

Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 4 september 2018

Portefeuillehouder(s) : Wethouder De Weger

Portefeuille(s) : Gebiedsgericht Werken

Contactpersoon : J. Scheenstra

Tel.nr. : 8286

E-mailadres : scheenstra.j@woerden.nl

Onderwerp:

2e raadsinformatiebrief pilot Gebiedsgericht Werken (Harmelen en Molenvliet)

Kennisnemen van:

De tweede raadsinformatiebrief over het verloop en de stand van zaken van de pilot Gebiedsgericht Werken (na het 1^e halfjaar).

Inleiding:

Terugblik Wijkgericht Werken / Gebiedsgericht Werken

In mei 2017 is de raad geïnformeerd over de doorontwikkeling van Wijkgericht Werken: het Gebiedsgericht Werken; een methodiek om meer samenhangend problemen aan te pakken op het gebied van leefbaarheid op de schaal waar dit het beste past (zie raadsinformatiebrief 17R.00294).

De al langer bestaande wijk- en dorpsambtenaren worden gezien als sleutelfiguren in de verbinding tussen inwoners en organisatie. Voor de doorontwikkeling van het Wijkgericht Werken naar Gebiedsgericht Werken is het wenselijk de functie van wijk- en dorpsambtenaar op te waarderen tot een bestaande functie.

De pilot Gebiedsgericht Werken

De raad heeft in juni 2017 besloten om voor de periode van twee jaar een pilot te willen aangaan voor 1 wijk en 1 dorp (raadsbesluit 17R.00363). Per 1 januari 2018 is de pilot gestart in het dorp Harmelen en de wijk Molenvliet. Heel concreet betekent dat dat in Harmelen dorpsambtenaar Marion Vonk aan de slag is gegaan en in de wijk Molenvliet wijkambtenaar Paulien Emidio. Beiden vervullen deze functie gedurende de pilot voor 18 uur in de week.

Het informeren van de raad

Op 13 november 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden met de woordvoerders van de fracties over de keuze van een wijk en dorp voor de pilot Gebiedsgericht Werken. In dit gesprek is ook afgesproken dat de raad met regelmaat geïnformeerd wordt over het verloop van de pilot. We hebben met elkaar afgesproken om 1 x per kwartaal een raadsinformatiebrief op te stellen waarin u kunt lezen over de voortgang. Deze tweede raadsinformatiebrief is de tweede van een reeks van vier (op 27 maart 2018 is de eerste raadsinformatiebrief verschenen (18R.00171)).

Kernboodschap:

Korte terugblik 1^e kwartaal

In het eerste kwartaal is de aandacht in de pilot Gebiedsgericht Werken vooral uitgegaan naar het

kwartiermaken, kennismaken en opstarten in en voor Harmelen en Molenvliet. In deze periode is ook de communicatie met de dorpsplatforms opgestart, hebben we met de pilot aangesloten bij het opgavengestuurd werken en is er aandacht besteed aan de wijze van evalueren van de pilot om te komen tot een goed advies voor de gemeenteraad.

De pilot in het 2^e kwartaal

In het tweede kwartaal heeft de nadruk gelegen op:

- voortgang in Harmelen en Molenvliet (acties vanuit de doelenboom)
- netwerken met partners in de wijk;
- de voorbereiding voor de evaluatie: (het goed kunnen meten van de impact van de pilot)
- inbedding gebiedsgericht werken in de organisatie
- verfijnen van de doelenboom (met name de inspanningen: doen we het goede?)
- overleg met de (alle) wijk- en dorpsplatforms

Voorgang in Harmelen en Molenvliet

Molenvliet

De ambities bij het bestuur van het nieuwe wijkplatform Molenvliet zijn groot. Op social media zijn er al veel volgers. Het wijkplatform sluit aan bij het jubileumfeest van het winkelcentrum Molenvliet waarbij zij zoveel mogelijk inwoners benaderen. Het prille wijkplatform wordt betrokken bij initiatieven vanuit de wijk en vanuit de gemeente.

Er is een participatietraject opgestart vanuit de wens van inwoners om een speeltuin opnieuw in te richten. Bij dit traject is door de wijkambtenaar Welzijn Woerden betrokken en waar mogelijk zal dit traject aanleiding zijn voor het versterken van de sociale samenhang in de betreffende buurt.

Er zijn er vanuit de kerkgemeenschap ambities om zich te richten tot de wijk met activiteiten zoals maaltijden op zondag in de huiskamersfeer en een terras voor wijkbewoners bij de Maranathakerk.

Verder is het vermeldenswaardig dat er vanuit team afval & reiniging binnenkort op pop-up achtige wijze voorlichting wordt gegeven m.b.t. de ervaren overlast van het zwerfafval rondom de afvalbakken bij het winkelcentrum Molenvliet.

Tot slot: er heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Platform en gemeente (beleid) over inclusie (participatie, meedoen) en duurzaamheid.

Harmelen

In Harmelen is het Dorpsplatform gestart met de dorpsagenda, hiervoor heeft het Dorpsplatform een dorps-enquête uitgevoerd. Daar zijn 274 reacties op binnengekomen. De resultaten zijn in de week 25 t/m 29 juni door het Platform gepresenteerd aan de inwoners tijdens een openbare Platformvergadering. Tijdens deze avond is een eerste aanzet gegeven om op thema meer richting te geven aan de dorpsagenda. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk te komen tot concrete acties die in een redelijk tijdsbestek op te pakken zijn. In het proces naar de dorpsagenda wordt het Platform gefaciliteerd door de dorpsambtenaar.

Het Platform heeft aangegeven om tijdens een volgende sessie in september graag met vakinhoudelijke ambtenaren af te stemmen. Als dit is gedaan zal de dorpsagenda formeel afgerond kunnen worden en krijgt de agenda structureel een plek in de brede aanpak van leefbaarheid.

Vanuit het Platform is een initiatief in ontwikkeling om te komen tot integrale 1^e lijnszorg. Op dit moment wordt samen met de gemeente en Raedelijk gekeken waar de focus op komt te liggen.

Buurtwerk is samen met een aantal jongeren in de basisschoolleeftijd activiteiten aan het organiseren. De bedoeling hiervan is om dit door te laten ontwikkelen naar een jongerenraad. Verdere opzet en doel hiervan moet nog worden uitgewerkt.

De politie overweegt koffiemomenten te gaan houden in het dorps huis om de zichtbaarheid voor inwoners te vergroten en laagdrempelig benaderbaar te zijn.

Het Platform is voornemens om in september een themamaand te houden met als onderwerp Milieu. Het idee is om bijeenkomsten te organiseren over verschillende aspecten rondom milieu en duurzaamheid, in samenwerking met de gemeente (bijvoorbeeld over de energietransitie, wateropvang, fijnstof). De projectleider duurzaamheid vanuit de gemeente is betrokken bij het vormgeven van de themamaand.

Met betrekking tot het initiatief rondom een kinderboerderij zijn nog niet veel nieuwe ontwikkelingen. De initiatiefneemster is in contact gebracht met twee geïnteresseerde inwoners die mee willen denken om het plan tot uitvoering te laten komen.

Tot slot: bij de doorontwikkeling van het dorps huis is inclusie (meedoen) het uitgangspunt.

Harmelen en Molenvliet

Vanuit Woerden Wijzer sluiten twee consultants (vanuit de er-op-af-aanpak) aan bij het werkoverleg van de

handhavers (boa's) m.b.t. overlast vragen over kwetsbare inwoners (zorgmijders).

Vanuit het JOR (jongerenoverleg) zijn de wijk- en dorpsambtenaar, zowel in Harmelen als in Molenvliet, samen met de boa, de wijkagent en de jongerenwerker (buurtwerk) op straat in gesprek gegaan met inwoners.

Het werken in het dorp en de wijk loopt goed. De dorps- en wijkambtenaar zijn regelmatig op pad met de boa, politie, jongerenwerk en Groen West. Daarnaast zijn er steeds meer ambtenaren die mee de wijk ingaan.

Netwerken met partners in de wijk

In beide pilotgebieden zijn netwerklunches georganiseerd met (uiteenlopende) partners uit het gebied. Zowel in Molenvliet als in Harmelen werden de netwerklunches positief ontvangen. Tijdens de netwerklunches is er een enquête verspreid onder de partners; de uitslag van de beide enquêtes zijn meegenomen in de 0-meting.

De voorbereiding van de evaluatie: een goede start met de 0-meting

Om de pilot goed te laten verlopen is er een opgaveteam opgestart. Dit opgaveteam werkt met een doelenboom (zie raadsinformatiebrief nr. 18R.0171). In deze doelenboom staan doelen waaraan d.m.v. inspanningen gewerkt wordt om zo te komen tot resultaten.

Om de begin- en eindsituatie van de pilot straks goed te kunnen laten zien is er een beginbeeld en een eindbeeld nodig. Het beginbeeld is tot stand gekomen d.m.v. interviews en vindt u in bijgaande 0-meting. Op eenzelfde wijze zal aan het eind van het jaar het eindbeeld worden opgestart. Vervolgens zal de evaluatie (de e-meting) uw kant op komen (begin 2019).

De 0-meting heeft laten zien dat de 5 doelstellingen waaraan wordt gewerkt de juiste zijn. Dankzij de 0-meting hebben we nu scherper in beeld hoe het met de doelstellingen gesteld is (thermometer). Naar aanleiding van de 0-meting zal de komende periode (3^e en 4^e kwartaal) concreet worden ingezet op een werkplek in de wijk waar ambtenaren dicht bij de inwoners aan het werk kunnen, aan de kennis over Molenvliet (bijvoorbeeld op het gebied van initiatieven) en de samenhang (samen met het nieuwe wijkplatform). Verder zullen de wijk- en dorpsambtenaar werken aan de Staat van Molenvliet en Harmelen, net zoals de Staat van Woerden maar dan met een specifiek beeld over deze gebieden. In deze periode nemen wij ook ambtenaren bij de hand om naast hun eigen vakgebied aan te sluiten bij integrale gebiedsoverleggen waardoor een breder blikveld ontstaat. Onder deze integrale gebiedsoverleggen moet een basis liggen van data; in de organisatie zal een inventarisatie plaatsvinden waar data te vinden is, te ontsluiten is en samen is te brengen.

Inbedding gebiedsgericht werken in de organisatie

De wijk- en dorpsambtenaar worden herkend in de organisatie. De wijkambtenaar van Molenvliet is betrokken bij de informatieavond over verkeersmaatregelen aan de Waardsedijk, de dorpsambtenaar van Harmelen geeft aan toenadering te zien vanuit de teams richting de dorpsambtenaar m.b.t. het vormgeven van nieuwe participatietrajecten (voorbeeld: inspraakavond woningbouw Hof van Harmelen).

Verfijnen van de doelenboom: het aanpassen van de inspanningen

De doelenboom zoals meegestuurd in de eerste raadsinformatiebrief is niet gewijzigd. De input uit de 0-meting heeft aangegeven dat de 5 doelstellingen genoemd in de doelenboom recht doen aan waar betrokkenen en belanghebbenden in de gebieden Molenvliet en Harmelen behoefte aan hebben en waarde aan hechten. Wel zijn de inspanningen om de resultaten te bereiken op punten bijgesteld.

Overleg met de (alle) wijk- en dorpsplatforms

Op 16 april 2018 vond de tweede bijeenkomst (gedurende de pilot GGW) met de wijk- en dorpsplatforms plaats over de voortgang van de pilot. Deze bijeenkomsten met alle Platforms blijken aan twee kanten meerwaarde op te leveren: het bijpraten over de pilot GGW en tegelijkertijd het elkaar ontmoeten als Platform en van elkaar leren.

Op donderdag 5 juli 2018 was er een derde bijeenkomst. Deze bijeenkomst werd door afgevaardigden van vijf Platforms, enkele raadsleden en wijkambtenaren bijgewoond. In deze bijeenkomst is vooral de 0-meting uitgelicht en is er gesproken over de voortgang van de pilot.

Financiën:

De pilot wordt uitgevoerd binnen de door de gemeenteraad beschikbaar gestelde middelen voor gebiedsgericht werken. De wijk- en dorpsambtenaar hebben hiertoe een bescheiden apart budget ter beschikking gekregen, waarbij we er zoveel mogelijk naar streven om de reguliere budgetten van de organisatie te gebruiken om op lokale behoeften in te spelen.

Vervolg:

Eind 2018

De 3^e raadsinformatiebrief zal voor het eind van 2018 verschijnen. Hierin zal de voortgang in Harmelen en Molenvliet aan bod komen. Daarnaast zal deze 3^e raadsinformatiebrief vooral in het teken staan van het Gebiedsgericht Werken zoals het als prioriteit is benoemd in het coalitieakkoord 2018-2022.

Er zal een aanzet worden gegeven voor visievorming vanuit het Gebiedsgericht Werken in een richtinggevende notitie. Deze notitie zal integraal worden opgesteld, d.w.z.: diverse gebiedsgerichte projecten en aspecten binnen de organisatie uit de verschillende domeinen komen samen in deze notitie die de basis zal vormen voor een brede gebiedsgerichte aanpak. Volgens het coalitieakkoord hebben we het dan over de volgende punten:

- *Aandacht voor preventie & casemanagement*
Om het aanbod van zorg beter te laten aansluiten op de leefwereld van inwoners onderzoeken we de beste manier om dicht bij de inwoner het gesprek aan te gaan (minder vanuit het stadhuis, meer vanuit wijk, dorp en buurt). Hierin krijgt het casemanagement een plek alsook de (voorliggende) voorzieningen.
- (Samen) *werken vanuit de wijken en dorpen*
Hoe kunnen we de verbinding tussen de verschillende domeinen zo leggen dat we de inwoner 'versterkt en dichtbij' tegemoet kunnen treden? De status en positie van de wijk- en dorpsplatforms wordt hier ook onder de loep genomen.
- *Structuur + inbedding Gebiedsgericht Werken*
hoe kunnen we zo integraal mogelijk antwoord bieden op fysieke, sociale (zorg, welzijn, werk, inkomen) en ruimtelijke vraagstukken in het gebied waarbij er dichtbij de inwoner gewerkt wordt en signalen opgevangen kunnen worden. Meer buiten het gemeentehuis aan het werk zijn met als basis goed ontsluitbare data is onderdeel hiervan.

1^e kwartaal 2019

Begin 2019 ontvangt u de evaluatie van de pilot Gebiedsgericht Werken, na de 0-meting volgt dan de e-meting.

Bijlagen:

-18.013077 0-meting

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer

2018

Pilot Gebiedsgericht Werken



Foto: Marion Vonk (l) dorpsambtenaar Harmelen
en Paulien Emidio (r), wijkambtenaar Molenvliet

Mike Voorend

Opgaveteam Gebiedsgericht Werken

Info:

Voorend.m@woerden.nl

scheenstra.j@woerden.nl

Gemeente Woerden

23-05-2018

Inhoudsopgave

1	Introductie.....	2
	In beweging	2
	Evaluatie en nulmeting.....	2
2	Uitkomsten per deelopgave	4
2.1	Samenwerking en samenhang	4
2.2	Weten wat leeft.....	6
2.3	Leefbaarheid.....	7
2.4	Initiatieven en participatie	9
2.5	Communicatie	10
3	Conclusie	11
4	Bijlagen	12
4.1	Beschrijving van het onderzoek	12
4.2	Interviewgide.....	13

1 Introductie

In beweging

In Woerden houden een aantal vragen ons al een tijd bezig: Hoe sluiten we beter aan bij wat er leeft bij de inwoners? Hoe geven we inwoners meer zeggenschap over hun leefomgeving? Hoe faciliteren we beter de eigen kracht van de gemeenschappen?

In de loop der jaren zijn meerdere programma's opgestart¹ om te bewegen in de richting van een meer extern gerichte organisatie, meer avontuur en beter samenspel (intern en extern). Een grote stap in de doorontwikkeling van die beweging is het gebiedsgericht werken. Gebiedsgericht werken is aansluiten bij wat er leeft, inwoners zeggenschap geven, en de eigen kracht van de gemeenschap optimaal faciliteren. Op 1 januari 2018 startte de pilot Gebiedsgericht werken in Harmelen en Molenvliet. Deze gebieden kregen hun eigen dorps- of wijkambtenaar voor 18 uur per week. Binnen de organisatie is een opgaveteam opgericht om de benodigde interne verandering aan te jagen. De opgave van het Gebiedsgericht werken is als volgt geformuleerd:

Inwoners zien hun woon- en leefomgeving als hun gebied. Zij hebben er zeggenschap over, zij kunnen initiatieven ontplooiën, en vinden sociale samenhang belangrijk. Inwoners zien in de gemeente een betrouwbare partner doordat wat de gemeente doet samenhang vertoont.

Om dit te bereiken richt de pilot zich op vijf deelopgaven: versterken samenwerking en samenhang, weten wat er leeft, leefbaarheid, participatie/initiatieven & communicatie.

Evaluatie en nulmeting

Na jaar 1, in het voorjaar van 2019, moet de raad bepalen of zij de pilot na jaar 2 wenst voort te zetten, omdat de begroting voor 2020 dan moet worden vastgesteld. Daarom voeren we aan het eind van jaar 1 een eerste evaluatie uit. Het doel van de evaluatie is de gemeenteraad in staat te stellen een onderbouwde keuze te maken over het vervolg van Gebiedsgericht werken. Daarnaast helpt de evaluatie het opgaveteam om verbeteringen in jaar 2 van de pilot te kunnen doorvoeren.

De 5 deelopgaven van de pilot worden geëvalueerd op de volgende criteria: doelmatigheid, doeltreffendheid, impact, relevantie van het Gebiedsgericht Werken. Om in het voorjaar de deelopgaven te beoordelen op basis van de criteria, is een nulmeting uitgevoerd tussen februari en mei 2018. Hoe het onderzoek is uitgevoerd vindt u in de bijlagen.

In het navolgende vindt u per deelopgave een beschrijving van de stand van zaken op de vijf deelopgaven. Na de vijf hoofdstukken volgt een samenvattende conclusie. In de bijlagen vindt u een omschrijving van het onderzoek. Aan het eind van de beschrijving van de deelopgaven vindt u telkens een samenvatting van genoemde thema's (knelpunten/zaken die goed gaan). We geven door middel van de kleuren rood, oranje, geel en groen nog eens samenvattend aan op welke vlakken inzet door gewenst is volgens de verscheidene geïnterviewde betrokkenen. Deze waardering voor de thema's gelden voor Harmelen en Molenvliet tezamen, tenzij Harmelen of Molenvliet apart wordt aangegeven.

Kleur	Betekenis
rood	Wordt als urgent knelpunt ervaren waar veel inzet zeer nodig is
oranje	Wordt als knelpunt ervaren waar inzet zeer wenselijk is
geel	Wordt soms als knelpunt ervaren maar vormt geen urgent probleem
groen	Wordt als goed ervaren

¹ bijvoorbeeld 'Woerden zegt ja, tenzij...' (tot zomer 2017), 'Verbeterd zelfdoen' van het Stads erf (tot mei 2018), wijkgericht werken (loopt), en de WOW-factor organisatieontwikkeling.

Weergave van de beoordeling van thema's per deelopgave:

Thema in de deelopgave	Stand van zaken	Korte uitleg van het thema

Een voorbeeld:

Deelopgave initiatieven en participatie. Hierbinnen zijn thema's benoemd zoals: initiatiefnemers krijgen op tijd een vast contactpersoon bij de gemeente, bij participatie worden duidelijke kaders gesteld, etc. Zo'n thema krijgt dan op basis van het onderzoek een kleur:

Thema in de deelopgave	Stand van zaken	Korte uitleg van het thema
Begeleiding initiatieven		Inwoners krijgen tijdig een vast contactpersoon (Oranje: dit is een knelpunt, het duurt vaak te lang en contactpersonen wisselen te vaak, inzet gewenst)

2 Uitkomsten per deelopgave

2.1 Samenwerking en samenhang

Stand van zaken

Bij deze deelopgave gaat het om samenwerking tussen partijen in de wijk (waaronder de gemeente zelf) en om samenhang. Met samenhang wordt bedoeld dat partijen van elkaar weten wat ze doen in een gebied, elkaar weten te vinden, en dat het totaal aan activiteiten evenwichtig en passend is.

Hoe wordt er momenteel samengewerkt in de wijk? Het beeld is dat professionele partijen onderling en met de gemeente op managementniveau licht structureel overleg voeren, op uitvoeringsniveau soms samenwerken maar vaak ook niet. De samenwerking is over het algemeen te karakteriseren als 'piepsysteem': bij problemen waarvoor men elkaar echt nodig heeft zoekt men elkaar op, maar er is weinig proactieve gezamenlijke agendavorming en uitwisseling van informatie. Soms heeft dat te maken met een gebrek aan goede informatie, of met gebrek aan tijd/middelen en handelingsverlegenheid, maar het heeft soms ook te maken met zelfbescherming.

Ambtenaren en professionals hebben positieve verwachtingen van meer samenwerking, zoals kortere lijnen en meer integrale, effectieve inzet. Het contact tussen de gemeente en professionele partners is op dit moment vaak oppervlakkig te noemen. Zowel binnen de ambtelijke organisatie als door externen wordt dit als gemiste kans gezien, waarbij de één daar meer belang aan hecht dan de ander. Een bijkomend knelpunt is dat (professionele) partijen/initiatieven vaak geen vaste contactpersonen bij de gemeente hebben. Op dit moment wisselen contactpersonen snel en overdracht laat te wensen over: het duurt lang voordat je een nieuwe contactpersoon hebt binnen de gemeente. Professionele partijen in de wijk hebben momenteel geen aparte ingang bij de gemeente. Dit wordt als gemis ervaren. Door via de algemene toegang kan het soms (te) lang duren voor men de juiste persoon gevonden heeft.

De professionele partners in Molenvliet en Harmelen kennen elkaar wel en weten elkaar te vinden als dat nodig is. Er is echter weinig tot geen contact tussen partijen in de wijk die niet direct met elkaar te maken hebben, maar toch ook in de wijk werken. Instanties die elkaar normaliter niet spreken maar wel raakvlakken hebben vinden meer contact met elkaar wenselijk. Zo gaven bijvoorbeeld GroenWest en de wijkverpleging beide aan dat hun cliënten baat zouden hebben bij structureel overleg tussen deze twee partijen. De wenselijkheid van meer samenwerking werd ook uitgesproken door deelnemende professionals bij een door de wijk- en dorpsambtenaren georganiseerde netwerklunch.

Het dorps- of wijkplatform is een belangrijke spil voor wat betreft samenwerking van de gemeente en andere partijen met inwoners. Ten eerste waar het gaat om agendavorming. In zowel Molenvliet als Harmelen wordt er gewerkt aan een dorps/wijkagenda. In gesprek met platforms kunnen partijen op de hoogte blijven van wat er leeft en daardoor in hun inzet goed aansluiten op de wensen van de inwoners. Om beleid meer af te stemmen op de wensen en eisen in het gebied kunnen de platformen bij de initiatiefase van beleid voor het gebied betrokken worden. Door hen vroeg mee te nemen in het beleid kan de inwoner, middels het dorpsplatform vooraf zeggenschap uitoefenen. Het dorpsplatform in Harmelen gaf expliciet aan vroeg betrokken te willen worden bij alle plannen die concreet worden in Harmelens grondgebied. Desgevraagd vinden alle partijen een wijk- of dorpsagenda van toegevoegde waarde om beleid preciezer te laten aansluiten bij wat er in een specifiek gebied leeft. Bovendien – en niet onbelangrijk – verwacht men dat een agenda ook de inwoners zelf faciliteert om meer geïnformeerd en betrokken te raken bij wat er speelt in hun leefomgeving.

Ten tweede menen verscheidene partijen dat platforms als verbindende factor nog meer waarde zouden kunnen realiseren. Het wordt als een gemis beschouwd dat inwoners niet gemakkelijk kunnen weten, wat er gebeurd in de wijk of in het dorp. Door deze informatie te ontsluiten kunnen verenigingen, initiatieven en dergelijke de handen ineenslaan (bijvoorbeeld om kosten te verlagen of vrijwilligersinzet te verdelen bij evenementen). De platformen kunnen dienen als een laagdrempelige springplank voor actieve inwoners om met elkaar en met verschillende partijen in contact te komen. In dit kader spreken verschillende belanghebbenden met name ook over het op simpele wijze kunnen

verbinden van initiatiefnemers aan elkaar en aan de juiste organisaties. Er is met andere woorden behoefte aan het faciliteren van netwerkvorming (een 'actieve-inwoner-netwerk'). Hierbij moeten overigens wel twee kanttekeningen gemaakt worden. Het wordt niet als wenselijk beschouwd dat een platform de enige ingang is voor inwoners richting gemeente. Veel partijen zien het als een gemis dat er momenteel bij de gemeente geen duidelijke, directe ingang is voor initiatieven. Dat geldt ook voor organisaties, die graag een speciale eigen toegang zouden zien. Platforms kunnen als een van de gesprekpartners worden aangemerkt, echter gezien de verschillen in representativiteit in wijken en dorpen kunnen zij niet de enige gesprekspartner zijn wanneer het gaat over zeggenschap voor inwoners. NB: in de visievorming van Gebiedsgericht Werken zal ook het vergroten (of anders inzetten) van de representativiteit van Platforms een plaats krijgen.

In het onderzoek is ook uitgebreid stilgestaan bij de interne samenwerking binnen de gemeente. Samenwerking binnen de teams wordt als goed ervaren. Tussen teams en domeinen is er echter nog steeds sprake van verkokering, zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau. Met name op operationeel niveau herkennen medewerkers dat met de organisatieontwikkeling er steeds meer proactief de samenwerking wordt opgezocht. Er zijn steeds meer individuele ambtenaren die proactief informatie delen en halen. Over het algemeen is er echter ook hierin nog sprake van een 'piepsysteem'.

Op tactisch en strategisch niveau is de aansturing in geringe mate integraal. Opgaven worden veelal geformuleerd binnen een domein of vakgebied, en niet als gezamenlijke verantwoordelijkheid van verscheidene domeinen of integraal per gebied. Problemen worden voornamelijk aangevlogen vanuit het belang of de taak van het eigen team of domein. Daardoor staat niet altijd de leefwereld van de inwoner centraal, waarin bijvoorbeeld sociale en ruimtelijke vraagstukken verweven zijn. Ambtenaren die zich hiervan bewust zijn en graag anders zouden willen handelen ondervinden dus blokkades. Zij kunnen(/mogen) namelijk noch in de uitvoering, noch bij het schrijven van beleid zelf verschillende beleidsterreinen prioriteren en zijn gebonden aan de bestuurlijke opdrachten, ook als die elkaar in de weg zitten op gebiedsniveau. Er wordt door ambtenaren niet altijd daadwerkelijk ruimte ervaren om te experimenteren en daarbij noodzakelijkerwijs ook fouten te maken.

Tot slot is er op individueel niveau nog wel eens een geringe mate van eigenaarschap wanneer iemand een vraag krijgt die niet goed binnen het eigen takenpakket hoort ('over de schutting gooien'). Dan worden vragen van inwoners te lang door de organisatie geschoven of vallen in het geheel tussen wal en schip. Bovendien ontbreekt een richtlijn voor professionele overdracht (bij interne mobiliteit of vertrek), waarbij inwoners zelf op zoek moeten naar een nieuw contactpersoon. Het komt voor dat inwoners er dan toch de brui aangeven omdat het proces te lang duurt. Er is wel goede ervaring met groepen die met inwoners samenwerken (meer integrale, snellere reacties en continuïteit).

In Molenvliet is er veel gevallen alleen samenhang in kleine buurten. De participatie in Molenvliet is lager dan in de rest van de gemeente. De inwoners van Molenvliet laten minder van zich horen. Zij maken bijvoorbeeld minder gebruik van het loket Meldingen Openbare Ruimte (MOR). Professionals kunnen wel rekenen op betrokkenheid in Molenvliet bij de inwoners bij wie de werkzaamheden in hun directe leefomgeving plaatsvinden. Overigens hebben professionals en ambtenaren het beeld, dat een deel van de inwoners van Molenvliet zich achtergesteld voelt op de rest van de gemeente. Tot slot kan de eerder genoemde wijkagenda bijdragen aan het 'weten van elkaar wat ze doen'.

In Harmelen is de samenhang goed, volgens velen. Het is dorps en vele mensen kennen elkaar. De verenigingen en initiatieven zijn echter niet bekend met elkaar en weten elkaar nog niet te vinden. Zij werken niet samen, terwijl zij daadwerkelijk wat voor elkaar kunnen betekenen. Intern hebben veel aangegeven nog een tweedeling te zien tussen de oorspronkelijke inwoners van Harmelen en de 'import'. De interviews met personen buiten de gemeente konden zich niet of in kleine mate vinden in deze tweedeling.

Samenvatting thema's en stand van zaken Samenwerking en Samenhang

Contact gemeente - (zorg)partners Harmelen & Molenvliet		Alleen contact bij probleem, geen structureel overleg, geen vaste contactpersoon
Proactief contact tussen professionele partners in de wijk		Bij gedeelde problemen is er contact waar nodig, maar nog geen proactief of structureel overleg over het gebied, gedeelde agenda's of visie.
Integraliteit op bestuurlijk niveau		Op bestuursniveau wordt hier wel op ingezet, maar de bij de doorvoering blijft het steken. Er is integraliteit bij enkele opgaven (zoals duurzaamheid of inclusie), en binnen sociaal domein, maar niet tussen thema's.
Dorps-/wijkagenda Harmelen & Molenvliet		Afwezig (in oprichting)
Interne samenwerking		Goed binnen teams, matig tussen teams/domeinen
Kennis delen		Delen van informatie zelden proactief. Kennis blijft geïsoleerd
Eigenaarschap		'over de schutting gooien' en projecten vallen 'tussen' werknemers 'in'.
Eigenaarschap bij gemeente t.a.v. gebieden		Er is een wijkambtenaar voor elk gebied (2 uur per week), het ontbreekt hen aan vaste ingang bij teams.
Samenhang Molenvliet		Zeer weinig kennis over elkaar, slechts enige samenhang in sommige buurten
Samenhang Harmelen		Mensen kennen elkaar goed, verenigingen en initiatieven weten elkaar niet te vinden

2.2 Weten wat leeft

Stand van zaken

Hoe komen mensen te weten wat er leeft in een gebied? Ten eerste door er te zijn, bij bijeenkomsten, verenigingen, en gewoon op straat. De nieuwe wijkambtenaren zijn – duidelijk herkenbaar vanuit hun rol – ook aanwezig waar mensen elkaar informeel treffen (evenementen, barbecue, school) en dit levert hen veel inzicht. Het tweede veel gebruikte middel is om sleutelfiguren regelmatig te spreken. Ten derde doen mensen kennis op door contact met collega's te hebben. Ten vierde houden mensen media bij (on- en offline). Er zijn momenteel geen overzichten per gebied met (leefbaarheids)gegevens, plannen, wie er werkzaam zijn, wat er speelt, initiatieven, etc. Dit wordt als een gemis en als een belemmering ervaren voor de ambtenaren en raadsleden. Beide kunnen mede daardoor niet altijd een goed beeld van de specifieke gebieden ontwikkelen. Een voorbeeld van het belang hiervan: de gemeente wil een initiatief voor ouderen in het Dorpshuis Harmelen creëren op donderdagmiddag, terwijl zij niet weten dat enkele honderden meters verderop in het Trefpunt al een ouderenlunch plaatsvindt.

Hoe goed weten mensen wat er leeft? Leden van de gemeenteraad hebben veelal vooral kennis over de eigen wijk op basis van de eigen ervaring en die van naasten, en hebben minder beeld van wat er per gebied speelt verder in de gemeente. Iets vergelijkbaar geldt binnen de gemeentelijke organisatie: men is over het algemeen op de hoogte van wat er leeft ten aanzien van het eigen vakgebied, maar niet ten aanzien van wat er op andere vlakken speelt. Vanuit het sociaal domein zal bijvoorbeeld een medewerker niet snel de collega's van het MOR-loket opzoeken voordat zij of hij in een gebied iets gaat doen. En wie een straat moet gaan openbreken zal niet eerst even bij Woerden Wijzer buurten, of op het stadserf vragen waar de plaatselijke jeugd rondhangt en wie dat zijn. Sommige collega's zoeken wél anderen op en halen en brengen proactief informatie. Zij denken er zelf aan en doen moeite. Eén aanbeveling is om kennis over de wijk of het dorp op te vragen bij professionals die op locatie werken, zoals de wijkverpleging. De kennis van professionals die in het gebied komen wordt op het moment niet opgevraagd. Deze professionals zijn bereid hun kennis te delen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat dit veelal van de individuele inzet van een medewerker afhangt. Deze medewerkers zien het belang dat zij hier zelf bij hebben, en hebben vooral ook het belang van de gemeente als geheel op het oog. Helaas ziet niet iedereen het informeren van anderen en ophalen van informatie buiten de eigen expertise als de eigen verantwoordelijkheid. Dit zit niet in

de cultuur. Hierop kan ingezet worden door de teammanagers en directie. Zij kunnen meer aansturen op het meedenken met andere teams. Het werken in multidisciplinaire teams is ook een effectieve oplossing. Eén respondent opperde om informatie te delen met andere teams te verplichten, want nu wordt er in te kleine mate informatie gedeeld. Medewerkers worden hier te weinig actief toe aangespoord en beloond. Andere aspecten die een rol spelen zijn werkdruk, verlegenheid (wat moet ik dan delen met wie?) en soms ook een gebrek aan eigenaarschap ('niet mijn pakkie an/taak/functie', 'over-de-schutting-gedrag').

Er moet eveneens gekeken worden naar de elektronische gegevensontsluiting per gebied, er zijn nu allerlei kanalen en tools. Openbare orde en veiligheid werkt momenteel aan een kadastrale tool, waar gebiedsgericht werken dit ook voor ogen heeft. Deze onnodige veelheid aan bronnen voor informatie vermoeit de ambtenaar als hij of zij naar informatie zoekt. PIM (intranet) voorziet ambtenaren nu niet van gebiedskennis. Hier is wel vraag naar.

Tot slot zit het nog te weinig in de organisatiecultuur om proactief oplossingen aan te dragen voor problemen, voordat ze zich voordoen. Men is soms te afhankelijk van het bestuur. In dit kader spreken meerdere geïnterviewden (waaronder het bestuur) over een benodigde cultuuromslag.

Tegelijkertijd ontbreken de juiste structuren. Meerdere mensen geven aan: 'je weet niet wat je niet weet', en als je nergens kunt vinden wie er in een gebied actief zijn, kun je ze ook niet benaderen. Er is een groot aantal mensen dat kennis wil delen, of opgedane kennis wil opslaan en ontsluiten, maar niet weet hoe dit te doen. Daar hebben wij geen structuur voor. Door dit gebrek doet zich ook het veelgehoorde probleem voor, dat externen bij vertrek hun kennis meenemen.

Deze aspecten van cultuur en structuur leiden tot de karakterisering van onze omgang met informatie als een "piepsysteem": derden zoals een teammanager, andere teams, raadsleden of een bestuurder krijgen bericht als er iets misgaat. Dat dit gebeurt is goed, maar men mist op deze wijze wel belangrijke informatie en 'feeling' met een situatie om de juiste keuzes te maken. Door dit piepsysteem kunnen raadsleden een vertekend beeld krijgen. Er is bijvoorbeeld verdeeldheid over de prestaties van het MOR-loket. De gemeenteraad en ook de partijen buiten de gemeente herkennen de toegevoegde waarde van een gebundelde, actuele en toegankelijke informatiebron op wijk- of dorpsniveau. Voor hen is het ook moeilijk te achterhalen wat de gemeente doet in een gebied en wie er actief zijn.

Tot slot gaat het bij 'weten wat er leeft' niet alleen om informatie hebben, maar ook om het perspectief van de verschillende betrokkenen echt snappen. Dan gaat het om het verschil tussen 'de inwoner wil een speeltoestel' en snappen dat zij of hij dit wil vanuit bepaalde waarden, die ook op andere manieren te realiseren zijn. Hierin kunnen we als organisatie nog groeien.

Ambtenaren weten wat er leeft in Harmelen & Molenvliet		Vooral in eigen vakgebied
Proactief kennis ophalen bij anderen (door gemeente en andere partijen)		Alleen wanneer informatie noodzakelijk lijkt voor een concreet probleem, veel essentiële informatie wordt gemist. Piepsysteem, handelingsverlegenheid, werkdruk.
Proactief kennis delen		In ontwikkeling maar nog niet geïntegreerd. Piepsysteem, handelingsverlegenheid, werkdruk.
Structuur om kennis te delen		Gemeente en anderen: geen informatiebron op wijkniveau Gemeente: intranet zoekmachine mist zoeken op functie/beleidsveld, overdracht kennis bij mobiliteit of van externen niet geprofessionaliseerd.
Vindbaarheid informatie over spelers, issues, plannen in een gebied		Geen integrale informatiebron beschikbaar, niet goed vindbaar wie waar actief zijn en waarvoor verantwoordelijk

2.3 Leefbaarheid

Stand van zaken

Volgens onze respondenten is over het algemeen de leefbaarheid goed in vergelijking met andere gemeenten. Wel is er nog een wereld te winnen op het gebied van integraliteit en zeggenschap. Wat verder opvalt, is dat er over het begrip 'leefbaarheid' zeer verschillende beelden bestaan. Binnen de gemeente is het duidelijk gedefinieerd, maar bijvoorbeeld raadsleden hebben er uiteenlopende beelden bij.

De inzet ten aanzien van leefbaarheid door de gemeente en de partners in de gebieden is niet integraal afgestemd/gecoördineerd. Over de inzet van partijen op zich is men over het algemeen tevreden. De gemeente en partners in de wijk (o.a. eerstelijns zorg, Woerden Wijzer, Careyn, GroenWest e.d.) gaan echter ieder op hun eigen manier te werk bij de inwoners. Raadsleden hebben hierbij de zorg uitgesproken, dat sommige inwoners tussen wal en schip vallen / niet gezien worden (bijvoorbeeld eenzame inwoners). Alleen bij directe, evidente noodzaak/klachten zoekt men elkaar goed op (het 'piepsysteem'). Zowel gemeentebambtenaren als partners geven aan multidisciplinair overleg op gebiedsniveau te missen (het liefst ook op locatie) en vooral een gebiedsagenda. Ten eerste verwacht men daarvan verhoogde effectiviteit en efficiëntie. Men kan nu niet goed rekening houden met de plannen van anderen. Een groenbeheerder gaf hierbij het voorbeeld dat hij eens een plantsoen had aangepakt, dat drie weken later met de rest van de straat eruit gehaald werd (zie ook het vorige hoofdstuk). Waar het hier echter vooral ook om draait is waar men signalen kwijt kan over zaken die niet tot het eigen taakveld behoren. Zowel professionals, ambtenaren als inwoners ontberen een duidelijke, laagdrempelige plek waar zij met signalen terecht kunnen (en zich ook welkom voelen). Hiermee zou er tijdig ingezet kunnen worden, zodat opkomende problemen niet of minder de kans krijgen om door te groeien tot daadwerkelijke problemen. Op dit moment is er alleen een kanaal voor klachten. Professionals en ambtenaren die op locatie werken ontberen ook bij de gemeente een ingang buiten het eigen vakgebied of team. Signalen doorzetten lukt niet. Ten tweede zou overleg op gebiedsniveau de mate van zeggenschap van inwoners kunnen versterken, wanneer hier o.a. de platformen bij worden betrokken. Zij kunnen nog veel meer als klankbord fungeren. De mate van inzet van alle partijen op verscheidene thema's sluit momenteel niet vanzelfsprekend aan op wat de inwoners zelf als prioriteit zien. Volgens onze respondenten moeten inwoners meer zeggenschap krijgen. Dat houdt overigens ook in dat inwoners ook betrokken mogen/moeten worden om zelf vraagstukken omtrent leefbaarheid op te pakken.

In Molenvliet verschilt de leefbaarheid per buurt, dit betekent dus eveneens dat de leefbaarheid in sommige buurten laag is. In deze verslechterde buurten kan er een onveilig gevoel ontstaan bij de inwoner. De voorzieningen zijn gecentreerd in het centrum. Dit centrum kan wel volgens meerderen wel een opknopbeurt gebruiken om een meer onderhouden aanblik te krijgen. De openbare ruimte van heel Molenvliet is minder goed onderhouden dan de rest van de gebieden in de gemeente en velen wijten dit aan de snelle bodemdaling.

In Molenvliet wonen meer kwetsbare mensen en zijn de inwoners gevarieerder in etniciteit en sociaaleconomische status dan in de rest van de gemeente. Het is volgens veel respondenten moeilijker de samenwerking tussen de inwoners te vergroten vanwege deze diversiteit. In Molenvliet neemt de jeugdproblematiek, de criminaliteit en ook de eenzaamheid toe. Door de zichtbaarheid van de boa's is er wel een groter gevoel van veiligheid. Op de eenzaamheid in Molenvliet wordt al ingezet door de gemeente en diens partners. De gemeente moet naar het idee van de huidige raadsleden meer een aanjager worden van de sociale leefbaarheid/cohesie, maar de inwoners moeten het wel zelf doen ('leefbaarheid maak je zelf').

Overigens gaven sommige respondenten aan dat Molenvliet eigenlijk zo divers is, dat de wijk in twee delen opgesplitst kan worden, in een oostkant en een westkant.

Harmelen wordt op het gebied van leefbaarheid door velen gewaardeerd als goed. Het opknappen van de Dorpsstraat heeft de openbare ruimte opgevizeld en daarmee is het vertrouwen in de gemeente Woerden op een hoger niveau gekomen. De boa's worden ook in Harmelen meer gezien en dit wordt als aangenaam ervaren. Het vertrouwen in het gemeentelijk apparaat zou toenemen als 'Woerden' vaker naar Harmelen komt, 'dat je niet voor alles weer naar Woerden moet'. Het voorzieningenniveau is op veel vlakken goed, al hebben sommigen respondenten het idee dat

sommige inwoners van Harmelen niet voelen dat de voorzieningen voor hen bedoeld zijn. Deze inwoners van Harmelen zijn niet toe te schrijven aan één bepaalde groep. Ook zijn er weinig voorzieningen voor ouderen en er is op kleine schaal jeugdproblematiek. Daarbij kan er op nader te benoemen plaatsen in Harmelen nagedacht worden over ondergrondse afvalcontainers in plaats van de drukte van klike's bij appartementen. Ook zakt de bebouwing in de polders snel. De woningnood werd door de respondenten nogmaals benadrukt. De infrastructuur kan verbeterd worden op het aspect van de randwegen van Harmelen, deze monden nu namelijk uit in steden of dorpen en daar loopt het verkeer vast. Daarbij is er ook niet of nauwelijks handhaving vrachtverkeer door de Dorpsstraat. Tot slot is Harmelen gevoelig voor woninginbraak, omdat het zo dichtbij de snelweg ligt. Hier wordt door de gemeente al goed op ingezet.

Zeggenschap inwoner over leefbaarheid / agenda voor het gebied		Inspraak is vaak goed bij individuele projecten, soms te weinig gekaderd, te weinig verwachtingsmanagement. Het ontbreekt aan zeggenschap op een hoger niveau, ten aanzien van de verdeling van inzet/middelen op specifieke (leefbaarheids)vraagstukken
Integrale inzet spelers in de wijk		Gemeenteteams en spelers in de wijk weten van elkaar en onderling niet wat ze gaan doen. Het ontbreekt aan overall agenda / visie op gebiedsniveau.
Oppakken leefbaarheid		Inzet goed, wel gebaseerd op piepsysteem
Leefbaarheid Molenvliet		Divers, perceptie is dat problemen toenemen
Leefbaarheid Harmelen		Goed, maar met infrastructurele problemen en kleinschalige jeugdproblematiek en tekort aan binding met Harmelen

2.4 Initiatieven en participatie

Stand van zaken

In de interviews zijn wij erachter gekomen dat initiatieven niet goed aangevlogen worden door de gemeente. De participatietrajecten verlopen beter, maar deze kennen ook nog knelpunten. Met name bij de opstartfase van initiatieven laat de gemeente te wensen over. Initiatiefnemers zijn op dit vlak resoluut. Wanneer iemand zelf contacten heeft bij de gemeente gaat het goed. Wanneer iemand via de openbare kanalen moet werken is het zeer lastig om iets van de grond te krijgen. De gemeente moet achterna gezeten worden, het duurt te lang voordat initiatieven een projectgroep hebben. Ook lopen zij aan het begin tegen veel wet- en regelgeving aan, en beleidsterreinen (bijvoorbeeld fysiek en sociaal) spreken elkaar niet zelden tegen. Bovendien vraagt de gemeente veel uitleg en verantwoording op papier en de inwoners lijken geen ondersteuning te voelen van de gemeente, zo geven verschillende partijen aan. Dit wordt als storend ervaren. Het zou helpen als de gemeente meer naar inwoner met het initiatief toe zou komen en minder op papier af zou doen. Daarbij kwamen wij erachter dat een initiatief nog weleens onnodig eindigt wanneer initiatiefnemers stoppen. De gemeente kan het eerdergenoemde 'actieve inwonernetwerk' inzetten om een nieuwe eigenaar te vinden, zodat initiatieven met voldoende draagvlak kunnen blijven bestaan. Raadsleden zien hierin een rol weggelegd voor platforms. Daarbij wordt – door verscheidene partijen – aangegeven dat er geen heldere informatievoorziening of loket is voor initiatieven en dit wordt als gemis ervaren. De mogelijkheden zijn veel inwoners niet bekend en zij worden ook niet gestimuleerd/geënthousiasmeerd zelf het initiatief te nemen. Raadsleden gaven daarnaast nog aan, dat de gemeente vrijwilligers meer zou kunnen belonen. Ambtenaren en bestuurders voegen hier aan toe dat er ook een cultuuromslag bij inwoners gewenst is. Inwoners verwachten te vaak dat de gemeente zaken oplost ('u vraagt, wij draaien'), die door de gemeente meer in de sfeer van het eigen initiatief van inwoners worden gezien. Een deel van de respondenten geeft aan dat de gemeente zelfs te veel 'Woerden zegt ja' hanteert. De verwachtingen van de gemeente en de inwoner over de inzet bij het opstarten van initiatieven zijn niet gelijk. Ook in dat kader is het van belang een heldere ingang te geven, duidelijke randvoorwaarden te scheppen en de verwachtingen te managen. Initiatieven die niet haalbaar zijn, moeten ook 'nee' te horen kunnen krijgen. Met name raadsleden benadrukken dat initiatieven wel het 'algemeen belang' moeten

dienen (of in brede zin aansluiten bij gemeentelijke doelstellingen) om veel ondersteuning te krijgen. Indien het initiatief eenmaal gestart is, is de behandeling redelijk in orde volgens de initiatiefnemers, mits de initiatiefnemer doortastend is en weet wie hij/zij moet hebben. Het delen van kennis van de gemeente met de initiatiefnemers is één van de middelen om een initiatief tot een succes te maken. Op deze wijze hoeven de initiatiefnemers niet constant het wiel opnieuw uit te vinden. Andere succesfactoren zijn: vasthoudende initiatiefnemers, voldoende draagvlak in de wijk, een ambtenaar die erin gelooft en eigenaarschap toont en het krijgen van een projectgroep.

Participatietrajecten verlopen heel verschillend. Genoemde succesfactoren zijn met name heldere kaders en verwachtingsmanagement. Dat is op het moment niet vanzelfsprekend waardoor inspraaktrajecten soms tot teleurstelling leiden. De participatietrajecten kunnen beter begeleid worden vanuit communicatie. De afdeling communicatie wordt hier te weinig bij betrokken. Nog te veel ambtenaren doen zelf de communicatie en deze voldoet niet in elke situatie aan de benodigde standaard. Onlangs werd in Harmelen nog een inspraakavond georganiseerd over een deel van de openbare ruimte. Hierbij, zo wordt door respondenten omschreven, kwam de gemeente met een 'wit vel'. Dit leidde er toe dat uitermate specifieke wensen werden geuit, vaak op persoonlijk in plaats van publiek belang gericht, die niet konden worden gerealiseerd. Dit leidde tot een ontmoedigend gevoel van schijninspraak, terwijl het van alle partijen veel inzet had gekost. Echter kan het voeren van een dialoog over de gevolgen van ieders' inspraak juist laten zien dat inwoners het ook niet met elkaar eens zijn en dat de gemeente hierin een keuze moet maken. Deze transparantie zal leiden tot meer begrip voor de keuze van de gemeente. Een dergelijke teleurstelling kan ook optreden wanneer de rol van de gemeenteraad onvoldoende helder is. Wanneer de raad onvoldoende vooraf wordt betrokken kan dit leiden tot spanningen.

Het bestaan en verloop van initiatieven wordt ook niet doorgegeven aan de ambtenaren en de inwoners.. De successen hiervan worden niet bekendgemaakt aan de inwoners en onbekend maakt onbemind. Zeer weinig mensen (uit alle respondentengroepen) zijn bekend met de lopende initiatieven en participatietrajecten uit andere gebieden dan de eigen leef- of werkomgeving, maar zouden dit graag willen weten, met name als dit een raakvlak heeft hun vakgebied. Ambtenaren worden overigens ook niet geïnformeerd wanneer een initiatief ophoudt met bestaan.

Een wijkplatform zou kunnen bijdragen aan het draagvlak. In Molenvliet is er geen wijkplatform dat initiatieven en participatie kan promoten op wijkniveau. In Harmelen wordt het dorps huis gezien als een vooruitgang. Dit kan dienen als een uitvalsbasis voor initiatieven en participatie, dit is momenteel (nog) niet het geval. Een noot hierbij is dat de verhuur van een ruimte in het Dorps huis geld kost, terwijl het Trefpunt in Harmelen voor de inlooplunch (en allicht toekomstige initiatieven) gratis de ruimte beschikbaar stelt.

Opstart initiatieven		Overmaat aan wet- en regelgeving, projecteigenaren laat toegewezen, zelf erachteraan moeten als initiatiefnemer
Hulp bestaande initiatieven		Is goed, als de initiatiefnemer er zelf achteraan belt
Communicatie ophouden bestaan initiatieven		Niet of nauwelijks
Participatiegraad Harmelen		
Participatiegraad Molenvliet		Participeert minder, komt als wijk wel in actie bij grote projecten (laat woerden niet zakken).
Participatie opzet		Goed maar moet meer gekaderd, verwachtingsmanagement, standaardisering, communicatie betrekken
Gedachten inwoner over initiatieven/participatie		Er is soms een verschil tussen de verwachtingen van inwoners en de rolopvatting van de gemeente(bestuur).

2.5 Communicatie

Stand van zaken

Alle geïnterviewde partijen, behalve de gemeenteraad, vinden de communicatie die vanuit de

overheid naar inwoners plaatsvindt is op zichzelf in orde. Wanneer er in een gebied iets staat te gebeuren wordt de inwoner hierover tijdig en op begrijpelijke wijze geïnformeerd.

Ruimte voor verbetering vinden respondenten met name in de mate waarin de communicatie eenzijdig is. Aangegeven wordt dat de communicatie vrij traditioneel gericht is op zenden en minder op luisteren en dialoog. Een aspect daarvan is aanwezigheid en persoonlijk contact: in Harmelen wordt er een afstand gevoeld tot het stadhuis en zou men het waarderen wanneer wat meer zaken laagdrempelig op locatie zouden kunnen plaatsvinden, bijvoorbeeld in het dorps huis.

Ten tweede is de communicatie niet integraal per gebied maar gebaseerd op losse 'issues' die spelen per vakgebied. Veel teams communiceren los van elkaar met de gebieden. Een voorbeeld van onwenselijke situatie die daaruit voortkomen is dat er kort na elkaar twee informatieavonden worden georganiseerd, bijvoorbeeld over iets ruimtelijks en over iets sociaals. De inwoner moet dan twee avonden het huis uit om 'mee te doen'. Het koppelen van inwoneravonden is één manier om dit verbeteren. Op inwonersavonden wordt naast zenden ook veel informatie opgehaald, zoals eerder aangegeven wordt de opgehaalde informatie nog weinig breed gedeeld. Bij een inwonersavond als deze is het wel van belang de inwoner niet te overspoelen met informatie. Daarbij is het voor de inwoner momenteel ook niet duidelijk wat de algehele gebiedsplannen zijn. De wijk- of dorpsagenda moet hier verandering in gaan brengen als middel om invloed uit te oefenen maar tevens om inwoners te informeren. Zoals al bij het vorige hoofdstuk aangegeven, is het met betrekking tot de betrokkenheid van inwoners inhoudelijk van belang voldoende te communiceren over kaders en verwachtingen om onvrede achteraf te voorkomen. Dit kan bevorderd worden door goede communicatie te belonen. En ten tweede om meer te communiceren over de mogelijkheden tot initiatief, en over wie waarvoor verantwoordelijk is. Voor initiatiefnemers is de desbetreffende verantwoordelijke niet gemakkelijk te vinden, via de huidige communicatielijnen. Dit is ook met professionele partners het geval. Zij hebben meer dan eens wisselende contactpersonen en in dat geval moeten zij veelal via de TIP (telefonisch informatiepunt) zelf op zoek gaan. Het TIP stelt vrij veel vragen voordat zij doorverbonden worden. Dat de professionele partners over het kanaal voor inwoners moeten gaan ervaren zij als storend en omslachtig. Meer in het algemeen wordt aangegeven dat het voor zowel inwoners, partners in de wijk als de gemeente zelf onduidelijk is wie wat doet in het gebied en wie waarvoor verantwoordelijk is. De informatie hierover is niet goed vindbaar (intern bij de gemeente noch extern voor inwoners en partners). De onduidelijkheid lijkt met de decentralisatiegolven vanuit het Rijk te zijn toegenomen.

Communicatie gebiedsplannen		Geen integraal overzicht beschikbaar
Communicatie over kaders/verwachtingen t.a.v. betrokkenheid inwoners		Er doen zich nog te regelmatig verschillen voor tussen verwachtingen van inwoners en de daadwerkelijke beïnvloedings- of keuzeruimte.
Communicatie luisteren/dialoog (versus zenden)		Met name zenden op niveau van individuele zaken
Communicatie integraal (versus individuele issues per vakgebied)		Niet of nauwelijks
Communicatie Harmelen		Behoefte aan meer ambtenaren op locatie
Communicatie Molenvliet		Geen dorpsplatform

3 Conclusie

In het onderzoek hebben we veel positieve verhalen gehoord over zaken die goed gaan. Bijvoorbeeld over steeds meer individuele ambtenaren die proactief informatie delen. Of over inwoners die zaken zelf oppakken en daarin ook vasthoudend zijn. En over partners in de wijk die gemotiveerd zijn om integraler samen te werken. Het valt overigens op, dat er geen sterke verschillen tussen verscheidene groepen geïnterviewde bestaan.

In de beschrijving van de stand van zaken ten aanzien van deelopgaven hebben wij de aandacht voornamelijk gevestigd op ervaren knelpunten. Wat opvalt is dat er een beweging in de goede richting valt waar te nemen. Er wordt gewerkt aan betere samenwerking, meer op de hoogte zijn van wat er leeft, inwoners meer zeggenschap geven en betere participatie- en initiatieftrajecten. Wat ook opvalt, is dat die beweging – zichtbaar in de verhalen van inwoners, ambtenaren, bestuur, maatschappelijke organisaties – in de gemeentelijke organisatie nog onvoldoende vertaling heeft gekregen in zowel de algehele cultuur als in de structuren. Er wordt geïnvesteerd in de kernwaarden eigenaarschap en samenspel, maar helemaal geland zijn ze nog niet. College en gemeenteraad willen inwoners meer zeggenschap geven, maar missen soms de sturingsinstrumenten die daar ook bij passen. Er wordt bij verschillende teams gewerkt aan manieren om beter inzicht te krijgen in het gebied, maar er is nog geen integrale informatievoorziening op gebiedsniveau. Met name op het gebied van samenwerking, weten wat er leeft/aansluiten bij wat er leeft en participatie/initiatieven wordt het sterkst gevraagd om inzet.

Gebiedsgericht werken - binnen de opvattingen waarmee de pilot is gestart – is niet hetzelfde als werken in het gebied, al doen we dat ook. Gebiedsgericht werken is ook een mindset; de overtuiging dat ons werk begint bij de leefwereld van de inwoners en de eigen dynamiek daarvan. Dat vraagt een brede inzet, zowel bij allen die letterlijk in een gebied actief als binnen de gehele organisatie. In de veranderopgave die dat met zich meebrengt zijn we aan het pionieren, met het opgaveteam en de Nieuwe Wijk- en dorpsambtenaar als aanjager voor hoe we het ‘gewone’ werk doen. Binnen de organisatie heeft het opgaveteam veel ‘opgehaald’ en in gang gezet. Het leeft, en mensen willen aan de slag. In de komende anderhalf jaar hopen we het team overbodig te maken, omdat iedereen vanzelfsprekend ‘gebiedsgericht’ werkt. Deze nulmeting geeft een helder overzicht van waar we nu staan en daar gaan we mee aan de slag. In het voorjaar van 2019 zal de gemeenteraad een evaluatierapport ontvangen op basis van een herhaling van dit onderzoek.

4 Bijlagen

4.1 Beschrijving van het onderzoek

Opgaveteam (vaste leden):

Martien Brander, verantwoordelijk directeur

Jacqueline Scheenstra, Beleidsverantwoordelijke Gebiedsgericht werken

Ella Launspach, Beleidsverantwoordelijke Initiatieven

Ingrid van Schaik, Communicatieadviseur

Paulien Emidio, Nieuwe Wijkambtenaar (Molenvliet)

Marion Vonk, Nieuwe Dorpsambtenaar (Harmelen)

Erie Haak, Projectleider sociaal domein, signaalteam

Mike Voorend, Stagiair Beleidsadviseur (bestuurskunde)

Myrte van de Klundert, Directiesecretaris / beleidsadviseur

Het onderzoek bestaat uit: interviews, observaties/gesprek/enquête tijdens netwerklunch, bijstuursessie opgaveteam. Er zijn 27 mensen geïnterviewd. Er is een semigestructureerde interviewgids gebruikt (zie bijlage 4.2) ten behoeve van de herhaalbaarheid van het onderzoek. Er zijn 15 medewerkers van de gemeente geïnterviewd. In het onderzoek is intern gefocust op (openbare) Ruimte en Sociaal domein. Op deze domeinen (i.p.v. de gehele organisatie) richt zich namelijk de beperkte slagkracht van het pilot opgaveteam. Er zijn hiernaast drie bestuurders (wethouders + burgemeester) geïnterviewd. Extern zijn er drie initiatiefnemers zes partners in Harmelen en Molenvliet tezamen geïnterviewd.

Groep	Organisatie / functie
Organisaties in de wijk	Buurtwerk Harmelen Careyn Wijkverpleging

	Dorpsplatform Harmelen GroenWest (2)
Initiatiefnemers	Harmelen 1 (aantal) Molenvliet 1 (aantal)
Bestuur	Wethouders 2 (aantal) De Burgemeester
Gemeente	Functies (van sommige meerdere geïnterviewd): Accountmanager welzijn & sport Beleidsadviseur openbare orde en veiligheid Beleidsadviseur wonen Communicatieadviseur afval en reiniging Coördinator sociaal domein Oudewater/ clustercoördinator team sociaal beleid Woerden Opzichter afval & reiniging/ wijkambtenaar Snel en Polanen Opzichter wijkonderhoud (2) Opzichter stadserf Procesmanager MOR-loket Planner/voorbereider Wijkonderhoud/procesmanager MOR-loket Projectleider ruimtelijk beleid en Projecten Projectleider openbare ruimte Senior Projectleider Duurzaamheid Schilderskwartier Senior adviseur Sociaal Beleid

Verloop van het onderzoek

Fase 1	Oriëntatie, afstemming	Opgaveteam
Fase 2 Maart-mei	Interviews regelen, afnemen, samenvatting uittypen	Mike Voorend
Fase 3 Juni	Analyse interviews, conceptversie nulmeting	Mike Voorend
Fase 4 Juni	Nulmeting bespreken met belanghebbenden, bijstuursessies van opgaveteam	Opgaveteam
Fase 5 Juli	Collegedadvies en Raadsinformatiebrief met nulmeting	Jacqueline Scheenstra
Fase 6 Augustus – oktober	Geen rol voor onderzoek. Verdere aanscherping inzet Gebiedsgericht werken obv nulmeting	
Fase 7 Oktober	Vorbereiding herhaalmeting	
December- januari	Herhaalmeting uitvoeren	Opgaveteam, ntb
Fase 8 Februari	Analyse resultaat in relatie tot 5 criteria. Conceptversie	Opgaveteam, ntb
Fase 9 Maart-april	In gesprek met belanghebbenden over waardering van de resultaten	Opgaveteam, ntb
Fase 10	Rib met evaluatierapport naar gemeenteraad, besluitvorming over vervolg pilot	Jacqueline Scheenstra

4.2 Interviewguide

Interviewgide**Nulmeting**

In de nulmeting wil de gemeente weten hoe het staat met:

- Samenwerking en samenhang
- Weten wat er leeft in de wijk
- Leefbaarheid
- Communicatie inwoner-overheid
- Initiatieven & participatie en de begeleiding daarvan

Interviewstart	
Harmelen/Molenvliet	
Laten we beginnen in de wijk / het dorp. Stel, ik ken Molenvliet/Harmelen niet. Wat is Molenvliet voor wijk / Wat is Harmelen voor dorp?	Hoe kom je daarbij? Wat vind jij echt typerend aan M/H? Wat maakt dat jij dat zo ziet? Waar maak je dat uit op?
Kun je benoemen welke ontwikkelingen het gebied doormaakt?	Verduidelijking: Wat verwacht je de komende jaren dat er zal veranderen? Hoe kom je daarbij, welke tekenen zie je daar dan van?
Weten wat er leeft	Doorvragen:
Heb je het gevoel dat je/jullie goed weet wat er speelt in de wijk?	
Wanneer vind je dat je weet "wat er leeft"? Wat versta jij onder weten wat er leeft?	Kun je voorbeelden geven?
Hoe zorg jij dat je op de hoogte bent van wat er leeft?	Hoe doe je dat dan? Wat zijn je belangrijkste bronnen van informatie om te weten wat er leeft?
Zou je gebaat zijn bij (nog) betere kennis van wat er leeft?	Waarom? Welke informatie zou je dan goed kunnen gebruiken? Wat zouden we merken als jullie (nog) beter weten wat er leeft? Wat zou de NWA (kleine dingen) of gemeente (grote dingen) concreet voor jullie kunnen doen (lange/korte termijn) om beter erachter te kunnen komen wat er leeft?
Samenwerking en samenhang vergroten	Doorvragen:
Met wie werken jullie allemaal samen?	Waaruit bestaat die samenwerking? Met wie zouden jullie willen samenwerken, maar doen jullie dat nu nog niet?
Hoe verloopt de samenwerking met anderen?	Hoe tevreden ben je over de samenwerking? Wat maakt dat dit goed / niet goed loopt?
Wat is er nodig om samenwerking te verbeteren?	Hoe zie je jullie rol in het verbeteren van samenwerking? Wat verwacht je van anderen?
Hoe is de samenhang in de wijk/dorp? (samenhang =verbinding tussen alle partijen in de wijk, partner en burger. Ze weten ook van elkaar wat ze doen en weten elkaar te vinden, als dat nodig is.)	Wat vind je daarvan? Hoe zie je jullie rol in het vergroten van de samenhang? Wat verwachten jullie van anderen?
Leefbaarheid in het gebied samen versterken	Doorvragen:
Wat vind je van de leefbaarheid van	Wat gaat goed?

Harmelen/Molenvliet? <i>LET OP: nog niet noemen waaruit leefbaarheid bestaat. Vraagt iemand: Wat is leefbaarheid?</i> <i>Vraag dan eerst:</i> → Waar denk jij aan bij leefbaarheid? → Daarna evt. Leefbaarheidsfactoren noemen: Voorzieningen, (Sociale) veiligheid, Milieu, Kwaliteit openbare ruimte, Sociale kenmerken.	Welke problemen zie je? Waar zie je dat dan aan? Wie hebben daar het meeste last van, waarom is dat een probleem?
Zijn er bij de leefbaarheid bepaalde dingen, die jullie graag verbeterd zouden zien?	
Wat vind je van hoe er momenteel wordt gewerkt aan verbetering van de leefbaarheid?	Wat vindt je van hoe de gemeente aan leefbaarheid werkt? Pakt de gemeente de juiste problemen op? Betrekt de gemeente jou/jullie bij het verbeteren van de leefbaarheid? In hoeverre vinden jullie er naar jullie geluisterd wordt de inzet van de gemeente in het gebied? Wat zouden jullie daar zelf aan kunnen bijdragen (met ons)?
<i>Hoe kan de gemeente volgens jou inwoners het beste zeggenschap geven In hun leefomgeving?</i>	
Initiatieven	Doorvragen:
Ben je bekend met initiatieven van inwoners in Harmelen / Molenvliet?	Welke bestaande initiatieven ken je? Zijn er bij jouw weten inwoners die graag initiatieven willen starten? Heb je de afgelopen tijd ook initiatieven zien stoppen of mislukken?
Wat zie jij als de succesfactor(en) voor initiatieven?	
Wat zijn de meest voorkomende obstakels?	
Wat is het meest nodig om initiatieven te verbeteren?	Waarom zou dat helpen? Wie heeft daarin een rol? Zie je hierin vanuit jouw functie ook voor jezelf/jouw organisatie een rol?
Participatie	
Ben je bekend met participatietrajecten in Harmelen/Molenvliet?	Kun je participatietrajecten noemen van de afgelopen jaren? Weet je of er nu participatietrajecten lopen?
Wat zie jij als de succesfactor(en) voor initiatieven?	
Wat zijn de meest voorkomende obstakels?	
Wat is het meest nodig om participatietrajecten te verbeteren?	Waarom zou dat helpen? Wie heeft daarin een rol? Zie je hierin vanuit jouw functie ook voor jezelf/jouw organisatie een rol?
Communicatie	
Hoe ervaar je de communicatie met de gemeente?	Vind je de communicatie duidelijk? Vind je de communicatie samenhangend? (integraal)

<p>Wat vind je van hoe de gemeente over het algemeen met inwoners van Molenvliet/Harmelen communiceert?</p>	<p>Noem eens een voorbeeld... Kun je vertellen wat maakt dat je dit zo ziet?</p>
<p>Zou de gemeente haar communicatie kunnen verbeteren?</p>	<p>Wat willen jullie graag weten/horen van de gemeente? Hoe willen jullie deze informatie kunnen verkrijgen? Mis je op een bepaald vlak een goede communicatie met de gemeente? Of missen jullie op een bepaald vlak informatie van de gemeente?</p>