om een groot aantal activiteiten te kunnen uitvoeren: streven is minimaal twee (kleinschalige) activiteiten per plein per maand over 8 maanden.
- Ruimte geven voor aanbieden van bewonersinitiatieven

---

#### **Resultaat van de aanpak:**

- Voorlopige raming van activiteiten: 55 vast gepland, ruim 70 in voorbereiding.
- Meedoen, meedenken, aanbieden van activiteiten van bewonersorganisaties en diverse wijkgroepen.
- Op elk plein aanbod van minstens vijf nieuwe vrijwilligers (begin maart 2008).

---

#### **Contactgegevens:**

D. Nijzink (Dick) (Projectleider Pleinenlint Gemeente den Haag)

06-21290572

d.a.nijzink@dsb.denhaag.nl

---

## Gemeente: Dordrecht

### **Straaterrassen:**

Doel: de straaterrassen worden als middel ingezet om het gehele participatietraject te bevorderen.

Doelen van het straaterras zijn:

- bewoners benaderen en activeren;
- bewoners informeren, adviseren en doorverwijzen naar betreffende personen/instanties;
- inventariseren belevingen, knelpunten en wensen inzake wonen en woonomgeving;
- kennen en gekend worden tussen bewoners en professionals;
- concrete (spoed) knelpunten aanpakken en oplossen;
- bewoners betrekken en met hun samen herkenbare oplossingen aandragen.

---

### **Vorbereiding van de aanpak:**

Er is een goed geolied team van professionals nodig: opbouwwerk, SCW, jongerenwerk, Binnen spelen buiten spelen(kinderactiviteiten), gemeente, corporaties, Buurtserviceteam en de bekende vrijwilligers van het wijkcentrum die multi-inzetbaar zijn.

---

### **Uitvoering:**

- Folders verspreiden in de buurt waar een straaterras wordt gehouden en of een aankondiging van het straaterras in de wijkkrant.
- Enquêteformulieren voorbereiden die gericht moeten zijn op zorgen en problemen van de buurtbewoners.
- 10 stoelen en twee tafels voor mensen die slecht ter been zijn.
- Genoeg koffie en thee.
- Candyman met al zijn ingrediënten om de kids te vermaken.
- Geef als instelling informatie over wat je te bieden hebt in de wijk.
- Geef aan waar je vrijwilligers voor nodig hebt.
- Ga in discussie met iedereen.
- Als je belooft om terug te komen, moet je dat ook doen.

---

### **Resultaat van de aanpak:**

Als je twee of drie keer een straaterras hebt georganiseerd, houd je een reservoir van kennis van de bewoners en van de buurt over die je overal kunt gebuiken: voor onderzoek, bij het peilen van meningen, bij de zoektocht naar geschikte vrijwilliger(s).

Alle disciplines (werksoorten) worden bekend, mensen weten je makkelijk te vinden bij overlast en klachten. Bewoners gaan beter participeren in de besluitvorming over hun buurt en tonen meer draagvlak voor het gevoerde beleid.

---

### **Contactgegevens:**

Driss Tabghi (Senior opbouwwerker)

078-6511592

d.tabghi@wielwijk.dwo.nl

---

## Gemeente: Heerlen

### Resultaatgerichte samenwerking tussen bewoners, instellingen en gemeente

---

#### Vorbereiding van de aanpak:

- Formuleer een duidelijk omschreven wens/ resultaat
  - Stel een driehoek van partners in (bestaande uit bewoners, gemeente en professionele instellingen) die zich willen inzetten om het resultaat te bereiken
  - Stel een plan van aanpak op dat aandacht heeft voor structurele verbeteringen en niet alleen voor korte termijn resultaat. Met andere woorden: ' We kunnen bijvoorbeeld wel nieuwe toestellen plaatsen in de speeltuin maar wordt de speeltuin daar echt beter van, wat is er verder nodig om het goed te houden?'
  - Regel geld om het plan uit te kunnen voeren (dus ook om waar nodig mensen in te huren die dingen kunnen doen)
  - Zorg ervoor dat iedereen de instelling heeft om elkaar serieus te nemen (de professional moet afwegingen van de bewoner willen horen en begrijpen en omgekeerd)
  - Stel een over all regievoerder aan die het proces stuurt en ervoor zorgt dat alle partners in de driehoek tot hun recht komen en tevens bewaakt dat het resultaat een structurele verbetering oplevert en niet alleen korte termijn succes.
- 

#### Uitvoering:

- Uitvoering probleem analyse
- Bijeen brengen betrokkenen in de driehoek
- Opstellen plan en beschikbaarheid middelen
- Uitvoering

Over het algemeen geldt dat er met deze werkwijze snelle resultaten mogelijk zijn. Veel belangrijker nog: er zijn structurele verbeteringen mogelijk, daar er sprake is van directe verankering in reguliere trajecten.

#### Voorbeelden:

- Optimaliseren van de kwaliteit van de speeltuin is binnen 1 jaar gerealiseerd van plan tot uitvoering en heeft 35 nieuwe vrijwilligers en heel veel nieuw elan opgeleverd.
  - Het uitvoeren van de schoonmaakactie in de buurt was binnen drie maanden georganiseerd en heeft tot een structurele activiteit in de buurt geleid waarbij tientallen vrijwilligers actief zijn.
- 

#### Resultaat van de aanpak:

- Blijvende verbetering
  - Betrokkenheid en medeverantwoordelijkheid van bewoners
  - Oplossingen die meer maatwerk vormen, de professionals vullen hun diensten in samenwerking met bewoners in en dus met meer en kwalitatief betere aandacht voor de vraag
  - Verankering in de reguliere aanpak, niet weer iets nieuws, geen ad hoc aanpak
  - Vertrouwen in eigen kracht
- 

#### Contactgegevens:

M.C. Ummels (Buurtcontactambtenaar)

045-5603965

k.ummels@heerlen.nl

---

### Bewonersinitiatieven

---

#### Vorbereiding van de aanpak:

##### ***Basisvertrouwen in bewoners***

Ga als gemeente met een lege agenda naar de bewoners. Neem de bewoners serieus en bied ze ruimte voor eigen planontwikkeling. Grote of kleine plannen, het maakt niet uit. Elk plan mag er zijn.

##### ***Meedoen, samendoen en zelf doen!***

Meedoen, samenwerken en samendoen zijn essentiële voorwaarden voor succes.

##### ***Wijkgericht denken***

Ook de betrokken wijkorganisaties zijn verplicht mee te denken en mee te doen vanuit het bewonersperspectief. Een plan uit de keuken van de professionele organisatie komt niet op tafel.

##### ***Een adviesplatform oprichten***

De ingediende plannen worden door de bewoners zelf getoetst in een adviesplatform. Het platform adviseert over de financiële investering van het plan en wordt gevormd door de bewoners zelf. Uit de verschillende gebieden treden wijkkeners en wijkdeskundigen toe tot het adviesplatform. Plannen die niet voldoen aan het principe van een duidelijk bewonersinitiatief worden niet uitgevoerd.

##### ***Ondersteuning op maat***

Alleen waar nodig het bewonersinitiatief ondersteunen: de bewoners bereiden de eigen initiatieven zelf voor en voeren de activiteiten zoveel mogelijk zelf uit.

##### ***Middelen***

Het adviesplatform van bewoners heeft een behoorlijke lepel in de financiële pap van projecten. Het geïnvesteerde geld moet vooral ten goede komen aan de uitvoering van bewonersinitiatieven en mag niet aan bijvoorbeeld organisatiekosten en ondersteuning op gaan.

---

#### **Uitvoering:**

##### ***1. Café DOEN organiseren:***

Op zoek naar goede bewonersinitiatieven en -plannen door Cafés DOEN te organiseren. Tijdens de borrel worden de beste plannen geboren. Een Café Doen is een informele laagdrempelige bijeenkomst in een buurthuis waar bewoners hun eigen plannen kunnen voorleggen en bespreken. Vervolgens neemt het projectteam DOEN het voorstel mee.

##### ***2. Bewoners denken ook mee:***

Advisering over bewonersplannen door het adviesplatform.

##### ***3. Uitzetten van de DOENplannen:***

De door het adviesplatform goedgekeurde bewonersplannen worden door het projectteam DOEN uitgezet en besproken in de gemeentelijke organisatie bij de betrokken gemeentelijke afdelingen. De uitvoering van de verschillende bewonersinitiatieven wordt door de gemeentelijke organisatie gepland en geschiedt waar mogelijk door bewoners zelf of in samenwerking met bewoners.

##### ***4. Volgen van de deelprojecten:***

Het projectteam DOEN blijft de uitvoering van de verschillende deelprojecten regelmatig volgen. Bij vertraging of andere problemen worden de bewoners geïnformeerd over de voortgang van het bewonersplan.

## Gemeente: Leeuwarden (vervolg)

### **5. In gesprek blijven:**

Wanneer het nodig is een bijeenkomst beleggen voor de bewoners van een buurt en betrokken straten om knelpunten en wijzigingen in planning te bespreken.

### **6. Vieren van successen:**

Alle bewonersplannen worden feestelijk gevierd met de bedenkers en bewoners van de locaties waar de projecten zijn uitgevoerd.

### **Tips**

- Zorg dat de Cafés DOEN gezellig en feestelijke ingericht zijn. Denk in het Café ook aan een aantrekkelijk programma voor de kinderen en gebruik bijvoorbeeld de buitenruimte.
- Communiceer duidelijk in dagbladen en folders over de bedoeling van het Café.
- Neem de tijd om samen met de bewoners de plannen te bedenken, tijdsdruk komt de plannen niet ten goede.

---

### **Resultaat van de aanpak:**

- De oplevering van een zeventigtal projecten in het oostelijke deel van de stad Leeuwarden, waar in alle gevallen een duidelijke relatie is met originele bewonersinitiatieven. Voorbeelden: een internationaal kookspektakel, buurttheaterproducties, verbouwingen van buurthuizen, heringerichte parkeer, groen- en speelterreinen, opgeknapte binnenterreinen van flats, etc.
- Herwonnen vertrouwen in de gemeentelijke organisatie: niet praten maar doen.
- Geloof in eigen kunnen van de bewoners versterkt: je eigen plan in de buurt wordt werkelijkheid.

In samenwerking met bewoners zijn we in staat gebleken mooie projecten te realiseren!

---

### **Contactgegevens:**

Dhr. A van Alphen (Projectleider Doen!)  
058-2338560  
aalphen@leeuwarden.nl

---

## Gemeente: Nijmegen

### Actiecentrum naar werk in wijk Oud West

---

#### Vorbereiding van de aanpak:

Om meer mensen uit Oud-West, dicht bij huis, op een meer klantvriendelijke en meer effectieve manier aan werk te helpen of schuldhulpverlening aan te bieden, richten we midden in stadsdeel Oud-West een Actiecentrum naar Werk in. Een deel van de 7 deelprojecten brengen we vervolgens samen in dit actiecentrum. Vanuit het actiecentrum voeren re-integratiespecialisten en schuldhulpverleners hun werkzaamheden uit in samenwerking met trainers en klantmanagers. Daar waar dit in het belang van de klant nodig is, wordt er soepel met andere organisaties en instellingen samengewerkt. Kosten:

- inrichten actiecentrum en exploitatie € 240.000 (2 jaar)
  - oriëntatie, re-integratie en werk € 150.000
  - van uitkering naar onderneming € 80.000
- 

#### Uitvoering:

In een recordtempo van vijf maanden zijn er plannen gemaakt, is een deel van de bovenverdieping van wijkcentrum Titus Brandsma verbouwd, is het actiecentrum ingericht, en kon op 5 april 2007 het Actiecentrum Oud-West naar werk officieel worden geopend. In het actiecentrum werken, full- en parttime bij elkaar opgeteld, zes re-integratiespecialisten, twee trainers en twee collega's van het bureau schuldhulpverlening. Verder zijn er regelmatig klantmanagers en adviseurs van het Bureau Zelfstandigen op het actiecentrum aanwezig. De trainingsruimte van het actiecentrum wordt ook regelmatig gebruikt door trainers en job-coaches van Interlokaal. Hoewel het actiecentrum bewust als backoffice is opgezet, lopen steeds meer wijkbewoners spontaan binnen met vragen over werk en inkomen. Dit is natuurlijk mooi, maar eigenlijk niet de bedoeling. Maar wegsturen? Natuurlijk niet!

---

#### Resultaat van de aanpak:

In 2007 hebben 318 wijkbewoners op het actiecentrum een intakegesprek 're-integratie nieuwe stijl' gehad: de re-integratie in eigen beheer c.q. door eigen re-integratiespecialisten van de afdeling werk en inkomen van de gemeente. Voor 2007 werden door de afdeling werk en inkomen talrijke externe re-integratiebureaus ingeschakeld om mensen aan werk te helpen. Tegenwoordig worden mensen met een Wwb-uitkering vooral door eigen re-integratiespecialisten geholpen. In Oud-West gebeurt dit dicht bij huis in het actiecentrum naar werk. Van de 318 mensen die een nieuwe intake hebben gekregen zijn er 258 gestart met een re-integratietraject. Om goed te kunnen bepalen wat een werkzoekende kan en wil worden soms speciale metingen of tests ingezet of afgenomen. Van de 258 mensen die begonnen zijn met een re-integratietraject, zijn er inmiddels 63 weer gestopt, o.a. vanwege medische- of psychische beperkingen, omdat een voortraject nodig bleek of omdat men weigerde (verder) mee te werken. Bij onterechte weigering wordt uiteindelijk de uitkering stopgezet. Van de 195 volhouders hebben in 2007 maar liefst 87 wijkbewoners tijdens of na hun traject regulier of gesubsidieerd werk gevonden.

Met het inzetten van enerzijds een aantal meer algemene wervingsmiddelen zoals folders, affiches en artikelen en anderzijds het via re-integratiespecialisten en klantmanagers gericht opsporen van (70) belangstellenden is het gelukt om met 21 wijkbewoners een zogenoemd voorbereidingstraject richting zelfstandig ondernemerschap te starten. Van deze 21 potentiële nieuwe ondernemers zijn er in 2007 daadwerkelijk 12 gestart als zelfstandig ondernemer of als ZZP-er. Dit zijn er vijf respectievelijk vier meer dan in 2006 en 2005. De nieuw ondernemers of ZZP-ers zijn o.a. begonnen als: autobekledingsreparatiebedrijf, oriëntaalse danstudio, klussenbedrijf en restaurant. Van de twaalf starters zijn er zes van allochtone afkomst. Ook in dit deelproject geldt dat de meer wijkgerichte focus en inbedding positief lijkt te werken!

---

## Gemeente: Nijmegen (vervolg)

### **Contactgegevens:**

Willem van het Hekke (Projectleider)

024-3292561

[w.van.het.hekke@nijmegen.nl](mailto:w.van.het.hekke@nijmegen.nl)

---

## Gemeente: Schiedam

### Meer bewoners zetten zich in voor activiteiten in de buurten

---

#### Vorbereiding van de aanpak:

**Faciliteiten:** bestaande faciliteiten ter beschikking stellen aan bewonersgroepen

**Middelen:** € 5.000 en inzet opbouwwerk

**Betrokken partijen:** alle professionele partners (gemeente, corporatie, instellingen), huurdersbelangenvereniging, bewoners en jongeren zijn betrokken

---

#### Uitvoering:

Naast verschillende 'grote' projecten als de herinrichting van een sportstrook langs een drietal flats, een zeskamp, de aanstelling van een wijkcoach en een flinke impuls aan het professionele netwerk is het eveneens nodig om aan de opvolging van alle activiteiten te denken: veel bewoners worden bereikt met eenmalige activiteiten: hoe houd je deze mensen vast in het bewonersnetwerk?

In Schiedam heeft één van de opbouwwerkers de specifieke taak gekregen om met de huurdersbelangenvereniging (de grootste bewonersorganisatie in de wijk) de overige bewonersorganisaties en -groepen te betrekken bij de opbouw van een figuurlijke kaartenbak. Mensen in contact brengen met initiatieven die hen aanspreken en daar vooral bewoners bij inzetten. De activiteiten uit de Pechtoldmiddelen worden als instrument ingezet om meer en vooral nieuwe bewoners bij het activiteiten aanbod te betrekken.

De deelname van bewoners aan bestaande en nieuwe bewonersinitiatieven wordt gestimuleerd door middel van een promotiefolder die bewoners oproept om aan te sluiten bij de initiatieven. Iedere groep gaat in haar eigen gebied werven met de folder.

---

#### Resultaat van de aanpak:

In de buurten van Groen Noord ontwikkelen zich meer bewonersactiviteiten.

Het uitbreiden van bestaande bewonersgroepen en het stimuleren van nieuwe bewonersgroepen in het kader van sociale actie. Daarnaast wordt de samenwerking tussen de bewonersgroepen bevorderd. Door middel van een gezamenlijke promotiefolder worden buurtbewoners benaderd. Bewonersgroepen werken samen aan de promotie.

---

#### Contactgegevens:

Petra de Lange (Wijkprocesmanager)

010-2191026

p.d.lange@schiedam.nl

---

## Gemeente: Utrecht

### Museumbus (Cultuur na School met ouders en basisschoolkinderen)

---

#### Vorbereiding van de aanpak:

- Regel een instelling die de organisatie op zich wil nemen: in Utrecht was dit het Utrechts Centrum voor de Kunsten.
  - Betrek alle scholen uit de wijk.
  - Zorg voor materiaal voor de werving.
  - Leerkrachten die ouders aanspreken.
  - Inhoudelijke voorbereiding in de klas door culturele organisatie en leerkrachten 'Museum voor de klas'.
  - Regel een groepje ouders voor de begeleiding van de busreizen.
  - Organiseer het busvervoer van de scholen naar de musea.
  - Zorg voor actieve medewerking van musea (in Utrecht 'van Speelklok tot pierement' en 'kasteel Haarzuilens').
- 

#### Uitvoering:

Het project kan binnen enkele maanden worden uitgevoerd, de kosten zijn ongeveer 2500 euro per deelnemende school (museumkaartjes, busvervoer, voorbereidende lessen, wervingsmateriaal). In Utrecht-Overvecht gaat het om 1890 leerlingen en ouders die hiermee zijn bereikt, verdeeld over twaalf basisscholen.

---

#### Resultaat van de aanpak:

Veel kinderen en ouders in Overvecht zijn nog nooit in een museum geweest. De drempel hiervoor wordt met dit project verlaagd. Resultaat is enerzijds het verbreden van de horizon van kinderen en ouders, belangstelling wekken voor cultuur en anderzijds het betrekken van ouders bij de school door gezamenlijk activiteiten te doen en andere ouders en leerkrachten te leren kennen.

---

Dit project wordt in 2009 opgenomen in het aanbod van de Verlengde Schooldag.

---

#### Contactgegevens:

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Utrecht, Birgit Haberland (beleidsmedewerker Onderwijs)  
030-2862652  
b.haberland@utrecht.nl

---

# Contactpersonen

Voor meer informatie over dit onderzoek kunt u contact opnemen met:

## PricewaterhouseCoopers

Johannes Boelens  
Telefoon: (020) 568 48 73  
E-mail: johannes.boelens@nl.pwc.com

Mohammed Essafi  
Telefoon: (020) 568 48 94  
E-mail: mohammed.essafi@nl.pwc.com

[www.pwc.nl/binnenlandsbestuur](http://www.pwc.nl/binnenlandsbestuur)

## Gemeente Leeuwarden

Ad van Alphen  
Telefoon: (058) 233 85 60  
E-mail: aalphen@leeuwarden.nl

[www.leeuwarden.nl](http://www.leeuwarden.nl)

## Ministerie VROM (Wonen, Wijken en Integratie)

Marlijn van der Hoeven  
Telefoon: (070) 339 03 50  
E-mail: marlijn.vanderhoeven@minvrom.nl  
Directie Wijken: (070) 339 46 78

[www.vrom.nl](http://www.vrom.nl)







Gemeente Leeuwarden

VROM



Wonen, Wijken en Integratie

PRICEWATERHOUSECOOPERS 