



**Van** : college van burgemeester en wethouders

**Datum** : 7 mei 2019

**Portefeuillehouder(s)** : Wethouder De Weger

**Portefeuille(s)** : Gebiedsgericht Werken

**Contactpersoon** : J. Scheenstra

**Tel.nr.** : 06-3511 3530

**E-mailadres** : scheenstra.j@woerden.nl

**Onderwerp:**

Evaluatie Gebiedsgericht Werken en de inzet van boa-capaciteit naar aanleiding van de pilot Gebiedsgericht Werken 2018 – 2019

---

**Kennisnemen van:**

De evaluatie van de pilot Gebiedsgericht Werken op het moment dat de pilot ruim halverwege is, de inzichten die zijn opgedaan en de aanbevelingen voor de toekomst die hieruit voortvloeien.

---

**Inleiding:**

Op 1 januari 2018 startte de pilot Gebiedsgericht Werken in 1 wijk (Molenvliet) en 1 dorp (Harmelen). In 3 raadsinformatiebrieven bent u in 2018 geïnformeerd over de voortgang in de pilot.

De pilot heeft ons tot nu toe veel informatie opgeleverd over de vooraf gestelde doelen, de capaciteit, de doelmatigheid en doeltreffendheid in het Gebiedsgericht Werken. Deze informatie heeft geleid tot een aantal inzichten en aanbevelingen voor het Gebiedsgericht Werken in de komende jaren 2020 t/m 2022.

De kernboodschap van deze raadsinformatiebrief is opgebouwd in vijf delen:

- I. De pilot laat ontwikkeling zien
- II. Door de geringe schaal is de impact beperkt
- III. Gefaseerde doorontwikkeling naar Woerdens Gebiedsgericht Werken in 2022
- IV. Helder zicht op benodigde boa-capaciteit
- V. Het proces tijdens de pilot met de wijk- en dorpsplatforms

---

**Kernboodschap:**

**I. De pilot laat ontwikkeling zien**

De nieuwe wijk- en dorpsambtenaar hebben aan vijf doelstellingen gewerkt:

1. Samenhang & effectieve samenwerking
2. Weten wat er leeft
3. Leefbaarheid versterken op inclusieve wijze
4. Communicatie
5. Initiatieven en Participatie

Op elk van deze doelstellingen heeft de nieuwe wijk-/dorpsambtenaar op operationeel niveau taken verricht. Het zwaartepunt lag daarbij op het aanwezig zijn in de wijk/ het dorp en operationeel / concreet

werken aan de doelstellingen.

De nieuwe wijk-/dorpsambtenaar heeft in de pilot tot nu toe taken verricht op verschillende niveaus, maar met name operationeel hands-on taken (initiatieven begeleiding, contacten gelegd, gesprekken aangegaan, verbindende functie met het wijk- en dorpsplatform). Een deel van het pilotgebied kent de wijk-/dorpsambtenaar.

De interactie tussen wijkambtenaar en de wijk- en dorpsplatforms is voortdurend geweest en heeft een aanjagende functie gehad. De wijkambtenaar heeft op sommige momenten een projectleidersfunctie vervuld (bijv. in de gebiedsgerichte vraagstukken rondom wijkcentrum Molenvliet/ Sinar Maluku).

Er zijn contacten gelegd met de omgevingsmanagers die een rol hebben gespeeld binnen projecten van de gemeente in de wijk. Hierbij is gezocht naar versterking van elkaars functie. Daarnaast heeft de nieuwe wijk-/dorpsambtenaar (ongevraagd en gevraagd) gebiedsgericht (beleids)advies gegeven en meegedacht over het gebiedsgericht werken in al zijn facetten. Kortom, de wijkambtenaar groeit in zijn nieuwe rol en zijn positie wordt gelijk steeds duidelijker.

## II. Door de geringe schaal is de impact beperkt

Als de meest in het oog springende opbrengsten zijn te noemen:

Harmelen	Molenvliet
Het aanstellen van een sociaal buurtverbinder	Het ontstaan van een actief wijkplatform
Ontstaan van een initiatief voor een dementievriendelijke buurt	Succesvolle samenwerking op het gebied van de energietransitie door Platform en stakeholders.
Het aanjagen van het buurtveiligheidsteam	Het aanjagen van het buurtveiligheidsteam
Constructieve dialoog met Platform over status en positie	Vermindering overlast door samenwerking wijkambtenaar en handhaving
Samenwerking op initiatiefbegeleiding rondom kinderboerderij van gemeente, Boogh en Hart voor Woerden.	Gebiedsgerichte blik door wijkverpleging waardoor activiteit in wijkcentrum is aangejaagd.

*Voor Molenvliet is in bijgaande wijkanalyse meer te lezen over de genoemde voorbeelden.*

Belemmeringen waren er ook, we noemen:

### Pilot in 1 wijk en 1 dorp

De beperking van de pilot 1 wijk en 1 dorp heeft remmend gewerkt, immers ook de capaciteit beperkte zich tot 1 wijk en 1 dorp. De schaal waarop kon worden doorontwikkeld was daarmee beperkt, terwijl het initiatief wel vragen en behoeftes in de wijken naar voren bracht. Zo is de behoefte ontstaan om breder na te denken over de rol en positie van de wijk- en dorpsplatforms. De borging van gebiedsgericht werken binnen de organisatie bij de verschillende teams is versterkt, maar nog niet op het gewenste niveau. Verder is er de ambitie om het gebiedsgericht werken op verschillende niveaus in te bedden (uitvoerend, management en bestuur). Door de beperkte schaal van de pilot is de opbrengst vooralsnog beperkt tot het operationele niveau in Harmelen en Molenvliet.

### Beperkte inzet, grote ambitie

Voor het gebiedsgericht werken zijn ambitieuze doelstellingen geformuleerd. Op de meeste van deze doelstellingen zijn ontwikkelingen zichtbaar. Tegelijk moeten we realistisch zijn over de resultaten die we met deze beperkte inzet kunnen bereiken. Veel is in de afgelopen periode bereikt door zeer creatief met beschikbare inzet om te gaan. Zo hebben we gebruik kunnen maken van inzet van stagiaires en werkervarenders en hebben collega's een extra taak op zich genomen.

### De positionering van het Gebiedsgericht Werken in de organisatie

Gebiedsgericht Werken is een manier van werken en geen 'beleidsterrein'. De interne positionering, ook bestuurlijk, verdient daarom aandacht. We hebben gemerkt dat de wijkwethouders in de afgelopen periode meer betekenis hebben gekregen, maar willen deze verder versterken.

### Gebiedsgerichte vraagstukken vragen om generalistische opdrachten

Gebiedsgerichte vraagstukken vergen een integrale opdracht. We constateren dat we nog een ontwikkeling moeten doormaken om dergelijke vraagstukken goed te beleggen. Hiervoor is behoefte aan een vorm van procesmanagement binnen de organisatie, zodat de relevante disciplines goed kunnen worden betrokken en het eigenaarschap tegelijk goed is belegd.

### **III. Gefaseerde doorontwikkeling naar Woerdens Gebiedsgericht Werken in 2022**

Door de vergrote aandacht, inzet en capaciteit heeft de pilot in sneltreinvaart informatie gegeven over het Gebiedsgericht Werken. Hierdoor weten we nu scherper aan te geven waarop doorontwikkeling moet plaatsvinden. Het afgelopen jaar heeft ons drie belangrijke inzichten gegeven:

1. De grootste verworvenheid uit de pilot is niet-geplande verbinding. Hierin liggen kansen.
2. Er is veel ingezet op operationeel niveau, minder op beleids- en strategisch niveau. De borging & verdieping van de opbrengsten moet verder ontwikkelen.
3. Alle 6 doelen in de pilot zijn enigszins aangestipt. Operationeel is er veel bereikt. Dit kan de ingang zijn voor verdere verdieping, ontwikkeling en borging.

We voorzien een kwalitatieve doorontwikkeling van het Gebiedsgericht Werken als aan de genoemde drie inzichten aandacht wordt gegeven. Hieronder noemen we de drie onderwerpen nog eens met daaronder concreet onderwerpen waarop deze kwalitatieve doorontwikkeling bereikt kan worden:

#### ***1. Kansen door niet-geplande verbinding***

##### De wijkambtenaar is een belangrijke verbinder

Wijkambtenaren die de verbinding zijn met een wijkplatform en de gemeente zijn en blijven nodig. Hetzij om zelf het gesprek aan te gaan in de wijk met uiteenlopende stakeholders, aan te zitten bij de wijkplatformvergaderingen op een omgevingsbewuste wijze, hetzij om andere (vak)collega's te enthousiasmeren en hen als ambassadeur van Gebiedsgericht Werken te positioneren. Juist door het aanwezig zijn in het gebied ontstaan verbindingen die anders niet tot stand zouden komen, omdat deze zich niet langs de normale lijnen begeven. Kennis van het gebied en van het lokale netwerk is hierbij essentieel.

#### ***2. Optillen en de tijd nemen: inzet op beleids- strategisch en bestuurlijk niveau***

##### Van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie

In de pilot is naar voren gekomen dat het wat vraagt als we als organisatie willen aansluiten bij de samenleving. De klassieke vorm van participatie (als gemeente plannen maken en die bespreken met de samenleving) wordt nog veel toegepast. We komen binnenkort als college bij u terug op het onderwerp participatie en hoe we veel meer kunnen aansluiten op ontwikkelingen en vragen die vanuit de samenleving op ons afkomen. Gebiedsgericht werken helpt bij de verandering om de samenleving deelgenoot maken van ontwikkelingen, vraagstukken en issues om zo als overheid participant te worden in het gesprek dat de samenleving voert hierover.

##### Breng projectleiderschap, omgevingsmanagement en gebiedscoördinatie samen bij een gebiedscoördinator

De nieuwe wijkambtenaar heeft in de pilot verschillende taken, rollen en functies vervuld. Splits deze taken naar wat nodig is. Bij gebiedsgerichte vraagstukken (voortvloeiend uit een opgave / vraag vanuit een specifiek vakgebied) kwam regelmatig de vraag naar voren wie eigenaar van het vraagstuk was. De rol van gebiedscoördinator kan hierbij helpen om te zorgen voor een integrale opdracht.

##### Een meer integrale positionering van het Gebiedsgericht Werken

Tijdens de pilot is gebleken dat ambassadeurschap om de gemeentelijke organisatieonderdelen aan elkaar te verbinden waardevol is.

Medewerkers binnen verschillende teams kunnen andere collega's / teams positief beïnvloeden om gebiedsgericht te gaan werken. Nu gebeurt dat nog te weinig, hoewel de eerste stappen naar integrale samenwerking wel zijn gezet. Een hands-on ambtenaar die alle domeinen en teams goed kent, het belang van gebiedsgericht werken goed over kan brengen (bijv. het werken in de wijk, er op af, in gesprek gaan, andere aanpak), werkt goed. Dit inzicht is ook waardevol in het kader van de organisatieontwikkeling en de beweging naar meer integraliteit los van de teams en domeinen.

##### Mandaat voor Gebiedsgerichte Werkers

Een mandaat om voor de wat kleinere zaken die spelen in een wijk en dorp te kunnen handelen is wenselijk. Een mandaat om (vak)ambtenaren te overrulen werkt echter tegen; het Gebiedsgericht werken moet zelf gaan leven bij de (vak)ambtenaar, daar moet geen mandaat voor nodig zijn. Een mandaat enkel en alleen bij het Gebiedsgericht Werken maakt dat de werkwijze bij een paar mensen blijft en niet verder in de haarvaten van de organisatie komt.

##### Financieel

Het is in de afgelopen jaren niet voorgekomen dat het budget GGW volledig is besteed. Niet omdat er geen

mooie en noodzakelijke projecten waren, wel omdat er binnen het GGW geen capaciteit in uren was de projecten goed te kunnen opzetten en borgen. Daarom wordt er nu budget gevraagd voor uren uitbreiding voor het gebiedsgericht Werken terwijl het budget voor initiatieven, subsidies en projecten in stand blijft.

### **3. Verdere verdieping en inzet op de 6 doelen**

Zorg voor overzicht van initiatieven en maak iemand verantwoordelijk voor de begeleiding en het aanjagen ervan

Initiatieven zijn belangrijk. Toch zijn initiatieven nu onvoldoende geborgd in de organisatie. Binnen het gebiedsgericht Werken worden aanvragen behandeld en enkele initiatieven begeleid. Ook de wijk- en dorpsambtenaren begeleiden kleine initiatieven vanuit diverse hoeken (fysieke / sociale initiatieven). Inmiddels is afgesproken dat de toekomstig aan te stellen buurtverbinders (in de huizen van Woerden) de sociale initiatieven gaan begeleiden.

Er is momenteel geen volledig overzicht van initiatieven die binnenkomen en er is onvoldoende overzicht over initiatieven in wijk, dorp en buurt waardoor samenhang soms wordt gemist.

Om goed om te gaan met zowel kleine initiatieven als 'right to challenge' initiatieven is een initiatievenloket noodzakelijk. In de loop van het jaar zullen we dit ook gaan opzetten. Onderdeel hiervan moet zijn dat er heldere kaders voor initiatieven ontstaan, dat inclusieve wijkontwikkeling wordt gestimuleerd en dat er ruimte is voor begeleiding en financiering van initiatieven.

Maak duidelijk wat van Gebiedsgericht Werken is en wat niet

Maak (zo veel mogelijk samen) met partners in het gebiedsgericht werken een notitie waarbij een breed scala aan onderwerpen worden uitgediept:

- *De status & positie van wijk- en dorpsplatforms*  
Van de Platforms bestaat geen vastomlijnd beeld van hun status. Zowel de Platforms als de gemeente Woerden hebben behoefte aan duidelijkheid omtrent hun status. Onderwerpen als draagvlak, representativiteit en passende subsidiëring zullen onderwerp zijn van verdieping.

En verder:

- De spelers in een wijk, dorp en buurt (samenhang, samenwerking in netwerken)
- Een gebiedsgerichte organisatie (infrastructuur), in hoeverre is dat mogelijk
- Participatie; waar werken we mee? Wat gaat goed? Wat kan beter?
- Wijk- en dorpsanalyses; hoe interpreteren we cijfers naast het verhaal?
- Manieren om te weten wat er leeft, het ontsluiten van gebiedsinformatie:
  - kennisdeling, gebiedsbriefings
  - systemen (geoweb)
- Ruimte voor inzicht, verandering, reflectie en bijsturing

### **IV. Helder zicht op benodigde boa-capaciteit**

Begin 2018 is door de raad extra boa-capaciteit toegevoegd aan de pilot GGW in Harmelen en Molenvliet. Daarom wordt de evaluatie hiervan nu meegenomen in het advies over de pilot GGW.

Per 1 januari 2018 is gestart met twee vaste boa's voor Harmelen en Molenvliet, het dorp en de wijk in de pilot Gebiedsgericht Werken. Door deze twee boa's is in de eerste periode van 2018 vooral geïnvesteerd in bekendheid en zichtbaarheid op straat. Samen met de wijk- en dorpsambtenaar in de pilot GGW is ingezet op netwerkverbreding, op relatie met inwoners en het leren kennen van elkaar. Het doel van deze eerste inzet is het creëren van een netwerk waarin inwoners, wijk-, dorps en buurtplatforms, politie, jongerenwerkers, wijkambtenaren en boa's elkaar weten te vinden, met elkaar in gesprek gaan en gezamenlijk taken kunnen oppakken wanneer dat nodig is. De boa's zijn vanaf de start aangesloten op de doelstellingen vanuit de pilot Gebiedsgericht Werken.

De ervaringen die de boa's en de wijk-/dorpsambtenaar meekrijgen vanuit de wijk-/dorpsplatformavonden en van inwoners op straat zijn positief. Inwoners zijn blij de boa's te zien en geven aan dat de 'extra ogen en oren' bijdragen aan het verhogen van het veiligheidsgevoel. In enkele gevallen zijn inwoners ook eerder bereid elkaar aan te spreken door het vertrouwen dat de boa het overneemt als dat nodig is.

Kort samengevat is de inzet in 2018 geweest:

- inzet op bouwen netwerk en netwerkverbreding, zichtbaarheid en bekendheid;
- Inzet op prioriteiten vanuit het HandavingsUitvoeringsProgramma (HUP) (parkeer- en jeugdoverlast, hondenpoep, woonoverlast, afval op straat, enz.);
- Inzet op prio's vanuit het Integraal Veiligheids Plan (ondermijning, overlast, High impact crimes (Hic));



- Inzet op klachten/meldingen vanuit de Meldingen Openbare Ruimte (MOR);
- deelname aan Buurt Veiligheids Team (i.s.m. Gebiedsgericht Werken)

Na de investering van het eerste half jaar hebben we in augustus 2018 geconcludeerd dat de inzet van twee fulltime wijkboa's in Molenvliet en Harmelen gelet op de werkzaamheden, klachten en meldingen niet altijd nodig blijkt te zijn. We zijn in augustus/september 2018 binnen het Boa cluster overgegaan naar een meer taakgerichte aansturing van het cluster. Hierin zijn de doelstellingen van het GGW, de inspanningsverplichtingen vanuit het HUP, Integraal VeiligheidsPlan (IVP) en de klachten/constateringen vanuit de Mor als basis genomen. Hieruit blijkt dat fulltime inzet binnen de twee gebieden niet nodig is. Er is dan ook voor gekozen om effectief en efficiënt met het budget om te gaan en de 'vrijgekomen uren' uit dit budget anders binnen Woerden in te zetten. De wijkboa's worden naast hun inzet binnen de pilotwijken dan ook ingezet binnen andere wijken om daar taakgericht te werk te gaan.

Op dit moment wordt het gehele Boa cluster ingehuurd via de markt (via 'Handhavingssupport'). Ervaring van de afgelopen jaren heeft geleerd dat er hierdoor te weinig stabiliteit en onvoldoende kwaliteit in het cluster tot stand kan worden gebracht. In de afgelopen twee jaar is er veel verloop van inhuurkrachten binnen het cluster geweest. Het gevolg hiervan is dat er onvoldoende binding met de omgeving en de organisatie is opgebouwd en dat niet de kwaliteit wordt geleverd die wij als gemeente voorstaan. Door deze inhuur gaat de opgebouwde kennis op handhavingengebied en het gebied zelf telkens verloren. Iets wat vanuit het GGW niet wenselijk is. Voor de toekomst willen wij een andere invulling van het Boa-cluster, namelijk van inhuur naar vaste formatie.

#### **Hoe gaan we verder met de boa-capaciteit?**

Wekelijks wordt voor beide pilotgebieden samen in totaal 32 uur ingezet. Met betrekking tot deze inzet zullen we op grond van de meldingen/prio's bezien of er meer inzet benodigd is dan de 32 uur die nu worden ingevuld. Daarnaast moet gekeken worden naar de totale inzet en het functioneren van het Boa cluster. De mogelijkheid wordt onderzocht om over te gaan van inhuur naar vaste formatie met als uitgangspunt 1 Boa op de 10.000 inwoners (gemiddelde inzet in meeste gemeenten). Dit zou uitkomen op 6 fte aan Boa inzet voor Woerden en Oudewater samen. In eerste instantie wordt ernaar gestreefd om de vaste formatie voor Woerden (4,5 fte) binnen het totaal beschikbare budget van € 340.300,- te realiseren.

#### *Boa-capaciteit in balans, wat betekent dat financieel?*

Zoals het er nu naar uitziet is het bestaande budget van 340.300 toereikend om 1 Boa coördinator en 4 Boa's aan te stellen. Dit zou voldoende basis moeten bieden om naar de toekomst toe te bouwen aan een kwalitatief goed Boa cluster. De afweging die nu gemaakt moet worden is op welk niveau we medewerkers gaan aanstellen en welke termijn we nemen om de gewenste kwaliteit te behalen. Aan ieder niveau hangt een andere prijs. Wanneer er extra budget wordt toegekend dan is het advies om vooral in te zetten op kwaliteit en niet op kwantiteit (meer Boa's)!

De planning is dat voor de zomer de functie van Boa Coördinator vast wordt ingevuld en dat we na de zomer kunnen starten met het vervolgtraject om te bouwen aan een vast Boa cluster waarvan de medewerkers in dienst zijn van de gemeente Woerden.

#### **V. Het proces tijdens de pilot met de wijk- en dorpsplatforms**

Tot nu toe zijn er 4 bijeenkomsten geweest met de wijk- en dorpsplatforms. Tijdens de laatste bijeenkomst, op donderdag 18 april jl., is een eerste gedachtegang over de pilot voorgelegd. De platforms hebben hier met elkaar over gediscussieerd en hebben vervolgens input gegeven. De input heeft zich vooral geconcentreerd op het onderwerp 'status & positie van wijk- en dorpsplatforms'. Dit onderwerp raakt de Platforms het meest. Een greep uit wat hierover is gezegd:

- Bepaal een minimum kader voor alle platforms;
- Het platform weet welke andere platforms of groepen er nog meer actief zijn en staat in verbinding;
- Niet de rol van een platform: vertegenwoordiger van inwoners  
Wel de rol van een platform: belangenbehartiger
- Ogen en oren in een wijk / dorp maar ook: waakhond en luis in de pels
- Managen van verwachtingen door kaders te bepalen (wanneer kan / mag / moet een platform meebeslissen / betrokken worden);
- Platforms moeten een grotere betrokkenheid mobiliseren bij inwoners;
- (vak)-afdelingen moeten eerder in overleg met bewoners.
- Als platform kun je een agenda hebben; de ervaring is soms dat gemeente een eigen agenda / planning / budget heeft waardoor het elkaar niet goed kan aanvullen, dit worden knelpunten.
- Teverden over de huidige ontwikkelingen; platform wordt vaker betrokken bij processen.

- Bewoners hebben heel verschillende verwachtingen; een platform moet dit managen.

Over het beeld van de pilot Gebiedsgericht Werken tot nu toe is door de Platforms het volgende gezegd:

- als niet-pilot platform niet veel gemerkt van pilot (buiten de overleggen om);
- weinig tot geen binding tussen de platforms. Dit is overigens wel gewenst;
- ervaringen Kamerik: het gaat beter, er is meer samenwerking en overleg (onduidelijk of dit door de pilot komt)
- doelstellingen worden niet heel concreet, vooral in begin zoeken van beide kanten;
- meer actiegericht, minder praten, meer doen;
- kies de goede onderwerpen om aan te werken;
- successen vieren en communiceren;
- indruk dat gemeente ½ zwanger is, deel wil graag, ander deel wil / kan niet;
- het organisatievraagstuk is groter dan men denkt en hoogstwaarschijnlijk ook duurder.

Over dit beeld, de interpretatie en de mogelijke beslissingen voor de toekomst hebben de Platforms het volgende meegegeven:

- Belangrijk dat er geen twee gescheiden actoren actief zijn in de wijk. Intensieve afstemming en samenwerking tussen een gebiedscoördinator en het Platform is gewenst.
- Een succesvol begin met mogelijkheid om verder te structureren en echt vorm te geven;
- Doorgaan en verder uitbouwen: verduidelijken rollen, vakgroepen anders inrichten, eerder in het 'ontstaansproces van ideeën platforms betrekken;
- Ruimte creëren in gemeentelijke organisatie voor bottom up ideeën en initiatieven;
- Er is nog winst te behalen in de communicatie tussen gemeentelijke afdelingen en platforms;
- Bestuur platform heeft behoefte aan een wijkambtenaar die het platform informeert over relevante processen en zaken die de wijk betreft;
- Agenda's van de platforms afstemmen met de lange termijn planning van gemeentelijke en andere organisaties;
- Gebiedsgericht werken verder uitbouwen;
- Een spreekuur in huis van de wijk;

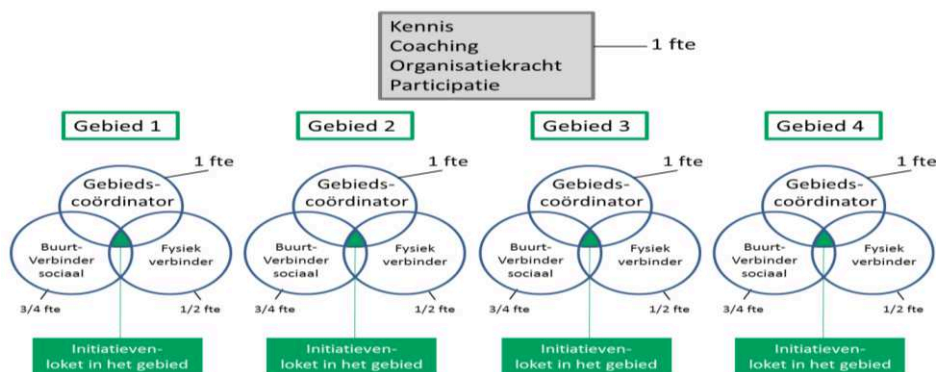
#### *Rapport Erasmus naar publieke waarden in Harmelen en Molenvliet*

In 2018 heeft de Erasmus Universiteit onderzoek gedaan in de twee pilotgebieden. Hierover hebben zij recent een rapport uitgebracht (zie bijlage). Er is overeenstemming met hetgeen platforms noemen en wat in de conclusie van het rapport wordt samengevat:

Molenvliet	Harmelen
Een buurtcentrum wordt heel belangrijk gevonden	Erkenning van de identiteit van Harmelen wordt belangrijk gevonden.
Bij inwoners is vaak een gebrek aan juiste informatie	Woningbouwplannen moet meer samenhang vertonen met de identiteit van Harmelen.
Inwoners moeten goed geïnformeerd worden en hebben duiding nodig m.b.t. thema's	Inspraak, bijvoorbeeld bij verkeersplannen, wordt belangrijk gevonden.
Inwoners weten niet welke invloed zij kunnen hebben, transparantie hierover is gewenst.	Men hecht waarde aan behoud van het dorpse karakter.

## Financiën:

Voor de onder 4. genoemde gefaseerde doorontwikkeling is een mogelijk model Gebiedsgericht Werken bedacht dat in Woerden goed zou kunnen werken:



In dit model geven we verschillende rollen vorm: op het operationele niveau zorgen we voor verbinding voor de sociale en fysieke onderwerpen. Het is daarbij noodzakelijk om de vraagstukken die we in het gebied tegenkomen aan elkaar te verbinden. Daarvoor stellen we voor om met een gebiedscoördinator te gaan werken, die een belangrijk aanspreekpunt in het gebied is.

In totaal werken we in Woerden nu met 10 gebieden. Dat willen we niet veranderen, zodat we kunnen blijven aansluiten bij de wijken en kernen waar inwoners zich in herkennen. Wel willen we in de organisatie daarvan (ook met onze partners) daarin een bundeling aanbrengen, om te voorkomen dat we het gebiedsgericht werken teveel versnipperen.

Overkoepelend op de gebiedscoördinatoren is ook centrale coördinatie nodig. Dit gaat onder meer over de borging van gebiedsgericht werken bij ambtelijke top en bestuur, maar ook bij onze partners (politie, woningcorporatie, welzijn en dergelijke). Op dit niveau worden ook de kaders bepaald, bijvoorbeeld over de manier waarop we met communicatie en participatie willen omgaan.

Bovenstaand idee is een eerste schets, die in de loop van dit jaar verder zal worden uitgewerkt. Hierover willen we ook graag met uw raad in gesprek.

Om bovenstaand model te realiseren zal extra capaciteit noodzakelijk zijn. Hieronder is aangegeven wat dit zou vergen in de komende jaren. Hierbij tekenen we aan dat we in de komende maanden ook willen zoeken naar manieren om 'anders' te organiseren, zodat deze functies in de plaats kunnen komen van andere capaciteit die momenteel bestaat.

2019: Huidig structureel budget & mogelijke ontwikkeling budget Gebiedsgericht Werken

1.	Subsidies wijk- en dorpsplatforms	53.753
2.	Projectenbudget	63.703
3.	Inwoner-initiatievenbudget	72.115
4.	Loonkosten	201.672
Totaal structureel budget 2019		391.243
Totaal structureel budget 2020 (de 77.000 voor de wijk- en dorpsambtenaren vervalt per 1-1-20)		314.243

Om te bouwen aan het voorgestelde model is extra structureel budget nodig. Dit extra structurele budget is nodig voor de extra capaciteit zoals aangegeven in het model (centrale coördinatie (1 fte), gebiedscoördinatoren (4 fte) en de fysieke verbinders (1/2 fte). De sociale buurtverbinders worden uit welzijnsbudget gefinancierd.

Het benodigd extra structureel budget voor de komende jaren om te bouwen aan het voorgestelde model:

2020	192.672
2021	114.594
2022	229.188

**2020:**

In 2020 kan met 1 gebied gestart worden met een nieuwe werkwijze (zie tekening op pagina 4). Hiervoor is extra structureel budget nodig van 192.672.

**2021:**

In 2021 zal er nog een gebied worden toegevoegd en de werkwijzen verder worden geïmplementeerd. Hiervoor is per 1 januari 2021 extra structureel budget nodig van 114.594.

**2022.**

In 2022 wordt verder toegewerkt naar het ideale eindbeeld van Gebiedsgericht Werken en kan toegewerkt worden naar 4 gebieden. Dat betekent dat per 1 januari 2022 nog een extra structureel budget nodig is van 229.188.

Voor de junibrief maakt het College nog een afweging over het definitieve budget voor Gebiedsgericht Werken.

---

**Vervolg:**

Tijdpad:

- na goedkeuring begroting kan werving & selectieprocedure gestart worden in okt / november
- communicatie / pr over gebiedsgericht werken: hoe verder na de pilot
- infrastructuur (gebiedsbriefings) voortzetten
- verdere visievorming
- vorming initiatievenloket (kwartiermaken hiervoor is reeds gestart)
- voorbereiding start en vervolg op 1 januari 2020

---

**Bijlagen:**

1. 19.009630 Wijkanalyse Molenvliet
2. 19.009631 E(valuatie)-meting van de pilot
3. 19.009632 Rapport Erasmus Universiteit: publieke waarden in Harmelen & Molenvliet

---

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



## Wijk- en dorpsanalyse Harmelen en Molenvliet

*Gezien vanuit de wijk- en dorpsambtenaar binnen de pilot Gebiedsgericht Werken*



## Voorwoord

Voor u het verhaal van wijkambtenaar Paulien Emidio over de wijk Molenvliet. Ik neem u graag mee in mijn ervaringen met inwoners en professionals in de wijk en het beeld dat is ontstaan vanuit de pilot Gebiedsgericht Werken.

De wijk onder de loep: inzoomen waardoor je dichterbij komt. Voor dit verhaal is de loep een mooie metafoor, ik heb een inkijk gekregen en focus aangebracht tijdens mijn reis door de wijk. Achter de loep de Wijkambtenaar. Ik heb destijds gesolliciteerd naar deze functie vanuit de overtuiging dat binnen een wijk het verschil gemaakt kan worden in de samenwerking en afstemming met inwoners en professionals. Voor de start van de pilot, in mijn dagelijks werk (de integrale toegang van de gemeente), zag ik de grote overlap tussen het sociale domein en het fysieke domein. In de belevingswereld van inwoners zijn deze domeinen niet gescheiden: vraagstukken binnen en buiten de organisatie komen altijd samen.

In Molenvliet ben ik aan de slag gegaan om naast de cijfermatige input aansluiting te zoeken bij de beleving en het verhaal. Ook het praktisch handelen rondom een vraagstuk (hands-on) is onderdeel van mijn functie. Door de samenwerkingsverbanden in beeld te brengen en zichtbaar te maken aan de partijen werkzaam in wijk zijn nieuwe verbindingen ontstaan en samenwerkingen opgestart. Ik ben als dorps-/wijkambtenaar onderdeel van het voor de pilot geformeerde opgaveteam. Zo heb ik de beleving van inwoners en de kritische vragen en die ik ben tegengekomen tijdens mijn werk een plek kunnen geven. Wat is de kleur van een wijk? Hoe kom je dat te weten? Hoe bereik je inwoners? Hoe ziet een afspiegeling van de wijk er uit? Welke rol spelen de wijk-/dorpsambtenaar, de partners in de wijk en de organisatie van de gemeente Woerden?

## **Inleiding**

Op 1 januari 2018 is gestart met een tweejarig pilot Gebiedsgericht Werken in het dorp Harmelen en de wijk Molenvliet. Achtergrond voor de pilot is de doorontwikkeling van het al langer bestaande Wijk- en dorpsgericht werken. In de pilot is een dorpsambtenaar en een wijkambtenaar voor 18 uur per week aan het werk.

Inmiddels is de pilot ruim een jaar onderweg en daarmee de wijk/dorpsambtenaar ruim een jaar werkzaam in de wijk en het dorp. Een goed moment om stil te staan bij de vooraf geformuleerde doelen en een inkijk te geven in de resultaten tot nu toe in deze wijkanalyse.

Deze wijkanalyse is opgetekend vanuit de ervaringen en beleving van de wijkambtenaar en wordt ondersteund met (cijfermatige) input over Molenvliet vanuit de gemeentelijke en professionele organisaties. In het verkrijgen van inzicht is ook de evaluatie (e-meting) een thermometer: hoe staan de vooraf geformuleerde doelen er nu, na ruim een jaar, voor? Met deze wijkanalyse hopen we de beeldvorming bij de inwoners van Molenvliet scherp te krijgen: hoe leven en beleven zij in hun wijk en dorp en hoe ervaren zij de communicatie over en weer met de gemeente en andere partijen. En in het verlengde hiervan: hoe verhoudt zich de rol van wijk-/dorpsambtenaar hiertoe?

Leven en beleven kunnen we grofweg ook definiëren als leefbaarheid. Factoren die binnen leefbaarheid spelen zijn: veiligheid, onderhoud van de openbare ruimte, zorg voor naasten en de rollen van inwoners en overheid. Om deze factoren te kunnen duiden is gekozen voor 6 doelen waarin ze zijn verwerkt. Om concreet te kunnen inzetten op inspanningen om de doelen te bereiken en zo ook de resultaten te kunnen monitoren is een doelenboom gemaakt.

### **De doelen zijn:**

- 1) Samenhang & effectieve samenwerking**
- 2) Verbeteren actuele kennis over een gebied**
- 3) Leefbaarheid versterken**
- 4) Initiatieven en participatie**
- 5) Communicatie**
- 6) Organisatieopgave**

In samenspraak met de gemeenteraad is voor de pilot gekozen voor de wijk Molenvliet en het dorp Harmelen, de focus ligt in deze gebieden op eerder benoemde doelen. Dit stuk geeft inzicht in de inspanningen, interventies van de wijkambtenaar rond deze doelen tijdens de pilotfase van het Gebiedsgericht Werken in Molenvliet.





## samenhang & effectieve

**samenwerking'**. Dit doel beoogt het volgende maatschappelijke effect:

*Er is samenhang en effectieve samenwerking tussen de verschillende partners in het gebied (bewoners, bewonersgroepen, gemeente (teams, ambtenaren) instellingen en organisaties.*

Om dit doel te kunnen meten hebben we de volgende resultaatafspraken geformuleerd:

- Samenwerkingsverbanden zijn in beeld
- Partijen kennen elkaar en weten van elkaar wat ze doen
- Knelpunten in de samenwerking zijn in beeld bij de wijkambtenaar en anderen
- Goede voorbeelden van verbeterde samenwerking

### ***Samenwerkingsverbanden in beeld***

Door het organiseren van netwerklunches is een start gemaakt met het in beeld brengen, kennismaken en uitnodigen van de partners werkzaam in de leefomgeving van de inwoners.

### ***Partijen herkenbaar***

De netwerklunches zijn plenair gestart waarna er onderling is genetwerkt. Contactgegevens zijn uitgewisseld. Tijdens de lunch is gekozen voor een werkvorm met als doel: zichtbaar maken met welke disciplines de inwoner in aanraking komt vanuit verschillende vraagstukken en waar men in de samenwerking elkaar kan versterken.

### ***Knelpunten in beeld***

Naar aanleiding van de netwerklunches is zichtbaar geworden dat grote partijen, zoals woningbouwvereniging, politie en gemeente al deels ingericht zijn op werken in de wijk en het dorp en elkaar al beter weten te vinden dan partijen die gemeente breed of regionaal actief zijn.

Verschillen in ambities tussen de gemeente, het Wijkplatform en de beheerstichting van het wijkcentrum zijn in beeld gebracht door de Wijkambtenaar. De gemeente heeft dit vraagstuk bestuurlijk naar zich toegetrokken, vanuit de ambities vanuit het Sociaal Domein zal gestuurd worden naar een programmaraad binnen het wijkcentrum waarin verschillende partijen uit de wijk in zijn vertegenwoordigd.



### ***Praktijkvoorbeelden van verbeterde samenwerking***

Wat is er tot nu toe concreet aan verbetering ontstaan:

- Het wijkplatform is gestart en fungeert als communicatielijns voor en met de wijk. In korte tijd heeft het platform via de website en facebook een groot bereik tot stand gebracht.
- Vanuit Welzijn Woerden (nu Hart voor Woerden) is er samen met de wijkambtenaar en het beheer van het wijkcentrum een start gemaakt met de koffie/werkplekdagen in het wijkcentrum. De beheerder heeft tijdens de netwerklunch een oproep gedaan aan de professionals om te komen werken in het wijkcentrum of een gesprek met inwoners daar te plannen. Vanuit de netwerklunch is de wijkverpleging de inloopochtend (in het wijkcentrum) actief gaan promoten bij inwoners.
- Er zijn verschillende communicatielijns ontstaan in de wijk, (mail/WhatsApp groepen en wandel-/fietsmomenten) met verschillende partners zoals GroenWest, handhavers, wijkagent en Woerdenwijzer (consulent). Hierbij is zichtbaar welke rol een ieder heeft in de leefwereld van de inwoner en welke overlap er is. Handhavers kunnen bijvoorbeeld een belangrijke signalerende functie vervullen op het gebied van het signaleren van kwetsbare inwoners. Deze signalen zijn waardevol voor de consulenten van WoerdenWijzer.
- De handhaver en de wijkambtenaar zijn naar aanleiding van een melding openbare ruimte in gesprek gegaan met een inwoner over de overlast in de speeltuin. Daarbij is de organisatie Buurtwerk ingezet, zij hebben contact gelegd met deze groep jongeren om in gesprek te gaan over de overlast die er is. Dit lijkt tot terugbrengen van de overlast hebben gezorgd.



## Verbeteren actuele kennis over een gebied.

Wat leeft er? Met de inspanningen op dit doel willen we de volgende maatschappelijke effecten bereiken: *Er kan beter ingespeeld worden op wat er gebeurt in de wijk doordat de actuele kennis over de wijk is verbeterd. Door (actuele) kennis met elkaar te delen kan inzet op leefbaarheid in samenhang worden opgepakt. Door middel van analyses kan onderzocht worden welke factoren er van belang zijn in de wijk (demografische factoren, waarden, cultuurverschillen).*

### Resultaatafspraken

- Er is een wijk-/ dorpsagenda waarin inwoners zich herkennen en waaraan de gemeente zich conformeert
- Integraliteit wordt bereikt door het kennen van de leefbaarheidsindicatoren en het integraal delen van informatie zodat duidelijk is waarop ingezet moet worden.
- Er is een wijk-/ dorpsanalyse op het Sociaal Domein

### **Wijkagenda**

Deze is nog niet volledig vastomlijnd aanwezig, echter met de komst van het nieuwe wijkplatform is er een start gemaakt van een digitaal platform. Een enquête op het Winkelcentrum heeft naast de gesprekken tussen de wijkagent, het jongerenwerk, de handhavers en de wijkambtenaar informatie opgeleverd rond de beleving van inwoners over de wijk.

### **Integraliteit door het kennen van de leefbaarheidsindicatoren**

Tijdens een schouw met ambtenaren, winkeliers en de Gevel-tot-gevelaannemer kwamen aandachtspunten aan bod zoals het aanzicht van de containers bij het wijkcentrum (waarbij regelmatig vuilniszakken naast de containers wordt geplaatst). Ook de geluidsoverlast van de glasbak werd genoemd, evenals het ontbreken van een verbindingsweg tussen de wijkdelen.

### **Openbare ruimte**

De inwoners ervaren de wijk als prettig en groen, het is ruim opgezet en het is er rustig. Als aandachtspunt geven zij aan: de speeltuinen. Deze worden veelal als verouderd ervaren. Op het gebied van verkeer zien inwoners vooral overlast rond het winkelcentrum en op verschillende plekken het te hard rijden.

### **Sociale samenhang**

De gemiddelde inwoner van Molenvliet is gericht op zijn straat of buurt maar spreekt daarbij ook de wens uit meer contact te willen met verschillende culturen en inwoners in de wijk. De ontmoetingen die er nu zijn vinden vooral plaats in het winkelcentrum of op het schoolplein daar is echter geen ruimte om in gesprek te gaan. Dit wordt door inwoners van verschillende leeftijden aangegeven: er is geen centrale ontmoetingsplek waar men elkaar treft in de vrije tijd. Dit wordt ervaren als een gemis en draagt niet bij aan het ontmoeten. Het wijkcentrum onder beheer van de Stichting Sinar Maluku, is bij vele inwoners niet bekend en wordt niet gezien als een wijkgebouw voor de wijk.

### *Samenstelling van de wijk*

Rond het winkelcentrum is er sprake van particuliere huisvesting. Deze partij heeft kort geleden de toelatingseis rond de leeftijdsgrens aangepast met als gevolg dat er verschillende jongeren zijn gaan wonen en het verloop groot is geworden. Deze inwoners maken zich zorgen over de leefbaarheid en de veranderingen die daar mee gepaard gaan. Vanuit de gemeente is het niet mogelijk invloed uit te oefenen op de maatschappelijke functie van deze vastgoedbeheerders. Hierover is de wijkambtenaar in gesprek geweest met verschillende huurders.

### *Jongeren.*

In gesprek met de jongeren waren de vragen gericht op welke dromen er waren voor hun wijk en wat zij daar zelf voor kunnen doen, daaruit is het volgende naar voren gekomen. Jongeren tussen de 13 en 18 jaar missen een plek om samen te komen. Hierbij worden activiteiten genoemd als het organiseren van een voetbaltoernooitje, activiteiten in de speeltuin en de jongere inwoners willen graag ergens knutselen.

### ***Integraal delen van informatie***

De gemeente deelt informatie met inwoners en partijen, zoals woonvisie en verkeersvisie. Daarnaast is er de wijk/dorp analyse vanuit het sociaal domein. Hierna wordt er kort ingegaan op opvallende zaken uit gedeelde documenten ten aanzien van de doelen in de pilot gebiedsgericht werken.

### *Meldingen openbare ruimte*

Vanuit de melding openbare ruimte (MOR) is er gestart met een systeem waarbij in kaart wordt gebracht waar de meldingen in de wijk gedaan zijn en kan vanuit deze informatie richting de toekomst sturing plaatsvinden op basis van deze meldingen. Ook kan deze informatie gedeeld worden met partners in de wijk (zie bijlage Molenvliet)

### *Woonvisie*

Er is in Molenvliet grote diversiteit aan huur- en koopwoningen. Er zijn echter geen (nieuw)bouwmogelijkheden, om de toenemende vraag naar zorggerichte woningen te kunnen opvangen. Hierbij zijn prestatieafspraken met GroenWest om naast de verbetering van de energieprestaties ook bestaande huurwoningen levensloopgeschikt te maken. (zie bijlage, fig. 1 samenvatting woonvisie met betrekking tot Molenvliet)

### *Verkeersvisie*

Bij de start van de verkeersvisie was er nauwelijks input van de wijk Molenvliet. Met de start van het wijkplatform is hierop adequaat gereageerd door het aanbieden van een petitie, waarin zij de beleving van inwoners over verkeerszaken verzameld hebben, Uitgelicht daarbij zijn het (vracht)verkeer rond het winkelcentrum, smalle en onoverzichtelijke doorgangen, te hard rijden, parkeerproblemen en overlast door verkeersstromen naar en van de verschillende sportverenigingen.

### *Uitvoeringsplan spelen*

Vanuit de ambitie en visie op basis van spelen, sporten en bewegen in Woerden is met het uitvoeringsplan Spelen 2018-2019 een start gemaakt om zo de speeltuinen om te vormen naar een diversiteit van speelplekken waarbij kinderen meer worden uitgedaagd om te bewegen.

Vanuit het uitvoeringsplan Spelen zijn er door een extern bureau verschillende bijeenkomsten georganiseerd met gebruikers van de speeltuinen en ketenpartners en in de wijk en op school. De praktijk wijst uit dat echte betrokkenheid ontstaat wanneer de speelplek in de straat of buurt omgevormd gaat worden. Deze betrokkenheid kan leiden tot initiatieven en sociale samenhang.

### *Schuldhelpverlening*

Gemeente breed zijn er op dit moment 189 lopende dossiers (inwoners met schulden, die begeleid worden door een schuldhelpverleningsconsulent). Hierbij is de wijk Molenvliet het grootst in het aantal lopende dossiers, te weten 57. (in Harmelen, met evenveel inwoners, zijn er 25 lopende dossiers)

### *Buurtbemiddeling*

In 2018 zijn er in Molenvliet in 12 situaties buurtbemiddeling ingezet vooral door de woningcorporatie Groenwest (op een totaal aantal van 80 in Woerden). Daarnaast zijn er overlast meldingen bekend bij de woonconsulent van GroenWest, die bij Woerdenwijzer, de wijkagent en de handhavers in beeld zijn.

### *Veiligheid*

De handhavers hebben een signalerende en doorverwijzende functie. Zij geven signalen door bij het BVT (Buurt Veiligheid Team) of melden de inwoners direct aan bij het erop-af-team, Woerdenwijzer

Vanuit de wijkagent zijn er cijfers rond incidenten, inbraak in woning, diefstal (brom)fiets, inbraak auto, bedrijf en vernielingen. Hierbij is een afname zichtbaar vanaf 2017 tot maart 2019.

## Wijkanalyse Sociaal domein

Wat opvalt in de wijkanalyse (sociaal domein)	Wat is er vanuit de doelen in de pilot over te zeggen.
<p>De cijfers rond een indicatie voor ambulante begeleiding vanuit de WMO zijn beduidend hoger ten aanzien van de cijfers Woerden breed. Dit geldt ook voor de indicaties Huishoudelijke ondersteuning. (zie bijlage fig. 2 overzicht wijkanalyse sociaal domein).</p>	<p>In de wijk lijkt de kwetsbare inwoner naast de ondersteuning van een welwillende buurman of buurvrouw behoorlijk anoniem te leven. In de verschillende gesprekken in de wijk wordt er vanuit deze kwetsbare doelgroep meer zorgen en overlast ervaren. De naaste omgeving wordt door de betrokken hulpverlening niet meegenomen in dit proces met als gevolg dat de naaste omgeving dit in toenemende mate als onveilig ervaart. Informatie of kennis ontbreekt bij deze welwillende buurman of buurvrouw om hier begrip voor te creëren.</p>
<p>De wijk Molenvliet telt (naast de wijk Snel en Polanen) het grootste aantal jongeren onder de 18 jaar. Het hoogst aantal jeugdvoorzieningen (relatief). GGZ-zorg jeugdwet, zijn in Molenvliet en binnenstad.</p>	<p>Het ontbreekt in Molenvliet aan een plek om ervaringen in de opvoeding en andersoortige vragen laagdrempelig te delen. Mogelijk kan een bijdrage in de preventie in een wijk waarin relatief veel jonge gezinnen woonachtig zijn een bijdrage leveren.</p> <p>Er is een speel café in het wijkcentrum waar ongeveer 5,6 moeders (voornamelijk) samen komen, niet zozeer uit de wijk. Dit initiatief wordt vanuit het consultatiebureau onder de aandacht gebracht. Op dit moment is de wijkambtenaar in gesprek met 2 moeders die de gewenste activiteiten willen opzetten.</p>
<p>Bij het onderwerp, Eenzaamheid, lijkt er in Molenvliet weinig te spelen echter zoomen wij in op deze cijfers, zijn de cijfers hoger te noemen in verhouding tot andere wijken op de punten 'sociaal geïsoleerd' en 'contact in de wijk, straat' (zie bijlage fig. 3)</p> <p>Bij het onderwerp 'sociale steun en maatschappelijke participatie' geeft het beeld rond regie over het leven bij de leeftijdsgroep van 18-65 jaar en 65+ een hoog percentage over het ontbreken van deze sociale steun en zelfredzaamheid (zie bijlage fig. 4)</p>	<p>Hiermee lijkt een beeld bevestigd waarin eerder ook aangegeven rond de kwetsbare inwoner er rond eenzaamheid weinig tot geen contacten te zijn in de buurt.</p> <p>In de gesprekken met de inwoners in de wijk zijn er wensen en ideeën over de wijk, er lijkt hiervoor onvoldoende daadkracht te zijn met elkaar, wat mogelijk betekent dat instanties, ketenpartners een rol moeten spelen in een aanjaagfunctie met als doel sociale cohesie te stimuleren en eenzaamheid te bestrijden.</p>



**Leefbaarheid versterken** is een volgend doel waaraan is gewerkt. Met de inspanningen op dit doel willen we de volgende maatschappelijke effecten bereiken: *In Harmelen en Molenvliet kan iedereen meedoen op een manier die bij hem past. Er wordt ingezet op leefbaarheid passend bij wat er leeft.*

Het begrip leefbaarheid vertelt iets over de mate waarin inwoners hun leefomgeving als kwalitatief goed beoordelen. Dit kan op het gebied van wonen, veiligheid, uitstraling van de woonomgeving en de sociale cohesie in het gebied en samenhang

#### *Resultaatafspraken*

- Gemeente en partijen weten hoe het gesteld is met de leefbaarheid en kunnen hier integraal op inzetten waardoor er passend bij wat nodig is in het gebied een innovatieve interventie is ontstaan
- Interactie over en weer tussen inwoners is versterkt, er is een toename aan activiteiten op een inclusieve manier: er worden meer en/ of andere type inwoners bereikt

#### ***Gemeente en partijen weten hoe het is gesteld met de leefbaarheid***

Er zijn veel partijen, inwoners, stichtingen, verenigingen, scholen en sportclubs aanwezig in de wijk. Allen dragen zij in meer of mindere mate bij aan de leefbaarheid. Enige samenhang en bekendheid met wat er speelt en met elkaar maakt dat er gericht ingezet kan worden op wat nodig is in de wijk.

Leefbaarheid wordt in de wijk door inwoners op verschillende manieren ervaren. Er is een grote diversiteit aan inwoners in de wijk Molenvliet waarbij er rond bepaalde buurtjes, straatjes een grote concentratie van kwetsbare inwoners wonen. Het betreft hier vaak een straat /buurt met sociale huurwoningen waarbij inwoners de straat en buurt als niet-onderhouden, kaal en soms ook onveilig ervaren. Dit zijn de plekken waar geen melding wordt gedaan van een portieklamp die kapot is of een wasmachine die in de bosjes is geplaatst. Dit zijn signalen waar inwoners geen betrokkenheid ervaren naar de leefomgeving.

### ***Interactie tussen inwoners en partijen***

Door aanwezig te zijn in de wijk zijn er meer toevallige ontmoetingen geweest waardoor verbindingen zijn gelegd. Met het Buurt Veiligheids Team is er een start gemaakt met het delen van vraagstukken in de wijk op uitvoeringsniveau. Daarmee wordt beter zichtbaar waar de problemen plaatsvinden en welke interventies er nodig zijn. GroenWest heeft het initiatief 'Kom aan tafel', een buurtbijeenkomst in de buitenlucht waar men welkom is om langs te komen en aan te geven wat er speelt in de buurt. Hierbij betrekken zij ook de partners van het BVT. Hier kwam bijvoorbeeld aan de orde hoe slecht bijgehouden afvalverzamelplaatsen vaak niet worden veroorzaakt door een capaciteitsprobleem, maar eerder door de houding en het gedrag van buurtbewoners. Voorlichting en handhaving maken inwoners verantwoordelijk en betrokken bij de rol die zijzelf spelen in deze leefomgeving en welke afspraken daarbij gelden. De afdeling communicatie pakt dit op en zijn er plannen om inwoners op een positieve manier te betrekken bij dit onderwerp (bijvoorbeeld een glossy over afval)

Wijkambtenaar en Woonconsulent kijken samen naar kansen om men elkaar in de flat te laten ontmoeten of in gesprek te gaan over het gezamenlijk belang. De betrokken inwoner kan in samenwerking met GroenWest deze betrokkenheid bevorderen door middel van het ophangen van een prikbord met huisregels of het organiseren van een initiatief als een weggeefhoek in een portiek

Vanuit handhaving en de wijkagent zijn er een paar straten, buurtjes waar herhaaldelijk incidenten plaatsvinden en bovendien minder zichtbare signalen zijn, zoals gordijnen die dagen gesloten blijven. Deze buurtjes en straten hebben in de wijk een negatief imago. Inwoners ervaren achtergesteld te zijn aan de rest van de wijk en vertellen soms niet dat ze daar wonen of nodigen geen collega's uit vanwege de uitstraling van het buurtje. Om zelf een initiatief voor de straat of buurt op te starten blijkt op dat moment een brug te ver. Zij zien soms echter wel kansen om (met ondersteuning van buitenaf) de buurt gezelliger en mooier te maken.

Dit beeld is er naast het beeld waarin inwoners zelf initiatieven met en zonder tussenkomst van de gemeente oppakken in de wijk of straat. Daarbij zijn er sleutelfiguren die fungeren in de WhatsApp-BuurtPreventiegroepen, het initiatief van een levensmiddelenweggeefhoek, een minibibliotheekje, het plaatsen van AED's, het delen van maaltijden met burens, het opknappen van een speeltuin, de straat schoonmaken, of het organiseren van een buurtfeest. De gevel-tot-gevelaannemer sluit aan bij lokale initiatieven, bijvoorbeeld bij het schoonmaken van een straat waarin zij advies geven over het plaatsen van planten.



Met het doel **initiatieven en participatie** is er een start gemaakt met inspanningen om de volgende maatschappelijke effecten te bereiken:

*In Molenvliet is bekend welke initiatieven, welke samenhang er is en welke invloed de inwoner zelf kan hebben. Obstakels voor het nemen van een initiatieven zijn weggenomen. Hierdoor nemen inwoners meer initiatief in hun eigen woonomgeving.*

*Door zelf zaken op te pakken en te participeren hebben inwoners meer vertrouwen in de gemeente en partijen in de wijk.*

### **Resultaatafspraken**

- Inwoners /organisaties kennen de tools die er zijn om initiatief te nemen
- Obstakels om deel te nemen aan een initiatief of het op te zetten zijn weggenomen
- Het aantal initiatieven neemt toe evenals de kennis hierover
- Inwoners hebben vertrouwen in de gemeente en andere spelers in de wijk
- Er is een tool ontwikkeld waarop per gebied in kaart kan worden gebracht wat er speelt in welk gebied. Deze tool is bekend in de wijk

### **Inwoners en organisaties kennen de tools**

In toenemende mate blijkt er bekendheid te zijn met het inwoner-initiatieven-budget is. Minder bekend is dat er begeleiding op initiatieven mogelijk is en dat er mogelijk meer inwoners zijn met ideeën of crowdfunding, alsmede maatschappelijke subsidieverstrekkers zoals het VSB fonds, en het Oranjefonds.

Daarnaast is niet altijd de gemeente aan zet, ook partijen zijn bereid zich in te zetten bij vraagstukken en initiatieven in de wijk, denk bijvoorbeeld aan Veilig Verkeer Nederland.

### **Obstakels wegnemen die initiatieven in de weg staan**

Inwoners nemen zelf initiatief als zij iets willen verbeteren in hun woon- en leefomgeving. In de vervolgstap zitten vervolgens de kansen: welk initiatief neemt de inwoner zelf hierin? Wat is er mogelijk? Met wie en met welk ander initiatief? Hierin zit vaak de onbekendheid bij verschillende partijen in wat er mogelijk is. Deze onbekendheid is er ook bij participatietrajecten: het betrekken van inwoners in een vroeg stadium zodat zij echt kunnen meedenken met ingrijpende veranderingen in hun woon- en leefomgeving.

### **Ondersteunende tool**

Er is een start gemaakt met het onderzoek naar een geschikte tool om voor de wijk initiatieven zichtbaar te laten zijn. Een digitaal platform kan deze verbinding vanuit de buurt zelf laten ontstaan, daarmee ontstaat er eigenaarschap vanuit de wijk en sluit je aan bij welke behoefte er is in de wijk. Er ontstaan kansen soms letterlijk om de hoek!

Inwoners en professionals weten op die manier elkaar snel te vinden en zijn op de hoogte van elkaars initiatieven, daarmee kan er een verbinding naar verschillende initiatieven worden gemaakt. Hierbij kan worden gedacht aan het zoeken van een oppas, een dans- of wandelmaatje tot het samen maken van muziek.



### ***Praktijkvoorbeelden***

Vanuit verschillende contacten in de wijk is de wijkambtenaar benaderd met een initiatief. Overigens is er geen inwoner die daarbij het woord initiatief gebruikt. Vaak is er in eerste instantie een praktische vraag zoals, zoals: ik wil een AED plaatsen: is daar een vergunning voor nodig? Ik wil dat de buurt er netter uit gaat zien, hoe doe ik dat? Ik heb ideeën om iets op te starten voor de kinderen in de wijk, wat kan ik daar mee? Is er een bijdrage vanuit de gemeente voor een plantenbak? Mijn buurvrouw is vaak alleen, wat is er voor haar? Hierbij zijn de gesprekken gestart met het in kaart brengen van de vraag. Welke capaciteit is er vanuit de inwoner, de wijk, organisaties? Er wordt mogelijk vanuit initiatieven contact gelegd met andere inwoners met als doel samen op te trekken. In contact brengen met deze inwoners, wijkbewoners, organisaties of samenwerkingsverbanden. Deze manier van in gesprek gaan is volgens de methodiek van ABCD (Asset-Based Community Development). Hierbij staat de wijkambtenaar naast de inwoner, om vervolgens te kijken wie er rond het vraagstuk betrokken kan raken en een bijdrage kan leveren. De methode brengt sociale relaties tot stand en mobiliseert capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de wijk.

De initiatiefneemster van het trimparcours in het wijkpark heeft naar aanleiding van het vandalisme rond het trimparcours de wijkambtenaar benaderd en samen hebben zij gekeken welke partijen kunnen meedenken aan het herstel en preventieve maatregelen. Hierbij is er ondersteuning gekomen vanuit de Gevel-tot-gevelaannemer, welke praktische herstel heeft uitgevoerd en houtsnippers voor het parcours heeft aangeleverd. Vervolgens is de initiatiefneemster uitgenodigd door de wijkambtenaar bij het BVT. Vanuit het kernteam van dit overleg (Wijkagent, handhaver, wijkambtenaar) is er advies en praktische oplossingen zoals het surveilleren rond het park tot het melden door de wijkbewoners van het vandalisme. Tijdens dit overleg is het idee ontstaan vanuit de initiatiefneemster, de trimtoestellen van het parcours in de toekomst te laten adopteren door de wijk.



Met het doel **Verbeteren communicatie** is er een start gemaakt met inspanningen om de volgende maatschappelijke effecten te bereiken:

*Inwoners weten wat er leeft en speelt in hun directe leefomgeving en ervaren hierbij meer nabijheid, zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van de gemeente.*

#### *Resultaatafspraken*

- De wijk- en dorpsambtenaar is bekend in Molenvliet en Harmelen
- Inwoners zijn tevreden over de communicatie vanuit de gemeente
- De wijkambtenaar heeft goede kwalitatieve communicatie over en weer met de inwoner in de wijk

#### ***Bekendheid Wijkambtenaar***

Het eerste kwartaal van 2018 heeft voor de wijkambtenaar vooral in het teken gestaan van kennismaken met de wijk: met inwoners, het opstarten van het wijkplatform, in gesprek gaan met sleutelfiguren, met professionele partijen etc. In de kennismakingsgesprekken heeft de wijkambtenaar verteld over het Gebiedsgericht Werken en de pilot. In deze periode is voor de wijkambtenaar het netwerk in de wijk zichtbaar geworden.

In de loop van het jaar hebben deze contacten een vervolg gekregen bij het organiseren van de netwerkklunches, wandelingen door de wijk, en het plannen van werkbezoeken van de gemeente met als doel de verbindingen te maken met de partijen en hun werk in de wijk.

#### ***Tevredenheid over de communicatie***

Vanuit het wijk en dorpsgericht werken is de afgelopen jaren het onderwerp communicatie een veelbesproken onderwerp. Over een breed spectrum is verbetering mogelijk. Inwoners (al dan niet georganiseerd in wijk- en dorpsplatforms) hebben aangegeven dat op de volgende aspecten ingezet moet worden:

-toegankelijkheid van de gemeente

-een aanspreekpunt dat je verder helpt

-duidelijke communicatielijnen (wie moet men waarvoor hebben)

-meer zichtbaarheid, nabijheid en aanspreekbaarheid van de gemeente

Binnen de gemeentelijke organisatie is gestart met een pr-offensief over de pilot Gebiedsgericht Werken en in het bijzonder de wijk- en dorpsambtenaar. Hiermee is een aanzet gegeven om de buitenwereld en de binnenwereld met elkaar te verbinden. Zo zijn bijvoorbeeld d.m.v. kaartjes, collega's uitgenodigd om mee de wijk in te gaan en is het gebiedsgericht werken agendapunt geweest op een aantal teamoverleggen.

In de gesprekken met de inwoners in de wijk werd opgemerkt, dat het als positief werd ervaren als er iemand van de gemeente het gesprek aangaat zonder een directe aanleiding (zoals een klacht). Men ziet dit als betrokkenheid. Anderzijds gaven inwoners soms aan al vele mensen van de gemeente te hebben zien komen en gaan.

### ***Kwalitatieve communicatie over en weer met de inwoner***

Met collega-ambtenaren en professionals (handhavers, wijkagent) zijn contacten aangegaan met inwoners. Zo zijn er ter plaatse gesprekken geweest over overlast of speelvoorzieningen.

De wijkambtenaar heeft zich vaak in de wijk laten zien en is nu beter te vinden voor de inwoner, met als gevolg dat inwoners nu zelf contact opnemen met een vraag. Een voorbeeld hiervan is een situatie waarbij de gemeente in eerste instantie benaderd is over de onvrede die er was rond het omvormen van een speeltuin. Inwoners hebben zich geuit door middel van een handtekeningactie. Hierbij hebben een aantal interventies plaatsgevonden gecoördineerd door de wijkambtenaar en de initiatiefnemer van de handtekeningactie. Dit heeft er toe geleid dat de inwoners zich gehoord voelden. Deze samenwerking heeft een bijdrage geleverd aan de sociale samenhang binnen deze kwetsbare straat. Met als gevolg dat de wijkambtenaar opnieuw is benaderd. Nu met: 'wij gaan een schoonmaakdag organiseren voor onze straat en hebben daarbij een paar vragen, kunnen wij hierover in gesprek?'

## Organisatieopgave



Om goed gebiedsgericht te werken is inbedding van deze methodiek nodig binnen de gemeentelijke organisatie. Hiervoor is een 6<sup>o</sup> doel geformuleerd. Met de inspanningen op dit doel worden de volgende effecten voor het Gebiedsgericht Werken en de organisatie beoogd: *Medewerkers zijn intrinsiek gemotiveerd om op een andere manier te werken en voelen zich ondersteund door het Gebiedsgericht Werken. De nieuwe manier van werken leidt tot andere afspraken in de organisatie en wordt in relatie gebracht met het opgave gestuurd werken, een goed gecoördineerd initiatievenloket. Verdere effecten die worden nagestreefd: de platforms hebben een duidelijke plaats in participatieprojecten en de betekenis van platforms is duidelijk voor ambtenaren en teams.*

### Resultaatafspraken

- Een andere plaats in de organisatie voor het Gebiedsgericht Werken. Niet meer onder team sociaal beleid zodat duidelijker is dat Gebiedsgericht Werken over alle domeinen gaat.
- Praktijkvoorbeelden van samenwerking tussen het fysieke en sociale domein
- Om informatie gemakkelijker te ontsluiten is een tool ontwikkeld
- De organisatie maakt gebruik van het podium dat een platform heeft in wijk en dorp
- De platforms voelen zich gehoord, er wordt geleerd van het initiatief Zegveld Zorgt.

### ***De plaats en positie van het Gebiedsgericht Werken in de organisatie***

Gebiedsgericht Werken wordt intern gezien als iets dat bij het Sociaal Domein hoort.

### ***Samenwerking tussen het Fysieke- en Sociale Domein***

-Van toegevoegde waarde is dat de leden van dit team hun reguliere functie hebben in teams verspreid door de gehele organisatie. Dat maakt het mogelijk om vanuit verschillende invalshoeken reflectieve intervisie te hebben over diverse onderwerpen.

-De samenwerking tussen de consultant van Woerden Wijzer met de handhavers is tot stand gekomen vanuit de pilot.

-Bij de herinrichting van het wijkpark zijn het wijkplatform en de verschillende gebruikers van het park in beeld gebracht bij de projectleider van Realisatie en Beheer.

-Vanuit de speelvisie zijn er verschillende interventies geweest met de wijk rond het omvormen van een speeltuin.

### ***Een tool voor ontsluiting van gebiedsinformatie***

Binnen de organisatie vinden gesprekken plaats om informatie te concentreren en optimaal te kunnen ontsluiten. GeoWeb is een systeem dat hiertoe mogelijkheden biedt. Om de binnenwereld naar buiten te brengen wordt er gekeken naar een tool die gebruikt kan worden door inwoners in de buurt waar naast informatie ook (lopende) initiatieven en activiteiten kunnen worden getoond. (zie bijlage fig.4 meldingen Molenvliet)

### ***Verbinding tussen organisatie en platforms***

De wijkambtenaar heeft de platforms op de agenda gezet bij de verschillende teams binnen de gemeente. Platforms voelen zich gehoord en leren mee in de pilot. In 2018 zijn er een drietal bijeenkomsten geweest met alle wijk- en dorpsplatforms over de voortgang en de leerervaringen in de pilot. De platforms ervaren de dorps-/wijkambtenaar als een contact binnen de gemeente met wie zaken soepeler en sneller geregeld kunnen worden. Belangrijkst verschil tussen Zegveld Zorgt en het pilot Gebiedsgericht Werken is de scheiding die er is tussen zorg en Fysiek Domein. De in Zegveld actieve Dorpsconsulent is voornamelijk actief op het sociaal, welzijnsgebied van inwoners, hij heeft hierbij nauw contact met de huisarts en met een netwerk van professioneels rondom de inwoners. Vanuit WoerdenWijzer worden inwoners doorverwezen naar de Dorpsconsulent. Zo biedt Zegveld Zorgt de mogelijkheid het netwerk in Zegveld te mobiliseren bij de ondersteuning van individuen.

## Conclusie

In het afgelopen jaar heb ik ervaren welke onderwerpen en ontwikkelingen vanuit verschillende partijen en invalshoeken in de wijk samenkomen. Hoe boeiend het kan zijn om deze vraagstukken met collega's te delen en op te pakken. Hiermee is ook de worsteling in tijd, financiën, de organisatieopgave, verschillende overtuigingen en rolverdelingen zichtbaar geworden. Er ligt een uitdaging voor organisaties, inwoners en vertegenwoordigers van de inwoners, waarbij het nodig is om een gezamenlijke horizon te creëren waardoor draagvlak en daarmee draagkracht ontstaat.

De grootste uitdaging die ik zie ontstaan is die van een nieuwe rolverdeling die ontstaat tussen inwoners en professionals in de wijk (waaronder de gemeente). Hierbij wordt van de inwoner gevraagd eigenaarschap te ontwikkelen, bijvoorbeeld in de leefbaarheid van de wijk. In ruil daarvoor dient de gemeente meer zeggenschap te geven en de rol aan te nemen van een faciliterende gemeente. Gebiedsgericht Werken is hierbij gekozen als aanpak. De gedachte hierbij is inzoomen op het gebied waar het vraagstuk zich afspeelt om vervolgens wat wat uit de samenleving komt te vertalen in beleid en uitvoering.

Het gaat hierbij om de inzet van een wijkambtenaar die de methodiek van Gebiedsgericht Werken regisseert door vraagstukken en partijen aan elkaar te verbinden; die vragen stelt, informeert, inspireert en partijen uitdaagt om buiten eigen hokjes mee te denken en te werken. In mijn rol heb ik deze gesprekken verschillend ervaren. Er waren gesprekken waarbij de verwachting was dat ik het vraagstuk of een deel daarvan kon overnemen, van: 'fijn om met iemand van buitenaf er over te sparren', 'fijn dat er wordt meegedacht', tot 'het is mij onduidelijk wat jij kan betekenen'. Hierbij is zichtbaar op welke scheidslijn de wijkambtenaar werkzaam is. Enerzijds de resultaten die direct verlangd worden, anderzijds het starten van een denkproces vanuit het verhaal en de beleving. Bij het proces betrokken zijn en er zeggenschap over hebben zijn nog twee verschillende zaken.

Bijlage,

Fig. 1,

## **Input vanuit Wonen voor de wijkanalyse Molenvliet**

Bron: Woonvisie Stad Woerden 2015-2020

### **Molenvliet Oost en West**

#### **Goed wonen in Molenvliet Oost en West**

Molenvliet is grotendeels gebouwd in de jaren zeventig en uiteindelijk afgerond in de jaren negentig. De wijk ligt aan de zuidwestkant van Woerden. Het is een groene wijk met een grote diversiteit aan huizen en een aantrekkelijke en gevarieerde woonomgeving. De wijk heeft veel voorzieningen waaronder een winkelcentrum, onderwijs, sport, ontspanning en recreatie (wijkpark).

In Molenvliet zijn nagenoeg geen bouwmogelijkheden. Wel wonen er inmiddels jongeren, geboren en opgegroeid in de wijk, waarvan een deel graag in Molenvliet blijven wonen.

#### **Aandachtspunten voor het nieuwbouwprogramma**

Molenvliet is een relatief jonge wijk. Er zijn dan ook nagenoeg geen mogelijkheden voor nieuwbouw. Tijdens de wijk sessie is gevraagd naar de mogelijkheden voor het bouwen van een aantal woningen op een kleine locatie aan de rand van de wijk. De gemeente is eigenaar van de grond.

Aangezien er vrijwel geen woningbouw mogelijkheden zijn in Molenvliet en er wel een toename in de behoefte aan zorggeschikte woningen zal zijn, is het van belang om ook aandacht te besteden aan de bestaande woningvoorraad. Er zijn bestaande woningen waar het realiseren van een volledig woonprogramma gelijkvloers mogelijk is. Een aanbouw met slaapkamer en badkamer is bijvoorbeeld een optie.

### **Levensloopgeschikte woningen (8.1)**

De woningvoorraad van Woerden bestaat voor ruim drie kwart uit eengezinswoningen. Deze woningen zijn minder geschikt voor sommige groepen zoals senioren en mensen met beperkingen in hun mobiliteit. Het meer geschikt maken van woningen voor diverse doelgroepen is daarom een belangrijk thema voor de bestaande voorraad. Doel hierbij is niet om alle woningen voor elke doelgroep geschikt te maken. Het gaat ook om het zoveel mogelijk borgen dat eventuele aanpassingen ook in de toekomst mogelijk zijn.

#### **Huurwoningen**

Met de corporaties wordt in het traject van de prestatieafspraken bediscussieerd om bij nieuwbouw zoveel als mogelijk en reëel is rekening te houden met het gebruik door meer doelgroepen.

#### **Particuliere woningvoorraad**

Het (meer) levensloopgeschikt maken van koopwoningen is de verantwoordelijkheid van de eigenaar-bewoners. De gemeente draagt hier in een aantal gevallen aan bij via de Wmo. De gemeente kan eigenaren stimuleren tijdig maatregelen te nemen door informatie en voorlichting. Preventief handelen, betekent op termijn minder aanspraak op Wmo-geld.

### **Onderwerpen voor de prestatieafspraken**

- Verbeteren energieprestaties bestaande huurwoningen en gevolgen voor huurprijs en totale woonlasten.
- Levensloopgeschikt(er) maken van de bestaande huurwoningvoorraad.



Fig. 2,

Sociaal domein wijk- en dorp analyse, Molenvliet

### Demografie

Molenvliet is de grootste wijk van Woerden. Er wonen in verhouding niet zoveel ouderen. Er zijn iets meer huishoudens met kinderen dan gemiddeld. Ook wonen er in verhouding iets meer niet-westerse allochtonen

9.590	51.700	Inwoners
32%	31%	Eenpersoonshuishouden
28%	31%	Meerpersoonshuishouden
41%	39%	Huishoudens met kinderen
11%	8%	Niet-westerse allochtonen



### Gezondheid en bewegen

80%	84%	Goed ervaren gezondheid (volwassenen)
67%	66%	Goed ervaren gezondheid (65+)
11%	7%	Minimaal één beperking (volwassenen)
3%	4%	Ernstig beperkt door gezondheid
58%	55%	Overgewicht (65+)
40%	49%	Voldoet niet aan fitnorm (65+)


Volwassen wijkbewoners hebben een minder goed ervaren gezondheid dan gemiddeld. Er zijn in verhouding meer inwoners met een ernstige beperking of problemen met de gezondheid. Senioren hebben juist meer dan gemiddeld een goed ervaren gezondheid. Er is in verhouding meer overgewicht, maar zij voldoen vaker aan de fitnorm.



### Groei, ontwikkelen en leren

Molenvliet is een grote wijk, waar veel jeugdigen wonen. Daarmee zijn de kosten voor jeugd voor deze wijk ook hoog. Ook de relatieve kosten zijn hoog, bij alle voorzieningen. De wijk heeft vooral een relatief hoog gebruik van S-GGZ.

2.181	11.579	Inwoners tot 18 jaar
639	2.926	Jeugdvoorzieningen
29	25	Voorzieningen per 100 jeugdigen
€1.586.029	€6.377.720	Kosten jeugdvoorzieningen totaal
€727	€551	Per jeugdige gemiddelde kosten
11	9,4	S-GGZ per 100 jeugdigen



### Maatschappelijke betrokkenheid en ondersteuning

7.400	40.366	Volwassen inwoners
1.090	7.524	Wmo-voorzieningen
15	19	Voorzieningen per 100 volwassenen
€1.073.914	€5.087.355	Kosten Wmo-voorzieningen totaal
€145	€126	Gemiddeld per volwassene
3	2	Begeleiding individueel per 100 volw.

Molenvliet heeft de hoogste kosten van de gemeente voor Wmo-voorzieningen. Dat komt doordat het een grote wijk is. Want het gemiddelde gebruik per 100 volwassenen ligt onder het gemiddelde van Woerden. De gemiddelde kosten liggen wel iets bovengemiddeld. Deze wijk maakt gemiddeld het meest van alle wijken gebruik van Begeleiding Individueel.



### Werk en inkomen

Het gemiddelde inkomen per inwoner ligt dicht bij het gemiddelde van Woerden. Er zijn veel uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid, WW en bijstand. Relatief liggen het aantal uitkeringen ook hoger dan gemiddeld in Woerden.

€25.470	€26.400	Gemiddelde inkomen per inwoner
6%	5%	Huishoudens met laag inkomen
200	630	Personen met bijstandsuitkering
200	850	Personen met WW-uitkering
410	1.780	Arbidsongeschikten
43	34	Arbidsongeschikten per 100 inwoners



### Wonen met zorg

0	412	Plekken voor ouderen
0	141	Plekken verstandelijke aandoening
24	87	Plekken psychische aandoening (GGZ)
0	37	Plekken maatschappelijke opvang

In Molenvliet zijn niet veel plekken met wonen met zorg. Er zijn alleen plekken voor mensen met een psychische aandoening.



\* gegevens over Molenvliet, gegevens over gemeente Woerden



Fig.3

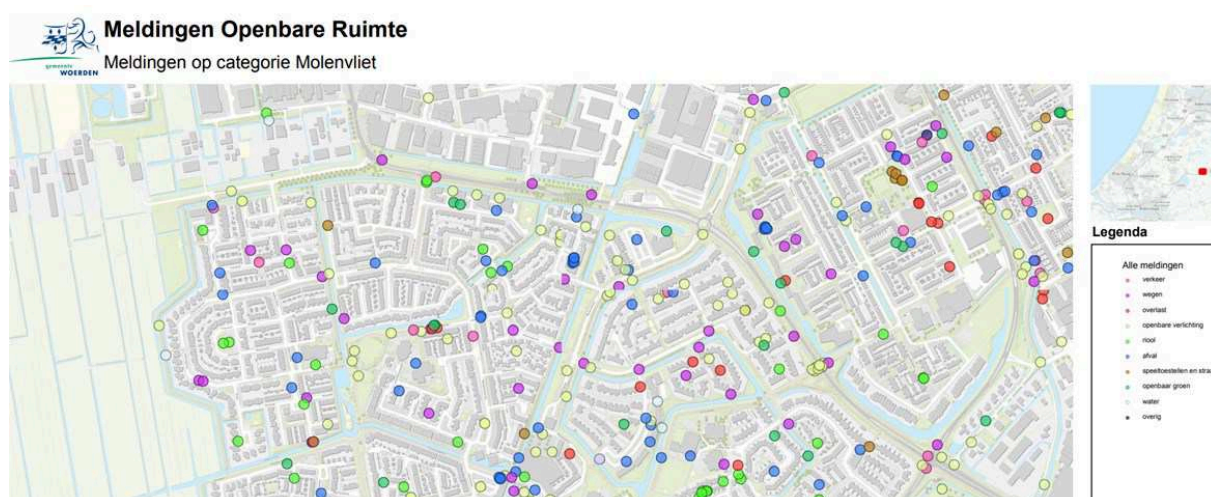
Tabel 4 Zelfredzaamheid en sociale steun (Bron: GGD Gezondheidsmonitor, 2016)

	Binnenstad	Bloemen en bomenkwartier	Schilderskwartier	Staatsliedenkwartier	Snel en Polanen	Molenvliet	Kamerik	Zegveld	Harmelen	WOERDEN
<b>18-65 jaar</b>										
Onvoldoende regie over het eigen leven	3,1	2,9	5,4	9,6	3,3	8,9	4,3	4	3,5	5,3
Sociaal uitgesloten	3,4	0,8	1,7	3,8	0	4,7	1,2	1,1	0	1,9
Kan voor hulp of zorg terug vallen op:										
-Familie	94,9	94,7	95,6	92,1	94,1	94,8	98,6	95,9	<b>99,6</b>	95,7
-Vrienden/kennissen	93,3	97,9	96,9	93,4	95,7	94,6	97,9	96,8	<b>100</b>	96,4
-Mensen in de buurt	86,1	88,5	92,2	91,4	88,8	87	97,8	<b>91,3</b>	89,5	89,8
<b>65 +</b>										
Onvoldoende regie over het eigen leven	10,4	11,6	8,2	14	7	10,2	16,3	11,2	11,4	10,8
Sociaal uitgesloten	2,5	4,5	1,9	1,3	2,5	5,5	1,7	4	2,8	2,9
Kan voor hulp of zorg terug vallen op:										
-Familie	89,6	91,2	91,2	89,7	87,1	92,1	94,1	94,9	91	91
-Vrienden/kennissen	86,2	82,1	83,4	89,1	86,6	87,7	91,1	88,3	86,7	86,4
-Mensen in de buurt	81,8	77	85,6	87,3	90,8	85,4	89,6	91,4	88,8	86,3

Indien percentages vetgedrukt zijn betekent het dat ze significant afwijken van het percentage waarmee ze vergeleken zijn. Voor de wijken is een vergelijking met de gemeente gemaakt.

Fig.4

Melding Openbare Ruimte (MOR systeem)



2019

# Pilot Gebiedsgericht werken



Gemeente Woerden

Contact: [scheenstra.j@woerden.nl](mailto:scheenstra.j@woerden.nl)

07-05-2019

## Inhoud

Inleiding .....	3
Uit het dagelijks leven van een wijkambtenaar .....	3
Doel van het gebiedsgericht werken.....	3
Evaluatieleidraad .....	3
Gebiedsgericht werken: enkele feiten & context .....	3
Deel 1 Samenvatting belangrijkste resultaten .....	4
Deel 2 Conclusies per evaluatiecriterium .....	5
Doelmatigheid (efficiëntie) .....	5
Doeltreffendheid (effectiviteit) .....	6
Impact .....	6
Relevantie .....	7
Bijlagen .....	8
Uitgebreide beschrijving resultaten per deelopgave .....	8
Samenwerking en samenhang .....	8
Weten wat er leeft .....	13
Leefbaarheid .....	17
Initiatieven en Participatie .....	19
Communicatie .....	23
Organisatieopgave .....	26
Beschrijving van het onderzoek .....	28
Interviewguide .....	29

## Inleiding

### Uit het dagelijks leven van een wijkambtenaar

Intervisiegesprek, maart 2019

*Inwoners hebben zonder toestemming enkele zelf oude speeltoestellen geplaatst op de plek van een voormalig speeltuintje. Ze zijn boos dat het oude het speeltuintje verwijderd is, en in het kader van het speelplan zal pas over enkele jaren in hun straat een nieuw speeltuintje worden geplaatst. Tegen die tijd, spelen hun kinderen niet meer op de schommel.*

*Er is in het kader van het speelplan participatiemogelijkheid geweest, maar dit is schijnbaar aan deze mensen voorbij gegaan. Toen waren hun kinderen misschien nog niet in de leeftijd dat een speeltuintje je iets zegt. Inwoners hebben de afgelopen jaren contact met de gemeente gehad over 'hun' speeltuintje. Na veel frustratie hebben ze nu zelf het heft in eigen hand (initiatief) genomen.*

*Ambtenaren moeten ruimte geven aan initiatieven. Het speeltuintje is echter "illegaal". Het speelplan voorziet niet in een oplossing op korte termijn. Als we meegaan met de inwoners, laten we met deze actie dus een uitzondering afdwingen. Dan ondermijnen we onze geloofwaardigheid. Of we gaan er niet in mee en laten de toestellen verwijderen (waarvan wij de veiligheid niet kunnen garanderen, maar waarvoor we wel aansprakelijk zullen zijn aangezien het openbare ruimte betreft). Dat is dan weer ontmoedigend voor initiatief. En óók ondermijnend voor onze geloofwaardigheid.*

*Wanneer moet welk beleid voorrang krijgen? Hoe ver gaat 'zeggenschap' van inwoners? Hoe geven we ruimte aan initiatieven die niet in de kaders passen? Hebben we verkeerde verwachtingen opgeroepen - hoe had de participatie anders gemoeten? Is de wethouder bereid politieke verantwoordelijkheid te nemen, als er iets misgaat in de tijd dat de toestellen er nog staan? Wie is eigenlijk verantwoordelijk: de wijkwethouder of degene die verantwoordelijk is voor het speelplan? Mogen we überhaupt dit veiligheidsrisico lopen, wettelijk gezien? Ontmoedigen we zo inwoners, of moedigen we illegale activiteiten aan?*

*Door de intervisiegroep zitten de mensen van verschillende beleidsvelden (Spelen, Toezicht & Handhaving, Wijkambtenaar, Realisatie & Beheer) aan tafel en wordt een oplossing gezocht. Maar hoe voorkomen we in de toekomst zulke situaties? Hoe pakken we het voortaan vanaf de start integraal aan, over beleidsterreinen heen?*

### Doel van het gebiedsgericht werken

Op 1 januari 2018 ging de tweejarige pilot "Gebiedsgericht Werken" van start. Met het gebiedsgericht werken moesten Woerden zegt ja, tenzij... en Wijkgericht Werken worden doorontwikkeld. De hoofdoggave van Gebiedsgericht Werken – het effect dat ermee wordt beoogd – 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, namelijk het versterken van 1) samenwerking en samenhang, 2) weten wat er leeft, 3) leefbaarheid, 4) participatie/initiatieven & 5) communicatie.

Hoewel de pilot twee jaar duurt, moet de gemeenteraad al in het voorjaar van 2019 een besluit nemen over een eventueel vervolg van de pilot in 2020. Daarom is afgesproken een tussentijdse evaluatie uit te voeren na 1 jaar. Het doel van de evaluatie is om de gemeenteraad in staat te stellen een onderbouwd besluit te nemen, en verbeteringen in jaar 2 van de pilot door te voeren.

### Evaluatieleidraad

Ten behoeve van de tussentijdse evaluatie is vorig jaar een nulmeting uitgevoerd. Daarbij is voor de vijf hierboven benoemde deelopgaven een stand van zaken beschreven. Dit onderzoek is nu herhaald. De belangrijkste uitkomsten worden in dit rapport beschreven (de uitgebreide omschrijving per deelopgave treft u in de bijlage). Vervolgens worden de uitkomsten beoordeeld op basis van de destijds afgesproken evaluatiecriteria: doelmatigheid (efficiëntie), doeltreffendheid (effectiviteit), impact en relevantie.

### Gebiedsgericht werken: enkele feiten & context

Wat moet u weten over het Gebiedsgericht werken en de context waarin de pilot het eerste jaar moest opereren?

Structureel zijn er twee beleidsmedewerkers Wijkgericht/Gbiedsgericht werken. De afgelopen jaren zetten zij zich in voor een goede omgang met en subsidieverstrekking aan initiatieven en de wijk- en dorpsplatforms. Zij



sturen onder meer de ‘gewone’ wijkambtenaren aan, die twee uur per week binnen de eigen functie hebben om als schakel tussen platforms en gemeente te functioneren. De beleidsmedewerkers richten zich gedeeltelijk op de inwoner, en gedeeltelijk op het begeleiden van ambtenaren om op een ‘gebiedsgerichte manier’ te werken. De pilot kreeg vorm door incidenteel in twee gebieden, het dorp Harmelen en de wijk Molenvliet, een Nieuwe Wijk- of dorpsambtenaar aan te stellen voor 18 uur per week. De pilot (/Wijk- en dorpsambtenaar) werd begeleid door de verantwoordelijk beleidsambtenaren. Binnen deze (financiële) kaders waren er dus 4 medewerkers verantwoordelijk voor de opgave om zowel in Harmelen en Molenvliet de opgave ‘buiten’ te realiseren, als om de gehele organisatie mee te krijgen in een gebiedsgerichte manier van werken. Het financiële kader dat hier bij hoort is:

Budget per jaar (geldt voor 2018 en 2019):

1.	Subsidies wijk- en dorpsplatforms structureel	53.753
2.	Projectenbudget structureel	63.703
3.	Inwoner-initiatievenbudget structureel	72.115
4.	Loonkosten structureel	124.672
5.	Loonkosten incidenteel (pilot)	77.000
	Totaal budget	391.241

Bij het ‘Opgaveteam’ sloten enkele medewerkers aan die binnen hun eigen werkzaamheden tijd vrij maakten om mee te werken, zoals een communicatiemedewerker, en de ‘oude’ wijkambtenaren, die actief bleven voor de overige wijken.

Kort na de start van de pilot trad een nieuwe coalitie aan, die binnen het gebiedsgericht werken andere accenten legde. Met name de sterkere verbinding met het sociaal domein (werken in de wijk) vroeg in de loop van het eerste jaar een heroriëntatie op de inrichting van het gebiedsgericht werken. De taskforces in aanloop naar de nieuwe bestuursperiode en vervolgens de herinrichting van het sociaal domein trokken een wissel op beschikbare capaciteit voor een relatief kleine pilot.

Binnen organisatieontwikkeling gaf de nieuwe coalitie meer prioriteit dan het vorige bestuur aan het versterken van participatie en initiatieven. Tegelijkertijd werden door het vorige en het nieuwe bestuur geen middelen meer voor organisatieontwikkeling via het Wow!-programma beschikbaar gesteld (2018 en 2019), waardoor de pilot voor de interne organisatieopgave niet meer kon meeliften op een structuur/middel voor organisatieontwikkeling.

## Deel 1 Samenvatting belangrijkste resultaten

Gebiedsgericht werken, de naam zegt het al, gaat over een ‘manier van werken’. Resultaten van het eerste jaar van de pilot hebben dan ook niet het ‘tastbare’ karakter dat men van andere projecten verwacht.

Wie een huis moet bouwen, kan na een jaar laten zien: kijk, de palen staan al in de grond. Van gebiedsgericht werken kunnen we dat ook zeggen: de fundering is in aanbouw. Maar met gebiedsgericht werken wil dat niet zeggen dat er wereldschokkende, zichtbare *andere dingen* worden gedaan. De dingen die we doen, worden *anders gedaan*.

Gedurende het eerste jaar is vooral gebouwd aan verbinding op operationeel niveau. De wijk- en dorpsambtenaar moesten tenslotte in eerste instantie vooral ‘naar buiten’, er zijn voor de inwoner en ondertussen inzicht krijgen in mogelijkheden voor een meer gebiedssensitieve benadering.

Bij verbinding gaat het om verbinding tussen spelers in het gebied, tussen inwoners, tussen afdelingen binnen de gemeente, tussen inwoners en gemeente, tussen wijkwethouders en hun wijk/dorp... Die verbinding vertaalt zich met name in sneller handelen, elkaar eerder/beter weten te vinden, betere communicatie, kortom: die verbinding heeft vaak impact op de hoofdoggave en de vijf deelopgaven tegelijk.

Om een paar belangrijke voorbeelden te noemen van verbindende activiteiten die aan verscheidene opgaven raken:

- Samenwerking binnen het al langer bestaande BuurtVeiligheidsTeam verbeterd.
- Aanwezig zijn in dorps huis of wijkcentrum en echt luisteren naar inwoners, vrijwilligers...
- Buurtverbinder actief in Dorps huis Harmelen, die sociale initiatieven verder helpt.
- ‘Netwerklunches’ georganiseerd waardoor partners elkaar (beter) kennen (kortere lijnen).
- Nieuwe Wijkambtenaar pakt zaken op die leven bij inwoners. Mensen ervaren daardoor meer ‘eigenaarschap’ van de Gemeente, communicatie verbeterd, mensen sluiten beter aan bij wat er leeft.

- Nieuwe Wijkambtenaar betreft zeer gericht ambtenaren om aanwezig te zijn bij platformvergaderingen of om specifieke stakeholders te benaderen (vergelijkbaar met omgevingsmanagers fysieke projecten).
- Wijkplatform Molenvliet is opgezet, hulp van de wijkambtenaar hierbij werd positief gewaardeerd.
- Bij vraagstukken in de wijk verbindt de wijkambtenaar de juiste mensen eerder/beter met elkaar. Bijvoorbeeld in de ingestelde intervisie groepen. Hier worden casussen besproken waarbij verschillende beleidsvelden in het geding zijn. (Voorbeeld: speeltuin initiatief van inwoners vraagt betrokkenheid van sociaal domein, initiatievenbudget, handhaving & toezicht, speelplanbeleid, Realisatie & beheer...). Door dergelijke intervisie worden problemen (operationeel) opgelost en vindt men elkaar voortaan sneller.
- Samenwerking tussen niet-professionele partners versterkt, zoals tussen beheerder van wijkcentrum Molenvliet (huisvesting Sinar Maluku) en het wijkplatform.
- Bewegteam Woerden is direct in contact gekomen met BunnikGroep om snoeiwerkzaamheden te bespreken in het wijkpark rond het Trimparcours (dat er is gekomen op initiatief van het Bewegteam).
- De Wijkambtenaar is regelmatig een schakel tussen een ambtenaar die een project in Harmelen of Molenvliet heeft lopen, en een externe partij in dat gebied.
- Wijkwethouders worden meer diepgaand betrokken bij de dynamiek van de wijk.
- Team Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) is met hulp van Team GGW gebiedsgericht ingericht. Gebiedsspecifieke informatie halen en brengen bij andere teams gaat beter (brede blik op wat er leeft). O.a. door gebiedsbrieftings kunnen de BOA's gericht worden aangestuurd (vallen onder VTH).
- Er is door de Nieuwe Wijkambtenaren een breed bruikbare wijkanalyse opgesteld.
- De nieuwe wijkambtenaar kent haar gebied én de organisatie uitstekend, en functioneert daardoor als informatiebron voor zowel inwoners als collega's.
- De thuiszorg is tevreden met de inzet van de Wijkambtenaar, omdat zij hen op de hoogte houdt en helpt met de zoektocht naar nieuwe kantoorruimte.
- En zo zijn er nog veel meer voorbeelden...

Door op deze wijze operationeel aan de slag te gaan, is dus al veel bereikt.

Niet in de laatste plaats is steeds duidelijker, waar het knelt op een hoger niveau. Op de werkvloer kan veel verbeterd worden, maar we zien nu ook waar de problemen op een hoger niveau ontstaan. De wijze waarop de gemeente, partners en inwoners georganiseerd zijn (tactisch) en het beleid/de aansturing (strategisch) zijn nog niet veranderd. En dat is wel nodig, als we willen dat 'gebiedsgericht werken' vanzelfsprekend de manier van werken wordt van de organisatie, en niet alleen een kwestie van extra 'poppetjes in de wijk'. Dat helpt wel, maar is niet optimaal efficiënt: op een hoger niveau blijven dezelfde problemen ontstaan. Bovendien is het kwetsbaar, wanneer zowel de verbinding als de kennis van de Nieuwe Wijkambtenaren niet structureel geborgd worden maar persoonsgebonden blijven.

Als het gaat om de organisatieontwikkeling naar een meer gebiedsgerichte organisatie, dan is daarin dus nog veel werk te doen. We zien dan ook in het onderzoek dat veel respondenten binnen de organisatie nog geen verandering zien, tenzij ze bij een concrete casus betrokken waren.

## Deel 2 Conclusies per evaluatiecriterium

### Doelmatigheid (efficiëntie)

Hoe verhoudt de inzet zich tot de concrete resultaten?

(1) Zijn de beoogde resultaten (outputs) (op de gebieden samenwerking, inzicht in wat er leeft, leefbaarheid, participatie & initiatieven, communicatie) geleverd met de daarvoor beschikbaar gestelde inputs (financiën, personeel, deskundigheid) en binnen de geplande tijd?

(2) Wat heeft hieraan bijgedragen en wat waren/zijn knelpunten? Hoe verliep het proces, de samenwerking? Welke niet-beoogde resultaten zijn behaald?

Over het algemeen waren de beoogde taken van de Nieuwe Wijk- en dorpsambtenaren op operationeel niveau goed haalbaar binnen de gestelde middelen/tijd. De wijkambtenaren kregen hierbij ondersteuning vanuit de vaste beleidsmedewerkers. Daarnaast was echter extra ondersteuning nodig. Ten eerste ondersteuning van een communicatieadviseur bij de uitvoering in het gebied. Ten tweede werden voor de interne opgave door enkele medewerkers binnen de eigen functie deelgenomen aan het opgaveteam. Slechts 4 van de 11 leden van het Opgaveteam GGW hadden hierin formeel een functie, de andere leden deden dit naast het gewone werk. De werkelijke kosten van de pilot liggen dus wat hoger.

Er was veel ruimte om te experimenteren/ontdekken. Er is niet vooraf een blauwdruk gekozen voor het gebiedsgericht werken voor de hele organisatie en de 'diverse' groep zorgde voor een brede blik. Dit was stimulerend en behulpzaam voor het in kaart brengen van wat er nodig is om meer gebiedsgericht te worden. Er is meer lerend vermogen gegenereerd door de juiste mensen met elkaar te verbinden (o.a. intervisie).

Er zijn ook belemmeringen die een efficiënte invoering van GGW organisatiebreed nog in de weg staan. Ten eerste is dat de geringe capaciteit. Met een paar uurtjes extra van verschillende medewerkers hier en daar krijgt men niet de hele organisatie in beweging. Ten tweede laat de pilot-vorm dit niet goed toe – hoe kunnen we als gehele organisatie gebiedsgericht worden, als we dat tegelijkertijd maar voor twee gebieden doen? Teams kunnen niet tegelijkertijd *wel* en *niet* gebiedsgericht worden ingericht en aangestuurd. Vraagstukken worden daarom binnen de gestelde middelen operationeel beter opgelost, maar met de huidige werkwijze is het nog lastig om de oorzaken op een meer strategisch niveau (preventief) aan te pakken. Wel is er nu goed inzicht in hoe dat zou kunnen. Ten derde is de relatieve 'onduidelijkheid' die het gebrek aan een blauwdruk met zich meebrengt belemmerend voor het 'meekrijgen' van de hele organisatie, zeker i.c.m. een gebrek aan communicatiecapaciteit. Tot slot is de positionering van het Opgaveteam onder het team Sociaal beleid ook als belemmerend ervaren. Gebiedsgericht Werken is namelijk 'van iedereen' maar dat wordt door de positionering niet uitgestraald.

## Doeltreffendheid (effectiviteit)

Hoe verhouden de resultaten (output) zich tot de beoogde effecten (outcome)?

- (1) Hebben de resultaten bijgedragen aan de beoogde effecten: versterking samenwerking, participatie, inzicht in wat leeft, leefbaarheid, communicatie? Zijn er nog niet-beoogde effecten?
- (2) Wat maakte dit mogelijk, wat zat in de weg?

Op elk van de vijf deelopgaven zijn concrete resultaten geboekt (zie samenvatting). Zoals hierboven beschreven, is dit echter vooral op operationeel niveau. Er zijn nog weinig structurele verbeteringen doorgevoerd op tactisch/strategisch niveau. Op het niveau van algemene effecten/doelstellingen kan men na een jaar nog geen verbetering zien (dit valt ook niet te verwachten). Er is veel geïnvesteerd in de benodigde netwerken en goed inzicht. Het gesprek met afdelingen over een meer gebiedssensitieve benadering is gaande. Daarop kan het komende jaar worden voortgebouwd.

Er is meer inzicht in structurele belemmeringen, waar het komende jaar aan gewerkt kan worden, o.a.:

- Strijdige kaders. Wanneer sprake is van strijdig beleid, zijn er nu mechanismes in de uitvoering ingezet om dit op te lossen (andere/betere werkafspraken, intervisie, etc.). Echter, daarmee worden nieuwe problemen nauwelijks voorkomen. Het komend jaar kan worden ingezet op mechanismen om integraliteit op bestuurlijk niveau beter te borgen. Dat vraagt echter een ander type inzet/capaciteit dan wat de wijk- en dorpsambtenaar 'buiten' doen.
- Wijkwethouderschap versus themawethouder. Een wijkambtenaar kan ad hoc veel vraagstukken oplossen/begeleiden, maar beleid wordt niet altijd gebiedssensitief gemaakt, waardoor steeds nieuwe problemen blijven ontstaan.
- Beleid vanuit de gemeenteraad versus initiatief van inwoners dat daar haaks op staat. De gemeenteraad vraagt dat ambtenaren initiatieven de ruimte geven – hoe moeten zij er mee omgaan wanneer inwoners iets willen dat strijdig is met beleid van diezelfde gemeenteraad?
- Doordat de wijkambtenaar het gebied zeer goed kent, kan zij (/hij) bij lopende projecten aandacht vragen voor wat er leeft in het gebied. Deze kennis is nog niet geborgd, er zijn geen goede tools waarop wat er speelt in de wijk inzichtelijk is voor inwoners, partners en gemeente. Het effect wordt dus met deze werkwijze wel gedeeltelijk bereikt. Echter ten eerste is het zeer kwetsbaar. Ten tweede is dit een zeer arbeidsintensieve manier om met gebiedskennis om te gaan.

## Impact

Hoe verhouden de effecten zich tot de opgaven, waar GGW zich op richt?

- (1) Opgave maatschappelijk: in hoeverre hebben de resultaten en effecten er aan bijgedragen dat inwoners hun woon- en leefomgeving zien als hun gebied; waarover zij iets mogen zeggen, waarin zij initiatieven kunnen ontplooiën, en waarvoor zij sociale samenhang belangrijk vinden?
- (2) Opgave organisatie: Hebben de resultaten er aan bijgedragen dat inwoners in de gemeente een betrouwbare partner zien doordat wat de gemeente doet samenhang vertoont?

Bij concrete casussen waarop wijkambtenaren aan de slag zijn gegaan zijn effecten op de hoofdopgave bereikt. Initiatieve krijgen meer begeleiding, er lopen gesprekken over de zeggenschap / de positie van de wijk- en dorpsplatforms. Meer zeggenschap is nog niet structureel geborgd.

De wijk- en dorpsambtenaar krijgen als feedback van inwoners die zij spreken dat hun aanwezigheid in het gebied als prettig wordt ervaren. Ook geven leden van de platforms aan het prettig te vinden een aanspreekpunt te hebben. Dat inwoners over het algemeen meer samenhang vanuit de gemeente ervaren is niet gemeten – dit vraagt een zeer uitgebreid onderzoek maar het valt ook niet te verwachten dat er binnen een jaar op dat niveau effect zichtbaar zou zijn. Zoals bij Deel 1 Resultaten is aangegeven, wordt op casusniveau sneller gehandeld, er zijn echter nog geen preventieve mechanismen ingericht.

O.a. met hulp vanuit het Opgaveteam GGW zijn enkele teams meer gebiedsgericht ingericht (dit gebeurt nu echter nog vooral binnen en niet tussen vakgebieden). Of dit zich ook vertaalt in de ervaring van samenhang bij de inwoner, kunnen we niet bewijzen.

## Relevantie

In welke mate leveren de GGW-activiteiten, al met al, een relevante, duurzame bijdrage aan de opgave? Welke waarde hechten stakeholders aan de effecten en impact?

(1) Is het GGW een relevante manier om impact op de opgave te realiseren? En is deze werkwijze duurzaam? Hoe relevant zijn de verschillende activiteiten geweest, in het kader van de impact? Hoe verhouden verschillende stakeholders zich tot de resultaten en impact? Welke waarde hechten o.a. inwoners, partners in de wijk, aan de verscheidene resultaten?

De meeste respondenten geven aan nog weinig te zien van de resultaten/effecten van het gebiedsgericht werken. In het onderzoek is geconstateerd dat men vaak niet weet dat bepaalde zaken uit het gebiedsgericht werken voortkomen. Dan weet men wel dat het Buurtveiligheidsoverleg verbeterd is, en vindt men dit ook goed, maar heeft men geen idee dat de wijkambtenaar daar een rol in had. Principieel gezien is dit geen probleem. Over resultaten is men desgevraagd over het algemeen positief. Wil men de hele organisatie meekrijgen, dan zal dit meer (en/of andere) communicatieinzet vragen. Uit andere interne evaluaties blijkt dat dit bepalend is voor het succes van organisatieontwikkelingen.

Gebiedsgericht werken is volgens de betrokkenen een relevante werkwijze om de opgave te realiseren. Zij geven aan te ervaren dat de eerder genoemde verbinding een belangrijke bijdrage levert aan de opgave. Echter de werkwijze is niet duurzaam als nu niet wordt verder gebouwd op het fundament. Met inzet op bijvoorbeeld een initiatievenloket, gebiedscoördinatoren, een doorwerking op strategisch/bestuurlijk niveau en het ontwikkelen van duurzame tools om kennis te delen. Als het uitsluitend blijft bij de inzet van wijkambtenaren in de wijk, dan is de inzet wel hoog voor wat het opleverd. Als de wijkambtenaar alleen een vooruitgeschoven post is, dan blijft het bij brandjes blussen die op een hoger niveau nieuwe aanvoer krijgen.



## Bijlagen

### Uitgebreide beschrijving resultaten per deelopgave

#### Uitleg bij de E--meting

Er wordt geëvalueerd wat de inzet van de (nieuwe) Wijkambtenaren, het Opgaveteam Gebiedsgericht Werken, en de gemeentelijke organisatie is geweest om de doelen van het Gebiedsgericht Werken te bereiken. De doelen die zijn opgesteld in de 'Doelenboom', zijn in maart 2018 naar de raad gestuurd.

GGW = Gebiedsgericht Werken

Waar 'Wijkambtenaar' staat wordt 'Wijkambtenaar Molenvliet' en 'Dorpsambtenaar Harmelen' bedoeld, tenzij anders vermeld.

Respondenten = 28 geïnterviewden (zowel begin 2018 als begin 2019 geïnterviewd)

#### Disclaimer stoplicht

Sommige stoplichtindicaties zijn vastgesteld op basis van meer observaties van geïnterviewden dan andere. Niet elk onderwerp is simpelweg bij evenveel collega's, inwoners of professionele partners bekend. Daarnaast gaat het om de perceptie van de geïnterviewden, die genuanceerder is dan in een groen/geel/oranje/rood-onderscheid is weer te geven. De samenvatting die vooraf aan het stoplicht wordt weergegeven is bedoeld als de belangrijkste boodschap die per deelonderwerp uit de evaluatie naar voren komt.

Bovendien moet opgemerkt worden dat het gaat om knelpunten, en de stoplichten zo ook gelezen dienen te worden.

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

## Samenwerking en samenhang

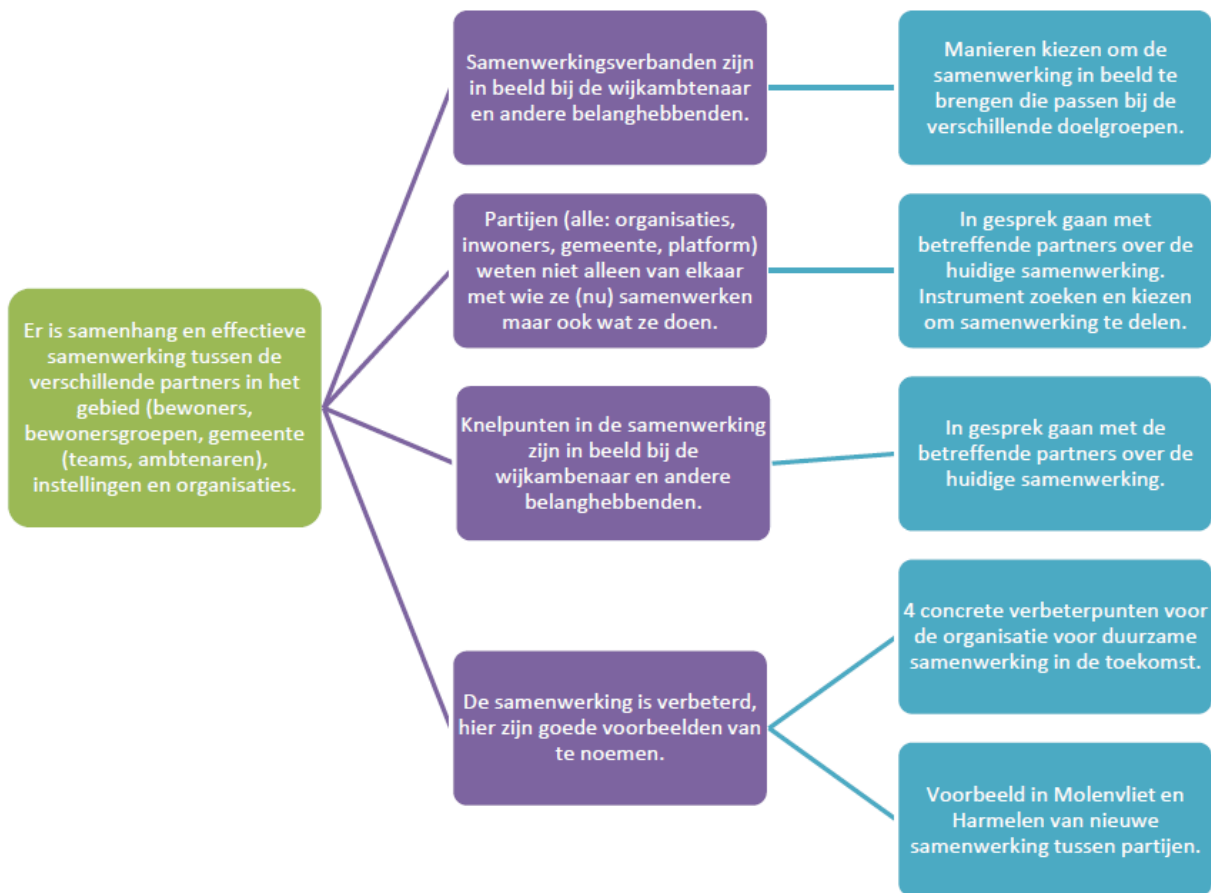
### Doelstelling

De gemeente wil door de pilot GGW de samenwerking tussen gemeente en partners (in de wijk), tussen partners onderling en tussen teams en ambtenaren binnen de gemeente verbeteren. Zo wordt gestreefd naar samenhang en effectiviteit in het werk naar de inwoner toe. Een Gebiedsgerichte werkwijze impliceert samenhang en integraliteit.

## Maatschappelijke effecten

## Resultaten

## Inspanningen



## Conclusies na één jaar pilot

Team Sociaal Domein heeft met het beleid 'Sociaal werken in de wijk' in Harmelen een Buurtverbinder aangesteld, die sinds maart 2019 in functie is. Deze persoon is actief in het Dorpshuis (in gebruik als Multifunctionele Accommodatie) en begeleidt vrijwilligers en inwoners die initiatieven willen ontplooiën. In beide gebieden overlegt maandelijks het BuurtVeiligheidsTeam, wat zorgt voor een gezamenlijke signalering en aanpak van problematiek. Er is goed contact met vrijwel alle partners. Het contact met en tussen partners wordt mede geholpen door de Netwerklunches die de Wijkambtenaren hebben georganiseerd. Samenwerking tussen de Wijkambtenaar in Molenvliet en enkele inwoners uit de wijk heeft geleid tot de oprichting van het Wijkplatform Molenvliet. Het Wijkplatform Molenvliet en het Dorpsplatform Harmelen hebben in de Wijk- en Dorpsambtenaar een vast aanspreekpunt, wat de samenwerking bevordert. Ook komen zij gemakkelijker in contact met andere relevante partijen door hun betrokkenheid bij de platforms en door hun aanwezigheid in het Dorpshuis en Wijkcentrum.

Door meer aan de slag te gaan met wat er onder de inwoners leeft (waar de Wijkambtenaren nu ook toe in staat zijn, door hun uitgebreidere functie), is de ervaring dat de gemeente meer eigenaarschap vertoont in het werk dat ze doet. Het aanwezig en betrokken zijn speelt hierin een belangrijke rol. Vanuit sommige externe partijen komt echter als opmerking dat de Wijkambtenaar soms aan handen en voeten gebonden is, en de gemeentelijke organisatie haar dus beperkt in haar handelingsvrijheid.

De gemeente is niet significant minder verkokerd dan aan het begin van de pilot. Hier is dus nog winst te halen. Een ontwikkeling in het integraler te werk gaan is volgens sommige respondenten wel bezig, maar volgens anderen niet. De ervaring is dat de verschillende teams binnen de gemeente elkaar niet altijd weten te vinden als dat nodig is. Binnen de organisatie vinden wel overleggen plaats waar kennis gedeeld wordt, maar niet op een schaal die garandeert dat alle betrokken teams altijd op de hoogte zijn van wat er speelt in een gebied. De samenhang in Molenvliet werd een jaar geleden als slecht bestempeld. Destijds was het Wijkplatform ook nog niet actief. De ervaring van de respondenten is dat het Wijkplatform een bescheiden bijdrage heeft geleverd aan de samenhang in de buurt.

2018: Contact gemeente - (zorg)partners Harmelen & Molenvliet		Alleen contact bij probleem, geen structureel overleg, geen vaste contactpersoon
<b>2019: Contact gemeente - (zorg)partners Harmelen &amp; Molenvliet</b>		BVT en Netwerklunches in Harmelen en Molenvliet.. Harmelen: overleg met zorgpartners in het Signaalteam
2018: 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.
<b>2019: Proactief contact tussen professionele partners in de wijk</b>		Netwerklunch, BVT, Signaalteam Harmelen, waardoor partners elkaar kennen, en elkaar altijd weten te vinden.
2018: 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.
<b>2019: Integraliteit op bestuurlijk niveau</b>		Geen grote veranderingen. Inzet GGW is met name operationeel geweest. College zet in op betrokkenheid waar dat nodig en gewenst is.
2018: Interne samenwerking		Goed binnen teams, matig tussen teams/domeinen
<b>2019: Interne samenwerking</b>		Er lijkt wel een verbetering aan de gang te zijn. Maar men weet nog weinig waar andere teams mee bezig zijn.
2018: Kennis delen		Delen van informatie zelden proactief. Kennis blijft geïsoleerd
<b>2019: Kennis delen</b>		Proactief delen nog niet geïntegreerd. Wanneer doe je dit wel en wanneer niet? Dit is niet duidelijk.
2018: Eigenaarschap		'over de schutting gooien' en projecten vallen 'tussen' werknemers 'in'.
<b>2019: Eigenaarschap</b>		Samenwerking wordt altijd gezocht. 'over de schutting gooien'-klacht kwam weinig terug.
2018: 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.
<b>2019: Eigenaarschap bij gemeente t.a.v. gebieden</b>		Aanwezig zijn in de wijk, en capaciteit voor Wijkambtenaar maken dit beter.
2018: Samenhang Molenvliet		Zeer weinig kennis over elkaar, enige samenhang in sommige buurten
<b>2019: Samenhang Molenvliet</b>		Nog steeds weinig kennis over elkaar, enige samenhang in sommige buurten.
2018: Samenhang Harmelen		Mensen kennen elkaar goed, verenigingen en initiatieven weten elkaar niet te vinden
<b>2019: Samenhang Harmelen</b>		Samenhang in het dorp is over het algemeen goed. Geen grote verbetering gesignaleerd.

## Toelichting

### Samenwerking met partners en tussen partners

Er is veel inzet gepleegd op het instellen van structurele overleggen tussen professionele partners die in Molenvliet en Harmelen actief zijn. Geïnterviewde partners geven aan dat deze overleggen hebben geleid tot kortere lijnen en elkaar beter/eerder weten te vinden. Een enkeling gaf aan dat de gemeente soms te passief is om de input die uit zo'n BVT-overleg komt op te pakken. Aanwezigen in het BVT gaven aan een privacyconvenant te verlangen, wat vanuit het bestuur werd gezien als een goed teken, omdat er de wil is om over de problemen van mensen te praten. In het signaalteam werd bijvoorbeeld besproken dat er bij ouderen de

behoefte is aan een boodschappenbus, en in het BVT worden inwoners geraadpleegd die deel uitmaken van Whatsapp-buurtpreventiegroepen. De overleggen zijn in de loop van 2018 gestart, en zitten nu nog in de beginfase.

Van een 'piepsysteem' is soms nog wel sprake, maar dit ervaart niet iedereen als een probleem. Na een netwerkbijeenkomst te hebben bijgewoond, kent men elkaar ten minste. Mocht je elkaar nodig hebben, dan weet je precies wie je moet hebben, en hoeft je binnen de gemeente niet meer op zoek naar wie je moet hebben (als partner).

De wijkambtenaren hebben zich ook ingezet om te komen tot nieuwe vormen van samenwerking tussen niet-professionele partijen die actief zijn in de wijk. Een voorbeeld van wat dit heeft opgeleverd is een nieuwe samenwerking tussen de beheerder van het pand Sinar Maluku en het nieuw opgezette wijkplatform. Bewegteam Woerden is direct in contact gekomen met BunnikGroep om snoeiwerkzaamheden te bespreken in het wijkpark rond het Trimparcours (dat er is gekomen op initiatief van het Bewegteam).

De thuiszorg is tevreden met de inzet van de Wijkambtenaar, omdat zij hen op de hoogte houdt en helpt met de zoektocht naar nieuwe kantoorruimte. De Wijkambtenaar is regelmatig een schakel tussen een ambtenaar die een project in Harmelen of Molenvliet heeft lopen, en een externe partij in dat gebied. Met het weinige aantal uren dat de Wijkambtenaar oude stijl heeft, is deze ambtenaar alleen maar reactief bezig en kan hij niet echt langdurig ergens aan werken. Verschillende respondenten, waaronder ook wijkambtenaren oude stijl, gaven aan dat om maatwerk te kunnen leveren het Wijkambtenaarschap echt een functie moet zijn.

Wijkwethouders gaven aan het prettig te vinden betrokken te worden bij de dynamiek van de wijk, maar tegelijkertijd vooral de wensen van de inwoners te willen volgen. Als bijvoorbeeld het platform aangeeft de betrokkenheid van de wethouder op prijs te stellen, is dat mogelijk. Maar als men het zelf wil regelen, is dat goed en eigenlijk nog mooier.

#### **Samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie:**

Over de schutting gooien was niet echt een klacht in de één-meting. Maar men weet simpelweg niet altijd waar de anderen mee bezig zijn. Het Stadserf en het Stadhuis zijn en blijven nog twee verschillende werelden. Er zijn wel opgaveteams binnen domeinen, maar nog niet domeinoverstijgend. Er blijft een verschil tussen fysiek en sociaal domein. Collega's op het Stadserf merken weinig van GGW en ontvangen relatief weinig informatie vanuit de Wijkambtenaar. De koppeling met het Sociale Domein lijkt er wat dat betreft ook nog te weinig. Dit was wel één van de doelen die GGW zichzelf heeft opgelegd. Directe betrokkenheid bij de gebieden zit op het fysieke domein meer bij de Gevel-tot-gevelaannemer dan bij de ambtenaren van Wijkonderhoud. Het Fysieke Domein wordt binnen de organisatie sporadisch gekoppeld aan het Sociaal Domein en andere Domeinen. Een voorbeeld is het Opgaveteam Gebiedsgericht Werken, waar ambtenaren van het Sociaal Domein, Afval en Reiniging en Communicatie samen zitten. Binnen dit team vindt ook intervisie plaats over de problemen die de verschillende leden in hun werk tegenkomen.

#### **Gebiedsgerichte werkwijze**

Sociaal Domein werkt steeds meer Gebiedsgericht. De medewerkers in dit domein zien het als waardevol om problematiek aan te pakken op de schaal waarop deze zich manifesteren. In het sociale beleidsplan staat ook dat sociaal beleid geen eenheidsworst is. Een Huis van Woerden in Harmelen zal er dus ook anders uit zien dan één in Molenvliet. 'Sociaal werken in de Wijk' werkt in een aantal gebieden, waaronder Harmelen en Molenvliet. Maar ook in Schilderskwartier en Stadscentrum. Dit is besloten op basis van het coalitieakkoord en de ontwikkelingen in de samenleving.

Meldingen Openbare Ruimte gaat ook steeds meer Gebiedsgericht te werk, of maakt daar in ieder geval een aanzet toe, doordat zij in de nieuw gebouwde applicatie de mogelijkheid bieden om meldingen Gebiedsgericht in te zien. Vroeger was dat niet zo. Er kunnen via 8 kanalen berichten van inwoners binnenkomen, en daardoor blijven dingen vaak te lang liggen. Inwoners merken dat. Integraliteit wordt op deze manier nog tegengehouden. Door de aanpak van Woerden Wijzer, worden er bij aanvragen die binnen komen al filteringen aangebracht die zinvol zijn.

Wijkambtenaren worden gekenmerkt door hun overkoepelende blik, en het blijkt dat zij bij uitstek degenen zijn die veel kennis hebben van de teams en wie er werkzaam is binnen de gemeente, zowel in het Sociaal als het Fysiek Domein. Dankzij hen zijn er regelmatig collega's van Wonen en Realisatie en Beheer aanwezig op bewonersavonden, waar wel en niet geagendeerde punten op sociale vlakken onder de aandacht komen. De Wijkambtenaar is een schakel tussen gemeente en inwoner, kan die laatste informeren, en zo draagvlak creëren voor ruimtelijke projecten. Dit alles omdat ze meer dan gemiddeld kennis van een gebied heeft. Het team Vergunningen, Toezicht & Handhaving is nu ook steeds meer bezig op een Gebiedsgerichte manier. Zo worden er in dit team gebiedsbrieftings gehouden waar meldingen, vergunningen en input van de toezichthouder specifiek voor een gebied behandeld worden. Zo kan er meer gericht sturing worden gegeven

aan BOA's en andere handhavers. Deze gebiedsbriefings maken ook gebruik van input van andere teams, zoals informatie over waar reconstructies of nieuwbouwprojecten plaatsvinden en hoe het sociaal gesteld is met de bewoners van een gebied of buurt. Al met al zijn er nu enkele teams die een Gebiedsgerichte werkwijze hanteren, maar is er nog werk te doen in het mee krijgen van andere teams, met name in het Fysieke Domein.

### **Molenvliet**

In Molenvliet was de afwezigheid van een Wijkplatform opvallend. Begin 2018 is deze opgezet, doordat de Wijkambtenaar met een betrokken bewoner op zoek ging naar mensen die er in de wijk bovengaan staken, en die het bestuur zijn gaan vormen. Een netwerk is een begin, en toen kon zoiets als het Wijkplatform volgen. De ambities van het Wijkplatform zijn hoog, onder andere in het opzetten van een wijkcentrum. Dat centrum is nu doordeweeks op enkele middagen open voor inloop (en eventueel als werkplek). Hierin wordt ook door het Sociaal Domein veel inzet geleverd, al zijn er nog geen concrete resultaten. Het doel is om in de toekomst hier ook een programmaraad op te zetten. De dynamiek van onder andere GGW heeft ervoor gezorgd dat het Sociaal Domein in Molenvliet en Harmelen hun beleid inzake Multifunctionele Accommodaties en Buurtverbinders zijn gaan uitvoeren. De wijkambtenaar heeft veel samengewerkt met het Sociaal Domein.

De samenhang in de wijk was vorig jaar als slecht ervaren, maar het beeld van de 1-meting brengt hier wel een nuance in aan. Men leeft meer langs elkaar heen dan in een dorp, maar niet elke groep of elke buurt lijdt hieronder. De leefbaarheid neemt toe, met name in de vorm van veiligheid. Dit is een trend die al een jaar of 5 bezig is.

### **Harmelen**

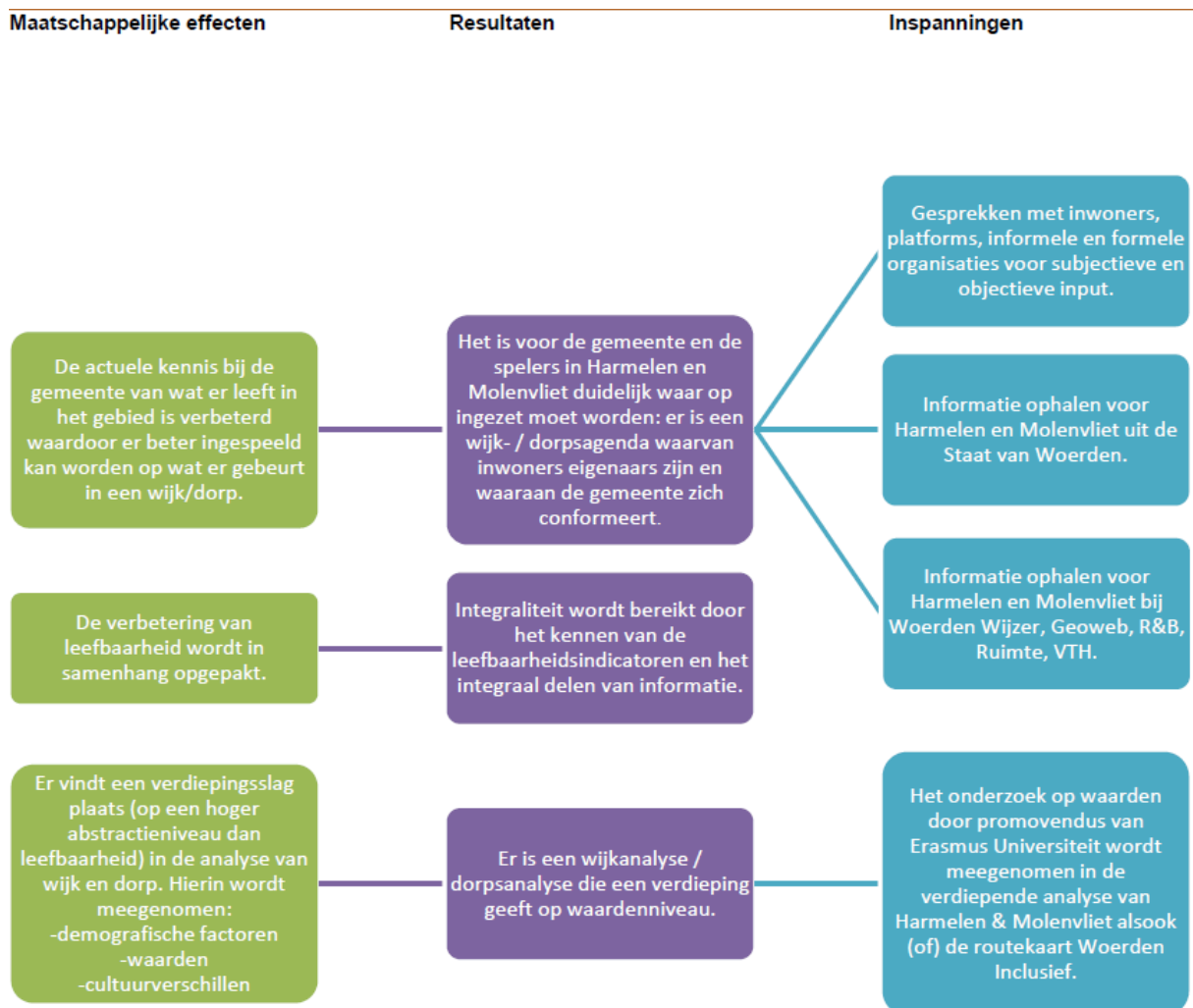
Harmelen had sinds enkele jaren al een Dorpsplatform, en sinds 2016 een Dorpshuis. De ambities van het Dorpsplatform liggen hoog, en zijn veel concreter dan het platform in Molenvliet. Doordat hun ambities niet altijd aansluiten bij die van de gemeente, hebben zij de interactie met de Dorpsambtenaar als frustrerend ervaren. Volgens hen ontbrak het haar aan duidelijke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, waardoor het ook niet duidelijk was wat voor haar de na te streven doelen zouden zijn.

Het opstellen van een programmaraad voor de wijken is belangrijk. Voor Molenvliet ligt dit nog wat verder in het verschiet. In Harmelen is dit in volle gang, onder aanvoering van team Sociaal Beleid. Medewerkers van dit team geven aan in hun werkwijze al Gebiedsgericht te zijn.

# Weten wat er leeft

## Doelstelling

Eén van de doelen in de pilot Gebiedsgericht Werken is ‘Weten wat er leeft.’ De gemeente wil de kennis van wat er leeft vergroten en een verdiepingsslag aanbrengen, om zo de leefbaarheid in samenhang aan te pakken. In de Doelenboom van het Gebiedsgericht Werken, wordt dat als volgt weergegeven:



## Conclusies na één jaar pilot

De Wijkambtenaar weet welke projecten en ontwikkelingen in een gebied spelen, gaat naar bewonersavonden, is aanwezig in het wijk/dorpscentrum, en heeft structureel overleg over de gebieden met professionele partners. De Wijkambtenaar deelt de informatie uit de structurele overleggen (op wijkniveau gestart in 2018) waar nodig met collega's. Collega's weten de Wijkambtenaar te vinden voor het delen van en vragen naar informatie. De Wijkambtenaar kan hier in de pilot Gebiedsgericht Werken meer tijd aan besteden. Haar bekendheid onder de collega's kan nu nog wel uitgebreid worden.

Het Wijkcentrum in Molenvliet is nu ook enkele dagen in de week voor geopend voor gesprek tussen Wijkambtenaar en inwoner, wat een jaar geleden nog niet het geval was.

Via kwalitatief en kwantitatief onderzoek bedient de gemeente zich van informatie over de wijken.

De platforms in de pilotgebieden hebben zich ingespannen om een dorps-/wijkagenda op te stellen. Dit is een agenda in de zin van een lijst onderwerpen die belangrijk zijn voor de wijk. De platform zouden deze onderwerpen graag aangepakt zien. Dit is winst ten opzichte van een jaar geleden, maar er is hier nog wel het één en ander te doen. Men is met de agenda's van de platforms nog niet in de fase dat deze wordt gebruikt als leidraad van de aanpak van de leefbaarheid.

Er is binnen de gemeentelijke organisatie nog geen structuur om kennis te delen, zoals een tool die voor collega's inzichtelijk maakt wat er speelt op een bepaald gebied. Zo kan men ook nog niet éénvoudig vinden welke spelers er in een bepaald gebied actief zijn. Het proactief delen van informatie over gebieden is voor ambtenaren nog evenmin gemeengoed. Er wordt gewerkt aan een digitale tool die voor medewerkers duidelijk maakt welke meldingen er zijn binnengekomen over de Openbare Ruimte.

Voor inwoners of partijen is er eveneens nog geen integraal overzicht per gebied te vinden.

2018: Ambtenaren weten wat er leeft in Harmelen & Molenvliet		Vooral in eigen vakgebied
<b>2019: Ambtenaren weten wat er leeft in Harmelen &amp; Molenvliet</b>		Wijkambtenaar weet meer wat er leeft. Verder is de kennis vooral in het eigen vakgebied, maar informatie is waar nodig te vinden.
2018: 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.
<b>2019: Proactief kennis ophalen bij anderen (door gemeente en andere partijen)</b>		Structurele overleggen vinden plaats. Wijkambtenaar is hier onderdeel van, alsook sommige vakambtenaren.
2018: Proactief kennis delen		In ontwikkeling maar nog niet geïntegreerd. Piepsysteem, handelingsverlegenheid, werkdruk.
<b>2019: Proactief kennis delen</b>		Binnen de gemeente is dit in ontwikkeling maar nog niet geïntegreerd. Nu en dan deelt men kennis pro-actief, maar nog niet regelmatig.
2018: 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.
<b>2019: Structuur om kennis te delen</b>		Tot nu toe zijn er nog geen veranderingen gerealiseerd. MOR-applicatie binnenkort vernieuwd (integraal beeld fysieke ruimte)
2018: Vindbaarheid informatie over spelers, issues, plannen in een gebied		Geen integrale informatiebron beschikbaar, niet goed vindbaar wie waar actief zijn en waarvoor verantwoordelijk
<b>2019: Vindbaarheid informatie over spelers, issues, plannen in een gebied</b>		Geen integrale informatiebron beschikbaar, niet goed vindbaar wie waar actief zijn en waarvoor verantwoordelijk
2018: Dorps-/wijkagenda Harmelen & Molenvliet		Afwezig (in oprichting)
<b>2019: : Dorps-/wijkagenda Harmelen &amp; Molenvliet</b>		Molenvliet: in mindere mate aanwezig Harmelen: aanwezig, maar nog niet in gebruik

## Toelichting: 'Weten wat er leeft'

### Aanwezigheid in de wijk

De Wijkambtenaren zijn regelmatig één tot twee dagen per week in de wijk aan het werk. Hierbij zijn ze soms aanwezig in het Wijkcentrum Molenvliet/Dorpshuis Harmelen, en soms op werkbezoek bij inwoners, bedrijven, instellingen of elders. Hierdoor bereikt informatie haar direct. Ook neemt haar bekendheid hierdoor toe, wat ervoor zorgt dat inwoners en andere partijen weten waar ze met de gemeente kunnen praten en dit ook regelmatig doen. De informatie die de Wijkambtenaar en de gemeente op die manier bereikt, is wel gebaseerd op datgene wat enkelingen hen vertellen, en niet noodzakelijk representatief voor wat de gehele bevolking van een wijk ervaart.



Naast de inzet van de Wijkambtenaar in de wijk, is een start gemaakt met collegebezoeken aan de wijken van de Gemeente Woerden. Dit wordt een vast en regelmatig terugkerend onderdeel in het kader van Gebiedsgericht Werken.

### **Informatie delen/ophalen buiten de organisatie en tussen partners**

In 2018 is het Buurt Veiligheidsteam (BVT) structureel met elkaar gaan overleggen. Tot dit team behoren de Wijkagent, BOA's, beleidsadviseur Openbare Orde en Veiligheid, Woonconsulent en Woonopzichter van de woningcorporatie. Zowel in Molenvliet als in Harmelen zijn deze overleggen opgezet op initiatief van het gemeenteteam Openbare Orde & Veiligheid. De ervaring is dat de lijntjes korter zijn, en dat alle betrokken partijen beter weten wat er in de wijk leeft. Zo worden er bijvoorbeeld casussen aangedragen door BOA's, waar het Eropaf-team wat mee kan. Als er tussendoor zaken spelen, weten de partijen elkaar in ieder geval te vinden. Input van bewoners, zoals Whatsapp-buurtpreventie, wordt nu ook gebruikt voor de overleggen.

Een ander instrument dat de Wijkambtenaar het afgelopen jaar regelmatig heeft ingezet, is de Netwerklunch. Zij hebben deze lunches georganiseerd om professionele en niet-professionele partners in contact te laten komen met elkaar en met de gemeente. De ervaring hierbij, net als bij het BVT, is dat het positief is dat men elkaar van gezicht kent en elkaar nu sneller weet te vinden.

In Harmelen is op initiatief van het Dorpsplatform een Signaalteam opgericht, dat zich bezighoudt met zorg. Hierin zitten Wijkambtenaar, Welzijnscoach, wijkverpleegkundige, Welzijn Woerden, Buurtverbinder, en vertegenwoordigers van het Dorpshuis en het Dorpsplatform. Er worden ervaringen met elkaar gedeeld en gewerkt aan oplossingen. Zo is ook de avond Harmelen Dementievriendelijk geïnitieerd.

De contacten tussen de gemeente en de partners waren over het algemeen goed, en zijn goed gebleven. De gemeente is zo veel mogelijk in gesprek met partners, en is alert op eventuele pijnpunten. Er is ingezet op een pro-actievere manier van informatie delen. Waar de Wijkambtenaar dit heeft gedaan gaven ambtenaren en professionele partners aan tevreden te zijn met de resultaten die dit heeft opgeleverd. Over het optreden van andere ambtenaren zijn het afgelopen jaar geen significante veranderingen te melden.

Verschillende externe partijen gaven aan nog te weinig te worden geraadpleegd en gehoord. Thuiszorg doet meer dan helpen met 'eten en aankleden': het heeft ook een verwijzende functie. Desalniettemin worden ze nog niet als zodanig gezocht.

### **Proactief informatie delen binnen de organisatie**

Het eerste jaar van Gebiedsgericht Werken heeft nog weinig verandering in het proactief delen van informatie opgeleverd. Een deel van de collega's gaf aan de wijkambtenaar te betrekken bij hun informatiestroom en zo informatie te delen en op te halen. Dit is naar tevredenheid. Een ander deel gaf aan voor hun werkzaamheden geen behoefte te hebben aan het delen of ophalen van informatie bij de Wijkambtenaar. Sommigen zien er het nut niet van in, maar weten ook niet goed waar ze met hun informatie terecht kunnen. Dit is niet veranderd in het afgelopen jaar.

Mensen in het sociaal domein (belangrijke spelers, projectleiders) krijgen van de wijkambtenaar tijdig informatie over wat er mis gaat. Het wordt als belangrijk gezien dat de Wijkambtenaar korte lijntjes binnen de gemeente en met alle teams heeft. De indruk van sommige respondenten is dat dit beter kan: de verwachtingen zijn hoog, nu ook voor de nieuwe wijkambtenaar.

### **Wijk/dorpsanalyse**

Er is een start gemaakt met een Wijk-/dorpsanalyse op waardenniveau, uitgevoerd door de Erasmus Universiteit. Dit is een onderzoek naar ervaringen van inwoners in het kader van de ABCD-methode (Asset-Based Community Development). Deze is opgeleverd in maart 2019.

In november 2018 is de Wijkanalyse op het Sociaal Domein door de gemeente afgerond, waarbij sociale data per wijk terug te vinden zijn. De informatie die hierdoor is opgehaald kan voor vele doeleinden van het gemeentelijk werk worden toegepast. Doordat de informatie per gebied te vinden is, bevordert dit de mogelijkheid om gebiedsgericht te werk te gaan.

### **Structuur om informatie te delen**

Een digitale structuur waarin men kan vinden wat er in gebieden speelt, is nog niet ingericht. Het intranet van de organisatie heeft nog niet de zoekfunctie die gebiedsgericht relevante informatie oplevert. Er wordt wel gewerkt aan een overzichtelijker programma waar Meldingen Openbare Ruimte in kunnen worden geplaatst, en kunnen worden gevonden door alle medewerkers (en eventueel door inwoners kunnen worden ingezien). Een goed werkend MOR-systeem kan veel opleveren voor de zichtbaarheid van problemen. Momenteel is er dus nog geen digitale tool, zowel voor inwoners als ambtenaren. Daar is wel duidelijk behoefte aan bij sommige collega's. De gemeenteapplicatie GeoWeb (die per ruimtelijk thema een overzicht geeft van een gebied) wordt nu al langer

gebruikt, maar kan in de toekomst uitgebreid worden met meer thematische kaarten, zoals sociale informatie of informatie op meldingen- of participatiegebied.

### **Wijk-/dorpsagenda**

In de Doelenboom neemt de gemeente zich voor een wijk-/dorpsagenda op te stellen waar de inwoners eigenaars van zijn en waaraan de gemeente zich conformeert.

Met een wijkagenda voor Molenvliet is een begin gemaakt (middels een enquête onder 160 inwoners). De onderwerpen hieruit staan momenteel online. Hierbij moet worden vermeld dat het platform pas sinds begin 2018 in deze vorm bestaat, en nog zoekende is naar hun positie in de wijk.

In Harmelen heeft het Dorpsplatform het initiatief hierin genomen door een enquête af te nemen bij 300 mensen in het dorp. Zo zijn er enkele onderwerpen naar voren gekomen die de respondenten van de enquête belangrijk vonden. De gemeente heeft hier nog geen invulling aan gegeven in de verdere uitvoering. In de beleving van het Dorpsplatform was het argument daarin dat de gemeente 300 personen niet representatief genoeg vond. Hierover heeft in het voorjaar van 2019 een overleg plaatsgevonden tussen verantwoordelijke Wethouders en het Dorpsplatform.

# Leefbaarheid

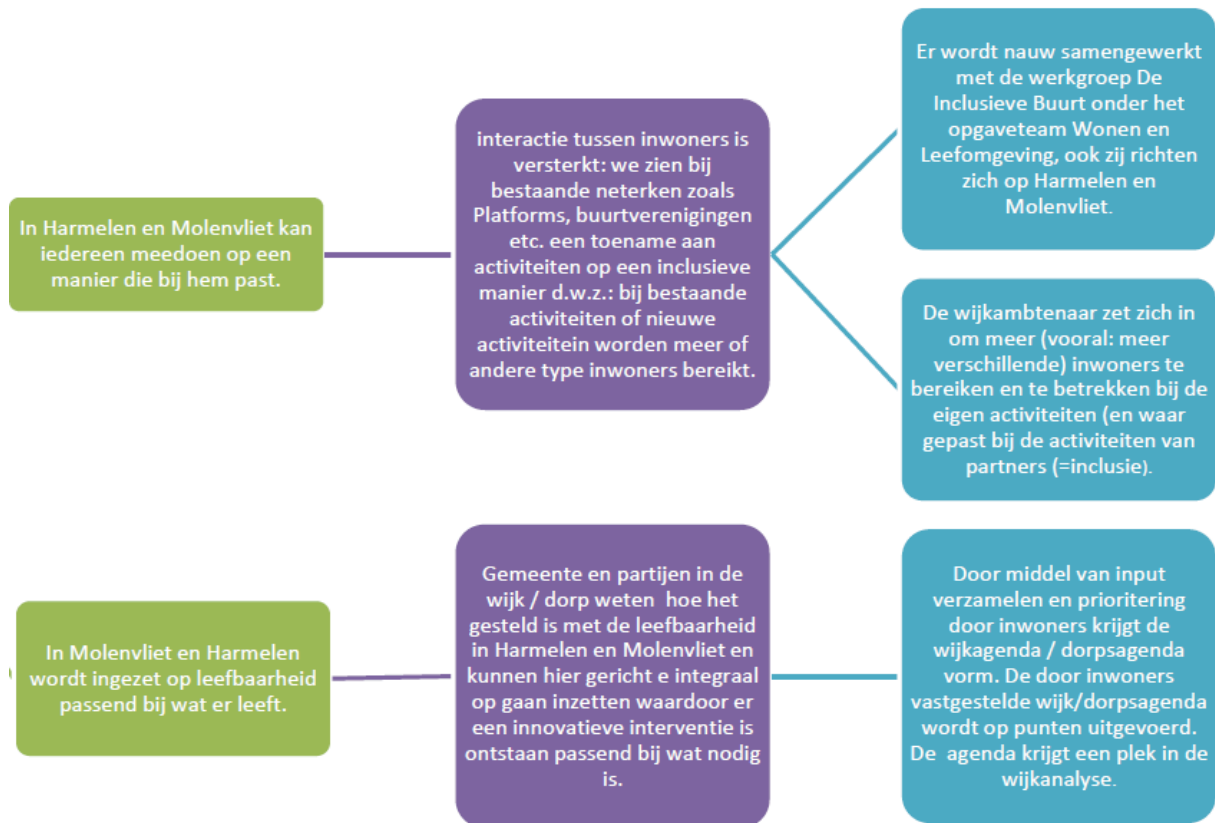
## Doelstelling:

De doelen van de pilot op het gebied van leefbaarheid zijn het aanpakken van juist die problematiek die zich in de gebieden manifesteert. Hierbij inbegrepen zit ook het doel om ervoor te zorgen dat iedereen in zijn wijk mee kan doen op een manier die bij hem past (inclusie).

### Maatschappelijke effecten

### Resultaten

### Inspanningen



## Conclusies na één jaar pilot

Verschillen ten opzichte van een jaar geleden op het gebied van leefbaarheid zijn over het algemeen lastig waar te nemen, echter in de toegankelijkheid en programma van Dorpshuis en Wijkcentrum is wel een verschil te zien. In beide pilotgebieden was er relatief veel overlast voordat de pilot begon. Hier op basis van de 1-meting geen significante verandering door waar te nemen.

In Molenvliet is het wijkcentrum regelmatig open voor inloop, zodat mensen het kunnen gebruiken als ontmoetingsplek. Veel openbare activiteiten worden er nog niet georganiseerd. In Harmelen is het Dorpshuis steeds meer een plek geworden waar steeds meer activiteiten worden georganiseerd. Mensen met allerlei interesses kunnen hier terecht.

Het oppakken van de leefbaarheid in samenspraak met inwoner gaat langzaam maar zeker beter, onder andere omdat de gemeente leert van participatie die er in het verleden is geweest. De 0-meting gaf aan dat de integrale inzet van spelers in de wijk te wensen overliet. Door verbeterde samenwerking met externe partners kan nu problematiek op een meer gerichte manier worden aangepakt. Aandachtspunten wat betreft leefbaarheid worden sneller gesignaleerd en doorgezet naar de juiste partij (politie, gemeente, welzijnswerkers, zorg). Het oppakken van problemen die in de Wijk-/Dorpsagenda van de platforms worden genoemd is nog geen gemeengoed voor de gemeente.

2018: 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
<b>2019: Zeggenschap inwoner over leefbaarheid / agenda voor het gebied</b>		Inzet is er om de inwoner te bereiken. Platforms hebben inzet gepleegd om inwoner te raadplegen. Lopende discussie over de agenda maakt de mogelijkheid tot zeggenschap nog niet groot.
2018: 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.
<b>2019: Integrale inzet spelers in de wijk</b>		Gemeenteteams en spelers in de wijk weten van veel beter wie wat doet. Aan overall agenda / visie op gebiedsniveau wordt gewerkt.
2018: Oppakken leefbaarheid		Inzet goed, wel gebaseerd op piepsysteem
<b>2019: Oppakken leefbaarheid</b>		Weten wat er leeft biedt meer aanknopingspunten
2018: Leefbaarheid Molenvliet		Divers, perceptie is dat problemen toenemen
<b>2019: Leefbaarheid Molenvliet</b>		Perceptie is dat de problemen gelijk blijven. Grote verschillen tussen buurtjes.
2018: Leefbaarheid Harmelen		Goed, maar met infrastructurele problemen en kleinschalige jeugdproblematiek en tekort aan binding met Harmelen
<b>2019: Leefbaarheid Harmelen</b>		Geen grote verandering waargenomen.

### Korte termijn tegenover lange termijn

Inspanningen op het gebied van andere doelen binnen het GGW hebben vaak als doel uiteindelijk leefbaarheid te vergroten. Zo heeft overleg tussen veiligheidspartners (Samenwerking) tot doel de overlast te verminderen, en heeft een participatietraject bij een Straatreconstructie (participatie) tot doel om mensen met plezier in hun buurt te laten wonen. Deze inspanningen zijn in deze evaluatie onder de andere deelgebieden ingedeeld, waardoor dit hoofdstuk wat kernachtiger is. Dit ook, omdat de meeste mogelijke resultaten op het gebied van leefbaarheid zich na een jaar pilot nog niet laten zien.

Een jaar geleden was er urgentie voor het behandelen van de agenda voor een bepaald gebied, en het gebrek aan zeggenschap bij de inwoner hierop. Hier zijn nog geen concrete vorderingen in gemaakt. Het algemene beeld is wel dat op lange termijn de problemen die de bewoners ondervinden wat teruglopen.

De Multifunctionele Accommodaties (Huizen van Woerden) kunnen worden ingezet om mensen elkaar te laten ontmoeten.

### Molenvliet

Molenvliet is in 2017 mede gekozen als pilotgebied omdat er relatief veel overlast was. De sociale cohesie in Molenvliet blijft een probleem. Mensen kennen elkaar weinig. Sommige buurten hebben een slechte naam, omdat hier wel eens drugs werd gedeald. Vandalisme komt in de wijk relatief veel voor. Problemen manifesteren zich op het niveau van buurtjes, waar GGW dan ook beter op kan inspelen.

Met de zorg die aan het Wijkpark is besteed (onder andere de samenwerking tussen Wijkambtenaar en Bewegteam die heeft gezorgd voor het Trimparcours), is er een verbeteringsslag gaande.

### Harmelen

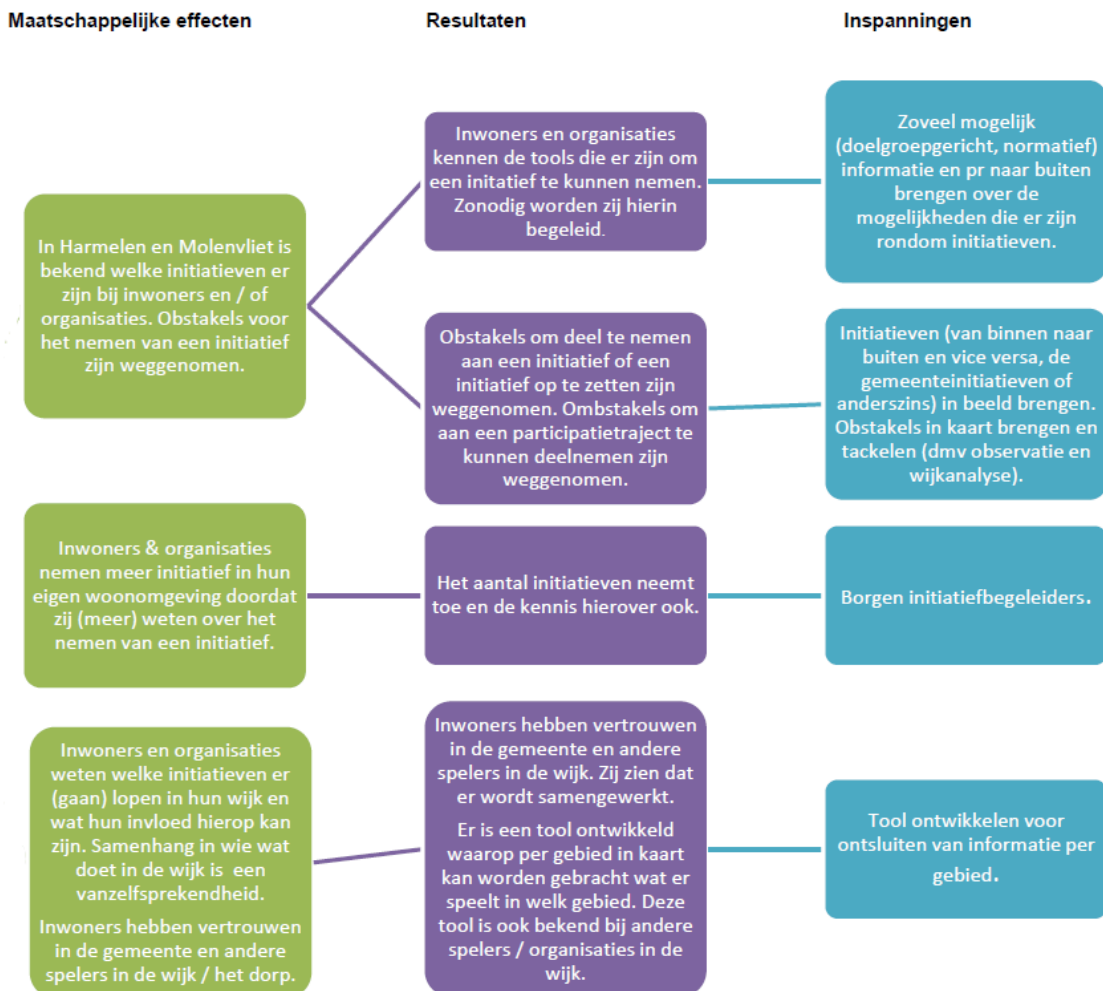
Ook Harmelen is in 2017 mede gekozen als pilotgebied omdat er relatief veel overlast was. Het beeld van Harmelen is tweeledig. Enerzijds is het een mooi dorp met veel voorzieningen, anderzijds zijn er buurtjes waar zich wat meer problemen concentreren. Er is hier en daar nog wat achterstallig onderhoud. Hier is echter niet zo snel iets in te veranderen. Het dorps huis is vaker in gebruik door de inwoners. In Harmelen zijn nu meer vrijwilligers actief. In de Huizen van Woerden kun je ook terecht voor een meer laagdrempelige ondersteuning. Dat mensen in hun eigen buurt aan de slag kunnen, bevordert de inclusie. Het plan van de gemeente is om ook in Molenvliet zo'n Huis van Woerden te realiseren.

# Initiatieven en Participatie

## Doelstelling

De gemeente wil door de pilot beter in kaart brengen welke initiatieven er bij inwoners lopen. Door de regeldruk te verlichten en wil de gemeente het ontplooiën van een initiatief gemakkelijker maken. Het is de bedoeling dat de inwoners hierdoor meer initiatief nemen.

Door participatie op een passende manier in te zetten, wil men meer informatie uit de gebieden ontsluiten.



## Conclusies na één jaar pilot

De taak van de Wijkambtenaar is het adviseren van initiatiefnemers, en waar nodig ook begeleiden. Ze speelt soms een bescheiden en soms een grote rol door de initiatiefnemers met de juiste mensen (buiten en binnen de gemeentelijke organisatie) in verbinding te brengen. Daarnaast is een initiatievenloket van de gemeente in oprichting door het opgaveteam GGW. Dit kan gaan bijdragen aan een betere informatievoorziening en begeleiding voor initiatiefnemers. In Harmelen is een Buurtverbinder aangesteld door het Sociaal Domein, en deze persoon kan nu in ieder geval in Harmelen ook initiatieven begeleiden. Aan de werkwijze van de gemeente bij de opstart van initiatieven is nog niet direct iets veranderd, omdat er op dit gebied nog geen integratie is van beleidsvelden die verschillende belangen vertegenwoordigen en dus verschillende drempels kunnen opwerpen. Er is nu dus wel sprake van gerichte begeleiding (die nog kan verbeteren). Soms is in het vervolgtraject van een initiatief nog onduidelijk wie er verantwoordelijk is voor een project (als het bijvoorbeeld gaat om het onderhoud van een groenstrook). De communicatie over het ophouden van bestaande initiatieven is niet aanmerkelijk verbeterd, maar wordt nu niet zozeer als een knelpunt gezien als vorig jaar.

Er zijn in het afgelopen jaar succesvolle participatietrajecten geweest bij onder andere straatreconstructies in Molenvliet. Hierbij heeft een ingehuurd Omgevingsmanager als spil gefungeerd tussen buurt en projectteam

van Realisatie & Beheer. De gemeentelijke afdeling Realisatie & Beheer heeft zo een gebiedsgerichte werkwijze gehanteerd.

Bij participatie rondom het Speelplan (aanleg en vervanging van speelplaatsen voor de komende jaren), was er onduidelijkheid bij veel inwoners in wat de gemeente aan participatie kan bieden en van de inwoner verwacht. Ook de communicatie liet te wensen over. Dit resulteert soms in teleurstelling voor de inwoner.

Inwonersavonden (informatie- en participatiebijeenkomsten) worden als positief ervaren, omdat de gemeente ze regelmatig organiseert, en zo in grote mate de ruimte geeft voor inwoners om hun mening te geven. Vooral in Harmelen wordt hier goed gebruik van gemaakt. De representativiteit van de pilotgebieden is er nog niet vanzelfsprekend. Er is weinig verschil in het aanwezige publiek, zelfs over de loop van de jaren. Welke participatie er wordt gekozen en welk doel ermee beoogd wordt is een langlopende opgave voor de gemeente, die vraagt om richtlijnen.

2018: Opstart initiatieven		Overmaat aan wet- en regelgeving, projecteigenaren laat toegewezen, zelf erachteraan moeten als initiatiefnemer
<b>2019: Opstart initiatieven</b>		Hoogdrempelig. Ervaring is dat de inwoner veel dingen zelf moet uitzoeken en regelen, waar ze niet altijd toe in staat zijn. Integraliteit van de gemeente kan verbeterd worden. Er is wel begeleiding en advies.
2018: Hulp bestaande initiatieven		Is goed, als de initiatiefnemer er zelf achteraan belt
<b>2019: Hulp bestaande initiatieven</b>		Sterk verbeterd. Vervolgtrajecten blijven soms vaag.
2018: Communicatie ophouden bestaan initiatieven		Niet of nauwelijks
<b>2019: Communicatie ophouden bestaan initiatieven</b>		Niet of nauwelijks, maar werd niet als significant knelpunt ervaren
2018: Participatiegraad Harmelen		
<b>2019: Participatiegraad Harmelen</b>		Goede mate van participatie, maar er is vaak sprake van dezelfde groep mensen.
2018: Participatiegraad Molenvliet		Participeert minder, komt als wijk wel in actie bij grote projecten (laat woorden niet zakken).
<b>2019: Participatiegraad Molenvliet</b>		Participeert weinig, maar het Wijkplatform speelt een steeds grotere rol.
2018: Participatieopzet		Goed, maar moet meer gekaderd worden. Behoeft aan meer verwachtingsmanagement en standaardisering. Communicatie moet meer betrokken worden.
<b>2019: Participatieopzet</b>		Voor inwoners zijn er legio mogelijkheden. Er moet soms nog meer gekaderd worden. Representativiteit blijft een vraagstuk. Er is behoefte aan een visie omtrent participatie.
2018: Gedachten inwoner over initiatieven/participatie		Er is soms een verschil tussen de verwachtingen van inwoners en de rolopvatting van de gemeente(bestuur).
<b>2019: Gedachten inwoner over initiatieven/participatie</b>		Inwoners verwachten soms veel van initiatieven, maar de gemeente kan hier niet altijd aan voldoen.

### Stappen naar een initiatief

Het is de bedoeling van de gemeente dat mensen steeds meer zelf initiatieven gaan ontplooiën. Maar het is nog niet vanzelfsprekend dat dit gebeurt. De ervaring van de meeste geïnterviewden is dat het beter gaat, maar dat het nog wel moeizaam is.

Initiatiefnemers die niet zo eenvoudig hun weg weten te vinden naar de loketten in de gemeente, kunnen nu gemakkelijker in gesprek met de Wijkambtenaar, om zo een andere weg te vinden. Echter, een initiatief wordt beleefd als een zware taak omdat men eerst een businessplan moet hebben (waarbij een aantal afhaakt omdat men hier soms niet toe in staat is) en vervolgens ook nog financiers moet vinden (wat ook geen geringe opgave is). Enerzijds is het opstarten van een initiatief relatief hoogdrempelig, anderzijds is de gemeentelijke organisatie

zo ingericht dat het moeilijk is om integraal te zorgen dat initiatieven hun weg vinden. Van oudsher was dit al zo, en hierin is het afgelopen jaar weinig in veranderd. Bijvoorbeeld een straat waarin de inwoners zelf een speeltuin willen aanleggen. Er is sprake van een gemeentelijk Speelplan, waar op lange termijn staat waar de speelplekken komen, maar als daar niets in veranderd kan worden, willen de bewoners toestemming om zelf aan de slag te gaan. Dan heeft enerzijds de afdeling Realisatie en Beheer hiermee te maken, en anderzijds juridische zaken. Van alle kanten kunnen bezwaren komen, wat begrijpelijk gerechtvaardigd is, maar tot een integrale werkbare oplossing kan men op die manier niet komen. Om ruimte te hebben voor een initiatief zal men moeten kunnen afwijken van de normale gang van zaken, en de tegenstelling tussen beleid uit verschillende beleidsvelden moeten opheffen. Een ambtenaar zal het intrinsieke belang van het doorgaan van zo'n initiatief moeten inzien. Het eventuele belang van mensen die zo'n initiatief willen ontplooiën is nergens gewaarborgd. De Wijkambtenaar kan voor hen een ambassadeur zijn, maar het is gebleken dat die geen bevoegdheid heeft om hier overkoepelend een beslissing in te nemen. Uit de interviews bleek dat er vanuit veel teams bezwaren voor initiatieven worden opgeworpen, en op dat gebied dus een tekort is aan integraliteit.

Daarentegen is het trimparcours in Molenvliet wel een voorbeeld van een geslaagd initiatief. Dit is van de grond gekomen door een samenwerking tussen het Bewegingsteam (plan), sponsors (geld) en de Wijkambtenaar/gemeente (plaats toegewezen in het Wijkpark), en de makers zien het ook als iets van de inwoners zelf.

De Buurtverbinder in Harmelen, heeft precies als taak initiatieven te helpen opstarten. Omdat initiatieven een spannend vlak zijn, is het nu wel goed dat een persoon met deze functie er is, en ook aanwezig is in het Dorpshuis. Er kan door de gemeentelijke organisatie nog meer worden nagedacht over vervolgtrajecten. Een initiatief is mooi, maar als het onderhoud niet door inwoners gedaan kan worden en er naar de gemeente gewezen wordt, gaat dat ten koste van het initiatief.

### **Initiatieven en participatie op het fysieke domein**

Men ervaart het op meerdere vlakken als waardevol als mensen willen helpen, zoals met de kerstbomen- en vuurwerkactie. Ook de zwerfvuilambassadeurs hebben een bijzondere plek voor de mensen van de gemeente, evenals de mensen die trouw melding doen van manco's aan de openbare ruimte. Maar niet alle initiatieven op het fysieke domein worden als even zinvol ervaren. Snoeien kan door bewoners gedaan worden, maar ze kunnen dit niet zelfstandig (m.b.t. opruimen van afval), en als ze er eens mee stoppen, is het ook niet geborgd. De energie die mensen willen leveren, kan dus niet altijd terecht komen waar het hoort. Teams die zich met de openbare ruimte bezighouden, kunnen nu niet zo flexibel zijn als het aankomt op initiatieven, omdat ze een vaste planning qua onderhoud, en dus ook een geen structurele ruimte in het budget hebben. Hier is winst te halen.

### **Platforms**

In Harmelen en in Molenvliet zijn al flinke groepen met betrokken inwoners. Om optimaal met hen samen op te trekken heb je de Wijkambtenaar nodig, bij voorkeur dan met een uitgebreide taak, zoals nu in het GGW voor de pilotgebieden. De platforms zijn een belangrijke partner in burgerparticipatie, en hebben in die hoedanigheid veel contact met de Wijkambtenaar, vaak tot tevredenheid van beide kanten. De wijkambtenaar zit bij het vooroverleg van een platformavond en krijgt daar de vragen al te horen die bij het platform zijn binnengekomen. Die kan zij dan al beantwoorden met behulp van de gemeentelijke organisatie, in aanloop naar de platformavond. Elke Wijkambtenaar (GGW-pilot of niet) wil dit graag doen, maar beschikbare uren zijn hierin van belang.

In Molenvliet is de Wijkambtenaar actief betrokken geweest bij de totstandkoming van het Wijkplatform. Ze heeft mensen bij elkaar gebracht die geïnteresseerd waren om dit te doen, en geschikt waren. Het Wijkplatform ziet zichzelf als een redelijke vertegenwoordiging van de wijk. Het heeft een enquête afgenomen bij zo'n 160 wijkbewoners op het winkelcentrum, om zo tot een Wijkagenda te komen.

In Harmelen is de Dorpsambtenaar nauw betrokken geweest bij het Dorpsplatform. Dit platform was er reeds, en had andere ambities dan dat in Molenvliet. Het dorpsplatform heeft aan de gemeente voorgesteld om meer bevoegdheden te krijgen in het beheren van een initiatievenbudget. Dit sluit vooralsnog niet aan bij het beleid van de gemeente. Volgens het Dorpsplatform Harmelen impliceert GGW dat je dingen decentraal regelt, en niet via het stadhuis. Zoals ook het steunen van initiatieven. Het Dorpsplatform pleit ervoor dat er verantwoordelijkheden bij hen zouden moeten liggen. Er was in het afgelopen jaar onenigheid over de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van Wijkambtenaar en platform, wat heeft geleid tot frustratie in de verhoudingen gemeente-platforms/inwoners. Dit meningsverschil heeft de verhoudingen op scherp gezet, maar gemeente en Dorpsplatform zijn nog steeds regelmatig in gesprek. In samenspraak is besloten in een workshop-achtige setting (samen met Wijkplatform Molenvliet) te gaan discussiëren over wederzijdse posities, status en representativiteit van het platform.



## **Bewonersparticipatie**

De inwoner van de gemeente Woerden heeft in ruime mate de mogelijkheid om het één en ander in te brengen voor, tijdens en na bewonersavonden. Wijkambtenaren zijn hier altijd aanwezig (ook al voor de pilot), en vervullen zo een belangrijke spilfunctie tussen gemeente en platform. De opkomst is bij deze avonden niet bijzonder groot, en er zijn vaak dezelfde mensen. Geïnterviewden gaven aan dat de wijkambtenaar wat meer informatie zou kunnen verstrekken tijdens zo'n avond (waar het platform vaak ook onderwerpen en gerichte vragen voor aandraagt): zo heb je er als inwoner en als gemeente wat aan.

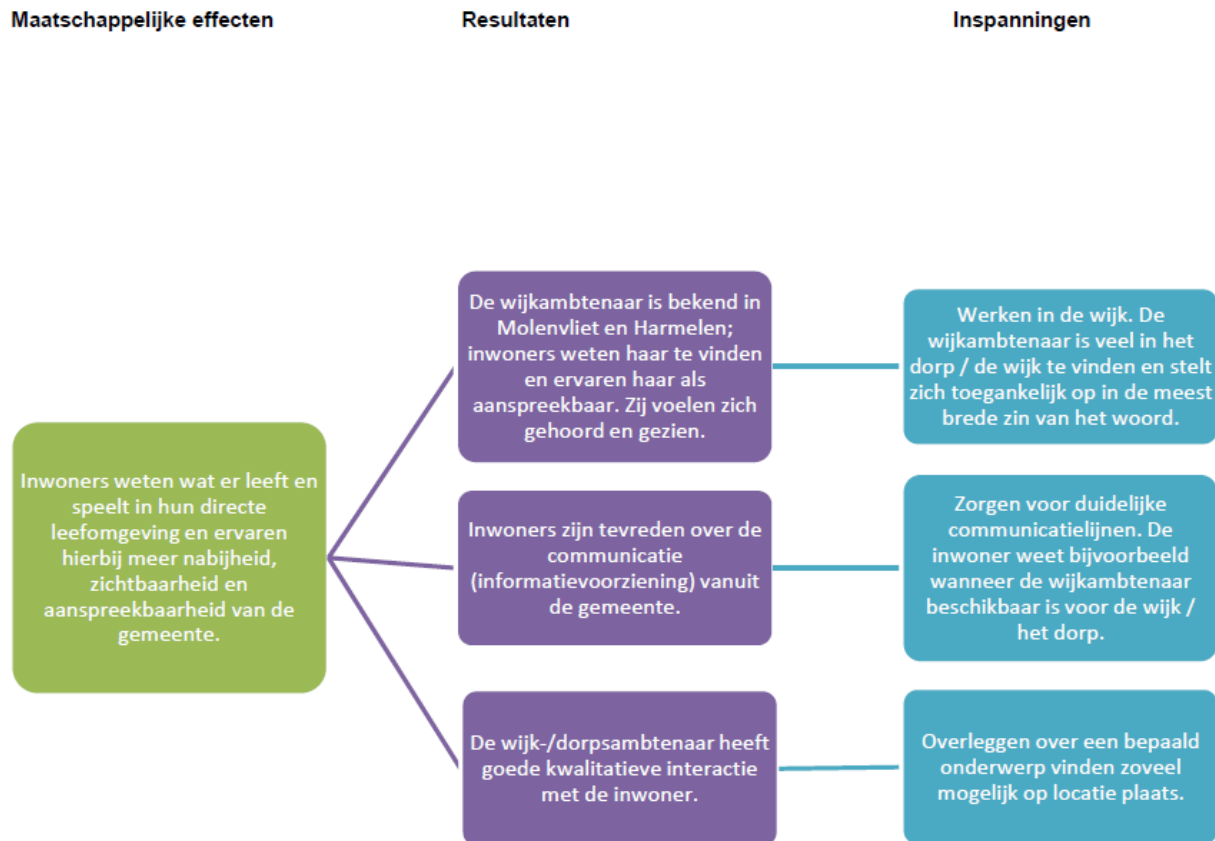
De indruk van de geïnterviewden is dat de gemeente kleinschalige participatie redelijk in de vingers heeft, zoals Realisatie en Beheer- en Woonprojecten. Soms met behulp van een omgevingsmanager, die op een nieuwe manier naar de buurt kijkt en er gericht informatie ophaalt. Het gaat hier om het traject rond de Eem en de Zaan in Molenvliet. Hier is gebruik gemaakt van de app 'Onze wijk'. Digitale enquêtes over de inrichting van de straat na een reconstructie in Molenvliet waren succesvol in respons. Bij grote projecten, zoals Energietransitie en Schuifruimte, is het voor de gemeente nog wel zoeken wat de beste aanpak is. Men gaf in de interviews aan dat de gemeente vaak niet goed identificeert welke participatie ze wil. Er is onvoldoende gekaderd wat er aan participatie en initiatieven verlangd wordt. Ook nu nog is er hierin geen strakke lijn voor projecten.

Respondenten zouden graag van de gemeente zien dat van elk project wordt gekaderd wat de inzet en de zeggenschap van een participatietraject is. Er lijkt weinig integraal beleid in te bestaan. De Wijkambtenaar kan hier iets in betekenen, omdat zij zich continu bevindt op het snijvlak tussen inwoners, platforms en gemeente. GGW speelt hier nog niet echt een leidende rol, maar kan deze wel nemen. Vooral in het nadenken over de samenwerking met het wijkplatform en de strategie van een participatietraject. Het doel is immers dat inwoners in de gemeente een betrouwbare partner zien. Er wordt op ingezet door het opgaveteam GGW, en dat zal zich in de komende tijd moeten uitbetalen.

# Communicatie

## Doelstelling

De gemeente stelt zich ook ten doel dat de inwoner weet wat er leeft in zijn leefomgeving. De gemeente wil zichtbaar en aanspreekbaar zijn, en zorgen voor informatievoorziening waar de inwoner tevreden over is.



## Conclusies na één jaar pilot

De communicatie van de gemeente werd door respondenten in de 1-meting over het algemeen goed beoordeeld. De inwoner die informatie zoekt, kan die over het algemeen vinden. De communicatie van de gebiedsplannen, die in de 0-meting als slecht werd bestempeld, kwam nauwelijks als groot knelpunt naar voren in de 1-meting. In verschillende media en op bewonersavonden besteedt de gemeente ruim aandacht aan de gebiedsplannen. De respondenten van buiten de gemeentelijk organisatie gaven wel de kanttekening dat de gemeente naar inwoners toe duidelijker kan zijn over wat de gemeente voor ze kan betekenen. Er is een zekere mate van persoonlijk contact mogelijk tussen de inwoner en de gemeente (in de persoon van de Wijkambtenaar). Bovendien dienen de platforms als belangrijke schakel in de communicatie zowel van de gemeente naar de inwoner als andersom. Bij de platforms is wel nog sterk de behoefte naar meer informatie. Sommige geïnterviewden gaven aan een duidelijke communicatiestrategie te missen.

2018: Communicatie gebiedsplannen		Geen integraal overzicht beschikbaar
2019: Communicatie gebiedsplannen		Geen integraal overzicht beschikbaar, werd desalniettemin niet als groot knelpunt ervaren. Ruim gebruik van communicatiemiddelen.
2018: 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.
2019: 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.

2018: Communicatie luisteren/dialogoog (versus zenden)		Met name zenden op niveau van individuele zaken
<b>2019: Communicatie luisteren/dialogoog (versus zenden)</b>		Met name zenden op niveau van individuele zaken, mogelijkheid tot dialoog is er.
2018: Communicatie integraal (versus individuele issues per vakgebied)		Niet of nauwelijks
<b>2019: Communicatie integraal (versus individuele issues per vakgebied)</b>		In ontwikkeling. Resultaten zijn voor inwoners nog niet altijd merkbaar.
2018: Communicatie Harmelen		Behoeftte aan meer ambtenaren op locatie
<b>2019: Communicatie Harmelen</b>		Wijkambtenaar is er (met uitgebreide capaciteit). Behoeftte aan meer informatie.
2018: Communicatie Molenvliet		Geen wijkplatform
<b>2019: Communicatie Molenvliet</b>		Wijkplatform aanwezig. Wijkambtenaar is er. Behoeftte aan meer informatie.

## Toelichting

### Dialogo/zenden

Bij de gemeente is er veel mogelijkheid tot dialoog, laten de partners weten. Voor inwoners geldt over het algemeen dat ze alles wat ze willen weten, wel kunnen vinden. Persoonlijk contact wordt belangrijk gevonden. Ambtenaren zijn af en toe in de wijk/dorp aanwezig, dit wordt door veel respondenten gewaardeerd. Doordat er een Wijkambtenaar is, heeft de inwoner meer een gezicht bij de gemeente. Op die manier werkt GGW goed met het kanaliseren van informatie. Wijkambtenaren zijn ook laagdrempeliger in hun communicatie dan de gemeente in het algemeen. Sommige respondenten lieten weten dat de meeste andere ambtenaren niet toegankelijk genoeg zijn voor inwoners, en dat het vreemd is dat inwoners niet direct met een afdeling contact kunnen hebben. De inzet van de gemeente is wel dat ambtenaren over het algemeen in hun pakket moeten hebben dat ze communiceren met de inwoner.

### Integrale communicatie

Het team Meldingen Openbare Ruimte werkt aan een nieuwe applicatie waar men meldingen kan doen. Zo komen alle meldingen direct integraal in een systeem terecht. Dit is belangrijk in het kader van GGW, want hier kan men in de toekomst als inwoner direct zien wat er op het gebied van de Openbare Ruimte speelt in de hele gemeente. Inzet van de gemeente is hierin nog in een opstartfase. Wat de gemeente reeds goed doet, is het onderbrengen van periodiek terugkomende communicatiemomenten in een agenda, om passend en op de juiste momenten te communiceren. Verder wordt er vanuit Openbare Orde en Veiligheid bovendien gewerkt aan een communicatiestrategie voor het BuurtVeiligheidsTeam. Dit zal helpen in het nastreven van het doel om inwoners goed te informeren.

De gemeente wordt in het algemeen steeds actiever op social media. De ervaring van de respondenten is dat de gemeente belangrijk nieuws goed communiceert, en ook de projecten in de openbare ruimte goed vermarkt. Dat wil zeggen duidelijk, ruim van te voren en met goede uitleg communiceert. De beleving is wel dat er in de media en op social media wat meer aandacht zou mogen zijn voor de Wijkambtenaar, de successen die er met het Gebiedsgericht Werken zijn bereikt, en voor veel inwoners relevante ontwikkelingen, zoals het realiseren van Multifunctionele Accommodaties.

### Communicatiestrategie

Binnen het Opgaveteam GGW is een communicatieadviseur actief die adviseert over de communicatie voor de pilotgebieden en alles wat met Gebiedsgericht Werken te maken heeft. De inzet van deze adviseur is in het afgelopen jaar met name operationeel actief geweest, namelijk ondersteunend aan de Wijkambtenaren. Communicatie is er tot nu toe niet op gericht geweest om collega's over GGW te informeren. Bij sommige externe respondenten was de indruk dat het bij de opgave GGW ontbreekt aan een communicatiestrategie. Dit omdat hetgeen dat naar buiten wordt gebracht soms niet aansluit bij de leefwereld van de inwoner, en hun stem hierin. Het beeld hierin verschilt sterk van persoon tot persoon: waar externe partijen soms vinden dat de

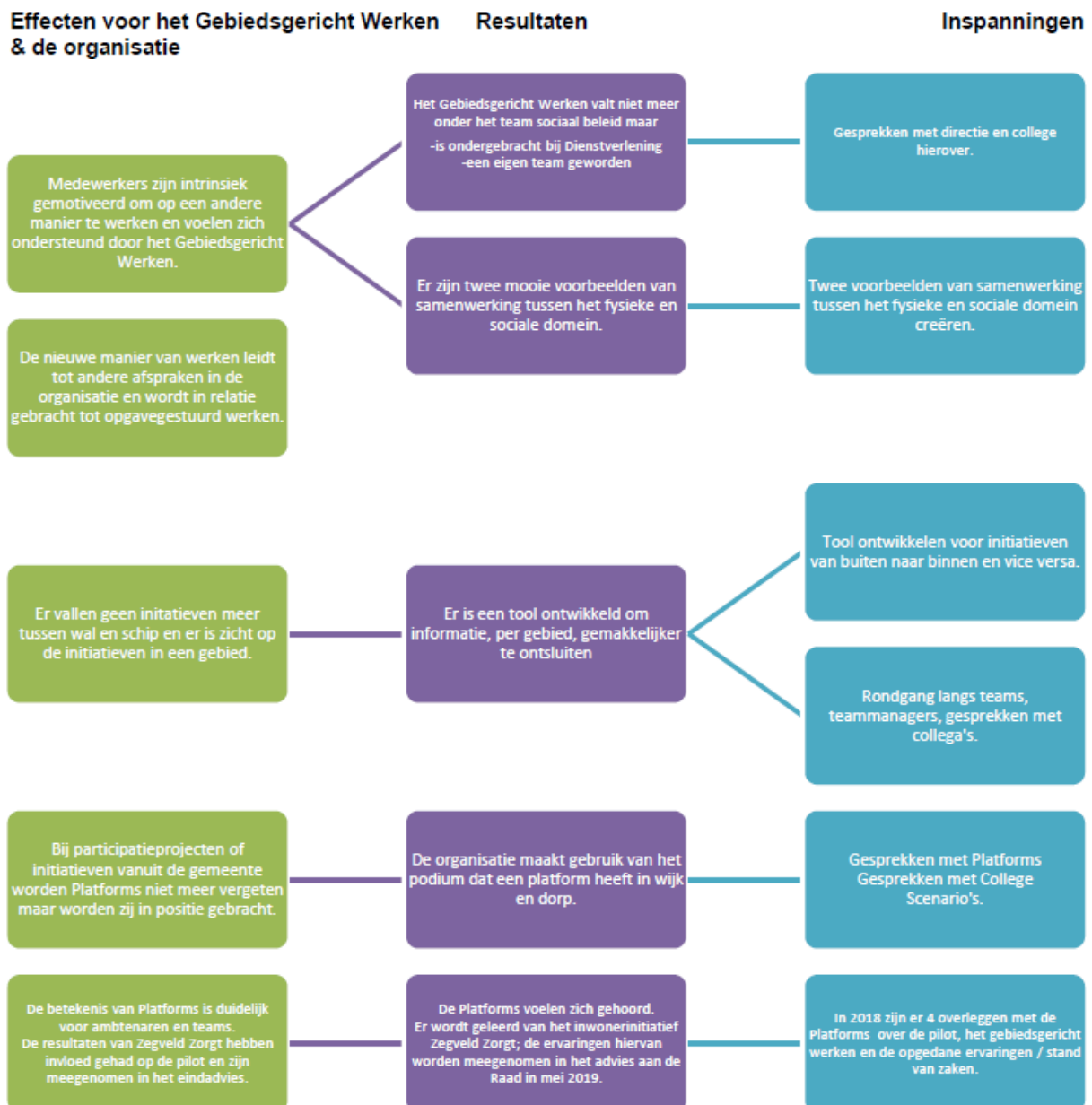
communicatie ontoereikend is en niet is verbeterd, is de beleving bij de gemeente intern dat er in ruime mate en passend wordt gecommuniceerd. Maar er zijn ook verschillende externe partijen positief over hoe de gemeente hierin opereert.

# Organisatieopgave

## Doelstelling:

De opgave die aan GGW verbonden is voor de gemeentelijke organisatie is om medewerkers te motiveren op een gebiedsgerichte manier te laten werken. Het betrekken van de Wijk- en Dorpsplatforms (informereren en betrekken) moet gemeengoed worden. De organisatieopgave is niet zozeer dat iedere ambtenaar de vijf doelen van Gebiedsgericht Werken kent, maar dat die zelf gebiedsgericht te werk gaat.

Voor de organisatieopgave is er echter niet zoals bij de andere opgaven vorig jaar een stoplichtmethode gehanteerd ten behoeve van de evaluatie.



## Zichtbaarheid van GGW

De doelen in de doelenboom zijn er, en er wordt ook inzet op gepleegd maar deze worden door sommigen als niet concreet genoeg ervaren. Enkele externe partijen zien de pilot daarom als te vrijblijvend.

Respondenten geven vaak aan niet veel opzienbarends gerelateerd aan GGW uit het afgelopen jaar te kunnen noemen, ondanks het werk dat het opgaveteam heeft geleverd. Anderzijds stelt een Wijkambtenaar dat collega's Gebiedsgericht Werken zien als 'iets van het opgaveteam GGW', dat belemmert de mogelijkheid dat die collega's zelf Gebiedsgerichte oplossingen zoeken en hun successen als successen van GGW zien. Hierdoor

wordt duidelijk dat er aan interne communicatie over het GGW nog inzet geleverd moet worden in de komende tijd, zodat medewerkers van de gemeente intrinsiek gemotiveerd zijn gebiedsgericht te werken.

### **Beleidsafspraken**

Er is in het afgelopen jaar veel operationele kennis opgedaan, deze kennis kan zich nu gaan vertalen naar beleidsafspraken. De veranderingen die door de pilot in de pilotgebieden tot stand zijn gekomen (zoals werken in de wijk, overlegvormen, samenwerking met de platforms) zijn meer incidenteel van aard, en nog niet standaard in de gemeente. De ervaring is dat de pilot in die zin veel praktische kennis over het implementeren van de vijf doelen heeft opgeleverd. Beleid is van oudsher algemeen opgesteld, maar als je Gebiedsgericht wil werken, moet er ruimte zijn om op lokaal niveau sensitief te zijn.

De inwoners zeggenschap geven zit er nog niet echt in, maar GGW leeft wel meer in de organisatie. Daarnaast vormen de functies van Buurtverbinder en Wijkambtenaar een goede combinatie, waarbij de Buurtverbinder zich vooral begeeft op het vlak van de inwoner, en de Wijkambtenaar ook in het stadhuis actief is. GGW werkt daarnaast aan een sociale app voor een buurt, genaamd Buurbook, die mensen met elkaar in contact kan brengen. Deze app is geïnspireerd op Facebook en zal nieuws kunnen brengen en de mogelijkheid bieden voor mensen om een netwerk op te bouwen.

### **Initiatieven**

Zoals in het hoofdstuk Initiatieven en Participatie vermeld is, is een integrale inrichting van de teams ten behoeve van initiatieven, een opgave die nog vrijwel net zo groot is als een jaar geleden.

### **Platforms**

Zoals in het hoofdstuk Initiatieven en Participatie al vermeld is, worden de platforms meer betrokken bij participatie en communicatie, en dus beter in stelling gebracht. Bij henzelf liggen nog de nodige wensen, onder andere in meer geïnformeerd worden en meer zeggenschap te krijgen.

## 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)  
 Matti Sillen, werkvaarder / ondersteuner Gebiedsgericht Werken  
 Myrte van de Klundert, Directiesecretaris / beleidsadviseur

Beschrijving onderzoek 0-meting:

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	Collegeadvies 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

## Interviewguide

<p><b>Interviewguide</b></p> <p><b>Nulmeting</b></p> <p>In de nulmeting wil de gemeente weten hoe het staat met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenwerking en samenhang</li> <li>- Weten wat er leeft in de wijk</li> <li>- Leefbaarheid</li> <li>- Communicatie inwoner-overheid</li> <li>- Initiatieven &amp; participatie en de begeleiding daarvan</li> </ul>
---

<b>Interviewstart</b>	
<b>Harmelen/Molenvliet</b>	
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?
<b>Weten wat er leeft</b>	<b>Doelvragen:</b>
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

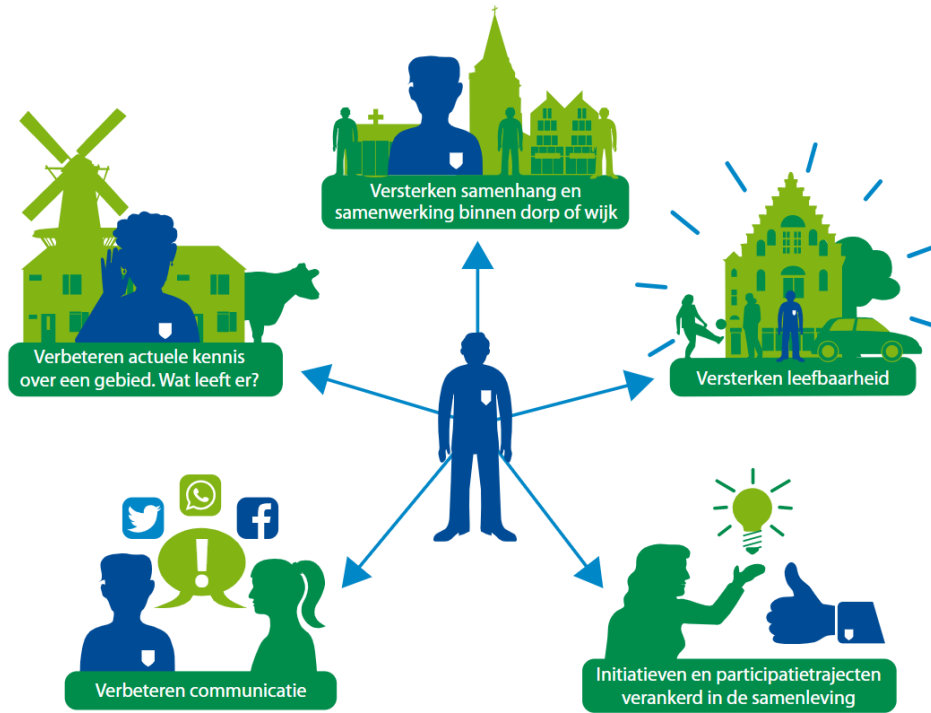
	<p>gebruiken?</p> <p>Wat zouden we merken als jullie (nog) beter weten wat er leeft?</p> <p>Wat zou de NWA (kleine dingen) of gemeente (grote dingen) concreet voor jullie kunnen doen (lange/korte termijn) om beter erachter te kunnen komen wat er leeft?</p>
<b>Samenwerking en samenhang vergroten</b>	<b>Doorvragen:</b>
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?
<b>Leefbaarheid in het gebied samen versterken</b>	<b>Doorvragen:</b>
<p>Wat vind je van de leefbaarheid van Harmelen/Molenvliet?</p> <p><i>LET OP: nog niet noemen waaruit leefbaarheid bestaat. Vraagt iemand: Wat is leefbaarheid? Vraag dan eerst:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Waar denk jij aan bij leefbaarheid?</li> <li>➔ Daarna evt. Leefbaarheidsfactoren noemen: Voorzieningen, (Sociale) veiligheid, Milieu, Kwaliteit openbare ruimte, Sociale kenmerken.</li> </ul>	<p>Wat gaat goed?</p> <p>Welke problemen zie je?</p> <p>Waar zie je dat dan aan? Wie hebben daar het meeste last van, waarom is dat een probleem?</p>
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?	<p>Wat vindt je van hoe de gemeente aan leefbaarheid werkt?</p> <p>Pakt de gemeente de juiste problemen op?</p> <p>Betrekt de gemeente jou/jullie bij het verbeteren van de leefbaarheid?</p> <p>In hoeverre vinden jullie er naar jullie geluisterd wordt de inzet van de gemeente in het gebied?</p> <p>Wat zouden jullie daar zelf aan kunnen bijdragen (met ons)?</p>
<b><i>Hoe kan de gemeente volgens jou inwoners het beste zeggenschap geven In hun leefomgeving?</i></b>	
<b>Initiatieven</b>	<b>Doorvragen:</b>
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?
<b>Participatie</b>	
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?
<b>Communicatie</b>	
Hoe ervaar je de communicatie met de gemeente?	Vind je de communicatie duidelijk? Vind je de communicatie samenhangend? (integraal)
Wat vind je van hoe de gemeente over het algemeen met inwoners van Molenvliet/Harmelen communiceert?	Noem eens een voorbeeld... Kun je vertellen wat maakt dat je dit zo ziet?
Zou de gemeente haar communicatie kunnen verbeteren?	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?

Praatplaat:

# Gebiedsgericht werken

pilot in het dorp Harmelen en de wijk Molenvliet



Bijlage: doelenboom



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
De aanleiding van de opdracht.....	2
1 Waardecreatie: dat wat mensen waardevol vinden.....	3
1.2 De basis.....	4
2 Straatinterviews.....	5
2.1 Verwerken en Analyse straatinterviews.....	6
2.2 De workshops waardecreatie.....	7
2.3 De gebieden.....	7
2.4 De casus in kaart.....	8
2.3 Inventarisatie.....	9
3 Molenvliet.....	11
3.1 Een overzicht per thema.....	11
Onderhoud buitenruimte.....	11
Buurtgevoel.....	11
Verkeer.....	12
Voorzieningen.....	13
Communicatie.....	13
3.2 Model van Molenvliet: de waarden in samenhang.....	16
Publieke waarden Molenvliet.....	17
4 Harmelen.....	18
4.1 Een overzicht per thema.....	18
Onderhoud buitenruimte.....	18
Buurtgevoel.....	18
Verkeer.....	19
Voorzieningen.....	20
Communicatie.....	20
4 Model van Harmelen: de waarden in samenhang.....	23
Publieke waarden Harmelen.....	24
5 Conclusie.....	25
5.1 Publieke waarden.....	25
5.2 Opvolging gemeente Woerden.....	26
Bronnen.....	28



## De aanleiding van de opdracht

De gemeente Woerden heeft de ambitie om gebiedsgericht te gaan werken, dat wil zeggen het aanpakken van problemen op de schaal waar die zich voordoen (Gemeente Woerden, 2017). Het ziet in gebiedsgericht werken een manier waarop de gemeente samen met inwoners de leefbaarheid van hun dorpen en wijken kan vergroten. Bewoners moeten de eigen regie over hun leven hebben en behouden. Dat vraagt om verantwoordelijkheid van bewoners, maar ook om een goed bereikbare gemeente. Dorps- en wijkambtenaren zullen de brug moeten slaan tussen de gemeente en haar bewoners. Deze ambtenaren moeten zicht krijgen op welke collectieve behoeftes er leven onder de bevolking, zodat de gemeente weet welke voorzieningen er nodig zijn. Om effectief in te kunnen spelen op lokale trends en behoeften zijn dorps- en wijkambtenaren bekwaam in/als:

- Signaleren en analyseren van ontwikkelingen en gezamenlijk vertalen naar acties.
- Intermediair tussen inwoners stakeholders en gemeente.
- Ambassadeur van de organisatie.
- Begeleider van initiatieven.
- Begeleider van participatietrajecten.

Kortom de gemeente heeft behoefte aan ambtenaren die kunnen functioneren als haar voelspriet in de wijk en die in staat zijn om op een brede en ontschotte manier naar de daar spelende vraagstukken te kijken. Uiteindelijk wordt de gemeente op deze manier in staat gesteld om informatiegestuurd en vraaggericht te handelen.

Vraaggericht handelen veronderstelt dat de dynamische behoeften van een wijk goed worden aanvoeld. Hoewel uit het voorgaande blijkt dat de gemeente Woerden daar van doordrongen is, blijft de gemeente op zoek naar manieren om dat optimaal te kunnen doen. Zo is de vraag van de gemeente Woerden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam om de behoeften in Molenvliet en Harmelen in kaart te brengen met een speciaal daarvoor ontwikkelde methode. De gemeente wil niet slechts een toepassing van de methode, ze wil zich de methode ook eigen maken zodat ze die in het vervolg zelf kan toepassen. De naar voren gehaalde behoeften moeten de gevoeligheid voor de omgeving vergroten. De waarden bieden handvatten voor het vraaggericht handelen en geven een indicatie in hoeverre de gemeente erin slaagt om de vraag vanuit de bewoners effectief te vangen.

Om de waarden en de daaraan gekoppelde behoeften van bewoners te inventariseren zijn er 103 interviews in Molenvliet en 94 interviews in Harmelen gehouden. Daarnaast zijn er workshops en meeloopdagen met ambtenaren georganiseerd om ze bekend te maken met de methode. De bevindingen van het veldwerk en de resultaten van de workshops staan in dit rapport.

In het eerste hoofdstuk zal kort de theoretische grondslag worden behandeld. Vervolgens wordt de opgehaalde data uit de interviews behandeld aan de hand van de meest voorkomende aandachtsgebieden. In eerste instantie gaat het dan om de data uit Molenvliet en vervolgens om de data uit Harmelen. Verder wordt gereflecteerd op de effectiviteit van de workshops in het trainen van ambtenaren in de methode. Tot slot wordt in het laatste hoofdstuk voor beide wijken een model geconstrueerd waarin de samenhang tussen verschillende waarden van bewoners wordt belicht.

## 1 Waardecreatie: dat wat mensen waardevol vinden.

Bewustzijn van wat er in de omgeving van een gemeente gebeurt, is essentieel voor haar functioneren. Gemeenten geven echter aan moeite te hebben met het vaststellen van publieke waarden. Onderbezetting, de organisatorische structuur met zijn silo's en in sommige gevallen het gebrek aan kennis vormen daartoe barrières. In die gevallen is er vaak behoefte aan een benadering die de lokale overheden in staat stelt om in contact te treden met de haarvaten van de desbetreffende gemeente. Ze willen dus op die plekken komen waar behoeften worden gesignaleerd en oplossingen in samenwerking met burgers en ondernemers worden ontwikkeld. Dit is voor Woerden niet anders. Ze is op zoek naar een vorm van gebiedsgericht werken waarbij "het draait om het aanpakken van problemen op de schaal waar de problemen zich manifesteren.....de focus ligt dan op de probleemaanpak waarbij de geografisch afgebakende grenzen van wijken en dorpen niet leidend zijn zoals wel het geval was in de oude situatie." (Gemeente Woerden, 2017: 2)

Deze zienswijze vergt een methode die anders is dan een traditionele vorm van bestuur waarbij de behoefte om in control te zijn en risico's uit te sluiten leidend is. Deze behoefte heeft vaak geleid tot een cijfermatige technocratische vorm van bestuur, waarin de verschillende verantwoordelijkheden in duidelijk omliggende gebieden belegd zijn. Hierbij wordt ook vaak gestuurd op afstand aan de hand van een dashboard (Hoggett, 1996, Dieffenbach, 2009). Door deze afstand en cijfermatige benadering dreigen de bewoners die de impact van dat beleid voelen op de achtergrond te raken. Tel daar bij op dat bewoners de impact van beleid op een andere manier kunnen ervaren dan hoe gemeenten het succes van hun beleid meten; denk daarbij aan het verschil tussen outcome en output (Wagenaar 2007, Seddon 2008).

In de methode van waardecreatie (Vaandrager & Marks, 2017) wordt daarom uitgegaan van de bewoners en niet de organisatie. Dat wil overigens niet zeggen dat de bestaande structuren van de organisatie volledig ontkend worden. De structuren binnen organisaties (door gemeente Woerden ook schotten genoemd) behoeden organisaties namelijk wel voor de waan van de dag en bieden houvast voor wat mogelijk is. Het risico om de organisatie als uitgangspunt te nemen is echter wel dat op basis van de heersende procedures en routines aannames gedaan kunnen worden over de omgeving nog voordat bekend is wat er in de beleving van bewoners in die omgeving speelt. Het probleem is dat die routines vaak zijn ontwikkeld op een moment dat ze erg goed werkte, maar de omgeving is aan verandering onderhevig wat maakt dat sommige routines langzaam aan doeltreffendheid verliezen (Maskell & Malmberg, 2007). Het zou in zo'n context goed zijn om eens opnieuw naar die omgeving te kijken en te beoordelen of de gemeente nog bereikt wat ze wil bereiken. Behoeften van bewoners staan daarom in dit onderzoek centraal. Behoeften ontstaan uit het verschil tussen een huidige staat en een gewenste staat. Het vervullen van die behoeften schept vervolgens waarde. Publieke waarden is dan het totaal aan wat bewoners belangrijk of waardevol vinden.

Woerden heeft als gemeente al een belangrijke stap in die richting gezet door naar eigen zeggen vanuit de bewoner te willen werken. Om de bestaande behoeften van een gemeenschap echt te doorgronden is vaak nog een extra stap nodig. Het vergt namelijk ook een omslag in het denken, zo zijn de waarden die zich in een gebied wel of juist niet manifesteren vaak niet het resultaat van te isoleren oorzaak-gevolgrelaties, maar zijn er verschillende oorzaken en gevolgen die allemaal tegelijk op elkaar inwerken (Sterman, 2000). Het is dat geheel aan relaties dat zich niet aan de functionele scheidslijnen van een organisatie houdt. Er is dus een methode nodig om al die behoeften als onderdeel van een groter geheel te duiden: met andere woorden een soort helicopterview is noodzakelijk. In dit rapport hanteren wij een systemische benadering om tot die helicopterview te komen.



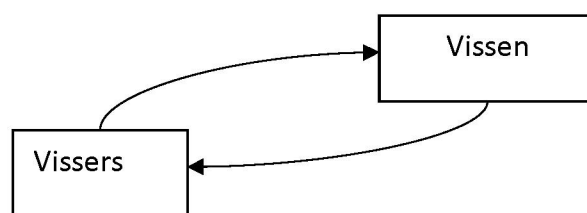
Een systemische benadering bestudeert verschijnselen in sociale systemen door ze als geheel te bezien (Flood, 1999; Holland, 1995; Meadows, 2009). Sociale systemen vertonen namelijk eigenschappen die zich niet laten verklaren door de losse onderdelen, omdat de losse onderdelen tezamen eigenschappen vertonen die ze los van elkaar niet bezitten. Een gemeenschap van mensen als geheel kan gedrag vertonen, dat niet verklaard kan worden door de losse gedragingen van individuen bij elkaar op te tellen. Het zijn de dynamische interacties tussen de mensen die het 'gedrag' van de gemeenschap vormgeven. Informatie over dat geheel zit vooral bij de mensen die nauw betrokken zijn bij het systeem: de bewoners of professionals die leven en werken in het systeem (Vennix, 1996).

Omstandigheden van een systeem bepalen de uitkomsten van dat systeem (Sterman, 2000). Als beleidsmakers geconfronteerd worden met ongewenste uitkomsten van dat systeem, omdat ze anders zijn dan beoogd of mogelijk zelfs als problematisch worden gezien, moeten de onderdelen van het systeem op een specifieke manier georganiseerd worden. Het is namelijk de organisatie of structuur van het systeem met zijn interacties, die zorgt voor deze specifieke uitkomsten. Om te kunnen organiseren in het systeem moet dan de structuur van het systeem worden ontrafeld.

## 1.2 De basis.

De systeemstructuur kan zichtbaar gemaakt worden door de relevante onderdelen en de verbanden daartussen te benoemen en in een model weer te geven. Een ingreep in een systeem heeft invloed op het hele systeem. Dit komt door zogenaamde terugkoppelingseffecten of 'feedbackloops'. Een feedbackloop ontstaat als een element via een relatie met een of meerdere andere elementen met zichzelf in verbinding staat. Bijvoorbeeld: een manager die invloed probeert uit te oefenen op een systeem via een beslissing, deze beslissing heeft vervolgens een effect waardoor het systeem verandert, waarbij deze verandering weer input vormt voor de manager.

Er zijn twee soorten feedbackloops/verbanden: versterkende en dempende. Versterkende verbanden zetten de richting van een verandering kracht bij en dempende verbanden zwakken de richting van een verandering juist af (Gerrits & Marks, 2008). Een voorbeeld van een dempend verband is hoe meer vissers hoe minder vissen er overblijven (door meer, minder). Een voorbeeld van een versterkend verband is hoe minder vis, hoe minder vissers van de vangst kunnen leven (door minder, minder) (Vennix, 1996).



Om vanuit het systemische perspectief waarde op te kunnen halen bij bewoners wordt er rekening gehouden met de sociale structuur en de onderlinge verbanden. Het is namelijk de structuur van het geheel (de gemeenschap oftewel het sociale systeem) die de uitkomst van waarden bepaalt. Het bepalen van wat bewoners waardevol vinden en de verbanden die ze leggen voor het wel of niet ontstaan van die waarden is verre van eenduidig. Dat hangt samen met het feit dat het door cognitieve beperkingen onmogelijk is voor individuen om het complexe sociale systeem met al zijn verbanden in zijn geheel te kunnen kennen. Deze beperking zorgt ervoor dat mensen vanuit beperkte kennis handelen. Dit verschijnsel wordt in de literatuur bounded rationality genoemd (conf. Simon, 1955). Maar zelfs als een individu de relevante onderdelen van een complex systeem zou kennen, heeft de menselijke geest de neiging om informatie door een mentaal filter heen te trekken op basis van eigen belangen en de korte termijn (Sharkansky, 2002; Morçöl, 2012). Zo'n filter is afhankelijk van zaken als

cultuur, opleiding en opvoeding. Om de grote hoeveelheid informatie die uit de omgeving op een individu afkomt behapbaar en begrijpelijk te houden zijn mensen geneigd om vereenvoudigde mentale plaatjes of modellen van de werkelijkheid te bouwen, die dus verder gekleurd worden door de filters van cultuur, opleiding en opvoeding. Let wel, het handelen vanuit die verschillende en diverse mentale modellen of perspectieven betekent niet dat mensen het bij het verkeerde eind hebben. De situatie is te vergelijken met een donkere kamer, waarin mensen in het bezit zijn van een zaklamp. Elk individu is in staat om een stukje van de kamer te verlichten dat stukje van de kamer is vergelijkbaar met een beperkt perspectief op het sociaal systeem. Als alle aanwezigen hun lamp aan zouden zetten kan de hele kamer verlicht worden (Vaandrager, Gerrits & Bressers, 2015).

De verschillende mentale modellen of perspectieven die in de wijken bestaan leveren daarom een nuttige onderbouwing voor het vaststellen van waardevolle uitkomsten. In dit onderzoek wordt dat gedaan door het houden van open interviews. In deze interviews wordt opgehaald wat mensen waardevolle uitkomsten vinden, waarom ze dat belangrijke uitkomsten vinden en hoe ze denken dat een bepaalde uitkomst ontstaat of juist niet ontstaat (de dempende en versterkende verbanden). Uiteindelijk worden 'alle verlichte stukjes van de werkelijkheid' samengebracht in een model om zo goed mogelijk de hele 'kamer' van de wijk met betrekking tot de waardenstructuur te verlichten. Op deze manier wordt een beeld van de belangrijke thema's in de wijk gecreëerd; i.e. publieke waarden.

## 2 Straatinterviews

De eerste stap is het vastleggen van waarden van bewoners in de vorm van straatinterviews. De straatinterviews moeten zo objectief mogelijk de behoeften van bewoners vastleggen. Om de objectiviteit te borgen wordt er gebruik gemaakt van de LSD-interviewtechniek. LSD staat voor Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luisteren wil zeggen dat er ruimte wordt gegeven aan de respondent om zijn verhaal te doen en dat er interesse wordt getoond voor hetgeen hij/zij te melden heeft ongeacht de belevingswereld van de interviewer. Tussentijds samenvatten is belangrijk om te kijken of de interviewer de respondent goed begrepen hebt. Doorvragen is belangrijk om de vraag achter de vraag te achterhalen, maar ook om erachter te komen welke verbanden de respondent legt. Die verbanden zullen uiteindelijk belangrijk blijken in het reconstrueren van de systeemstructuur. De vragen zijn open gesteld; dat wil zeggen dat er alleen gevraagd is of de mensen verbeterpunten of ergernissen over hun buurt konden noemen. Mocht ze in eerste instantie niks te binnen schieten werden er voorbeelden genoemd als de kwaliteit van de buitenruimte of het buurtgevoel. Een belangrijke vervolgvraag was of en hoe mensen te kennen gaven dat ze verbeterpunten hadden. In het gebiedsgericht werken is het namelijk van toegevoegde waarde om te weten hoe informatie uit die samenleving richting de gemeente gaat, maar andersom is ook gevraagd of er voldoende informatie uit de gemeente richting de bewoners gaat.

Om relevante uitspraken te kunnen doen over wat mensen in een bepaald gebied waardevol vinden moet de data die verzameld wordt representatief zijn voor de onderzochte populaties. De representativiteit wordt gewaarborgd door gebruik te maken van een systematische steekproef met een aselect (toeval) begin. In de praktijk betekent dit dat het gebied wordt opgeknipt in deelgebieden en dat binnen elk deelgebied op elke bel wordt gedrukt totdat, verspreid over het gebied bij 5 % van de huishoudens te woord is gestaan.

Om te controleren of de onderzoekers erin zijn geslaagd om de relevante structuren bloot te leggen zijn er zowel in het dorp Harmelen als in de wijk Molenvliet nog bijeenkomsten voor bewoners georganiseerd. In die groepsessies zou het bedoeling zijn om de bevindingen te presenteren aan een groep van 8 tot 12 bewoners, die vervolgens in de gelegenheid zouden worden gesteld om eventuele

aanvullingen of omissies te noemen. Voor Molenvliet is een dergelijke bijeenkomst wel gehouden op 27 februari, maar voor Harmelen ging deze door een gebrek aan belangstelling niet door.

## 2.1 Verwerken en Analyse straatinterviews

Tijdens de interviews worden aantekeningen gemaakt over de uitspraken die bewoners doen. Het is niet de bedoeling om hele transcripten te maken al was het maar vanwege het feit dat, dat bijna niet te doen is als bewoners aan de voordeur geïnterviewd worden. In de aantekeningen moeten vooral de punten die bewoners noemen en de verbanden die ze bij die punten noemen in kaart worden gebracht.

*Voorbeeld:* Een bewoner noemt het gebrekkig onderhoud van het groen. Vanuit de LSD techniek willen we graag het verband weten waarom het onderhoud van het groen dan gebrekkig is. Stel de bewoner noemt dan de frequentie waarmee de groendienst langskomt, dan kunnen we schematisch het volgende verband leggen, waarbij neutrale termen in het schema gebruikt worden. 'Onderhoud groen' is volgens deze bewoner afhankelijk van de 'frequentie groendienst'. Is de frequentie lager dan leidt het onderhoud daaronder. Is de frequentie hoger dan is het onderhoud beter. Om beide richtingen te vangen gebruiken we neutrale termen. We zeggen dus niet 'lage frequentie groen' of 'slecht onderhoud'. Dit komt omdat verbanden in systemen 2 kanten op kunnen, zoals eerder besproken met de dempende en versterkende effecten. In dit geval is er sprake van een versterkend verband: meer wordt meer en andersom minder wordt minder. Overigens kunnen er best meer oorzaken worden genoemd waarom het onderhoud van het groen niet toereikend is bijvoorbeeld de kwaliteit van de dienst na uitbesteding, zo'n verband kan ook toegevoegd worden.

De schematische tekeningen komen nog niet altijd tijdens het interview tot stand. Bij de verwerking van de data zijn in dit geval alle interviews in een Excelbestand gezet. De interviews staan per bewoner in het Excelbestand onder elkaar (in de rijen) waarbij het adres wordt genoteerd, zodat we achteraf weten in welk gebied de uitspraken zijn gedaan. Elke rij/bewoner krijgt een nummer zodat de uitspraken persoonsgebonden blijven. Namen worden overigens niet genoteerd en in de uiteindelijke rapportage zullen de specifieke adressen ook niet terugkomen. De uitspraken worden eerst gesorteerd op een aantal overkoepelende thema's die vaak zijn genoemd. In dit onderzoek gaat het over het onderhoud van de buitenruimte, verkeer, buurtgevoel, voorzieningen en de communicatie (vooral met de gemeente). Deze thema's komen in de kolommen van het Excelbestand te staan. Naast de kolommen met de gesorteerde uitspraken komt een kolom voor de codes. Hoe die codes tot stand komen staat in het voorbeeld.

*Voorbeeld:* We nemen een willekeurige uitspraak van een bewoner uit de kolom verkeer 'Doordat de wijk wat krap is opgezet is er ook wat parkeerproblematiek, er zijn te weinig parkeerplaatsen'. De code wordt dan: Parkeerdruk (+): parkeerplaatsen (-): Bebouwde omgeving (-). In de codes worden dan plussen en minnen gezet om te zien of er sprake is van een versterkend of een dempend verband. Bijvoorbeeld door 'minder' parkeerplaatsen is er sprake van 'meer' parkeerdruk oftewel een dempend verband. Bovendien helpen de plussen en minnen hier ook iets over het sentiment te zeggen. De term parkeerproblematiek van de bewoner zelf had hier ook gebruikt kunnen worden in plaats van parkeerdruk, maar de verschillende bewoners verwijzen op verschillende manieren naar hetzelfde probleem. Om de codes in een later stadium met elkaar vergelijkbaar te houden wordt voor de code 1 term gekozen: parkeerdruk.

In de uiteindelijke analyse wordt gekeken welke verbanden er vaak worden gelegd. Dit is een kwestie van turven in het Excelbestand. De verbanden die vaak worden genoemd, komen in aanmerking voor opname in het uiteindelijk model. In het model komt weer tot uiting dat de thema's uit de verschillende kolommen elkaar raken.



## 2.2 De workshops waardecreatie

Naast de interviews zijn er ook workshops georganiseerd voor gemeente-ambtenaren en andere professionals in het veld. Dit omdat de gemeente geïnteresseerd is naar meer kennis over de publieke waarden in de omgeving en omdat ze graag zelf in staat wordt gesteld om een dergelijk onderzoek te doen. Er is een korte cursus ontwikkeld bestaande uit twee workshops en meeloopdagen in het veld. In de eerste workshop is ten eerste de achterliggende theorie besproken en ten tweede geoefend met de LSD-interviewtechnieken die gebruikt zullen worden in het veld.

N.B.: Na de workshop was er een goed gevoel. Met enthousiasme werd gereageerd op de vraag naar deelnemers aan het veldwerk. Dat enthousiasme werd minder op het moment dat de gevraagde inzet ging conflicteren met andere prioriteiten die werden opgelegd vanuit de gemeente. Een exercitie als deze vraagt inzet en aandacht. Om een eventueel vervolg tot een succes te maken is ruimte vanuit de gemeente een belangrijk voorwaarde.

Uiteindelijk zijn er zijn 5 van de 15 deelnemers aan de workshop mee de wijk in gegaan om de waarden bij bewoners op te halen. Tot slot is een afsluitende bijeenkomst gehouden waarin is behandeld hoe de opgehaalde data in Excel verwerkt kan worden. Het belangrijkste element van die laatste workshop was echter om de verbanden die mensen maken bloot te leggen. Die verbanden vormen de basis van de uiteindelijke systeemstructuur waar we naar op zoek zijn.

## 2.3 De gebieden

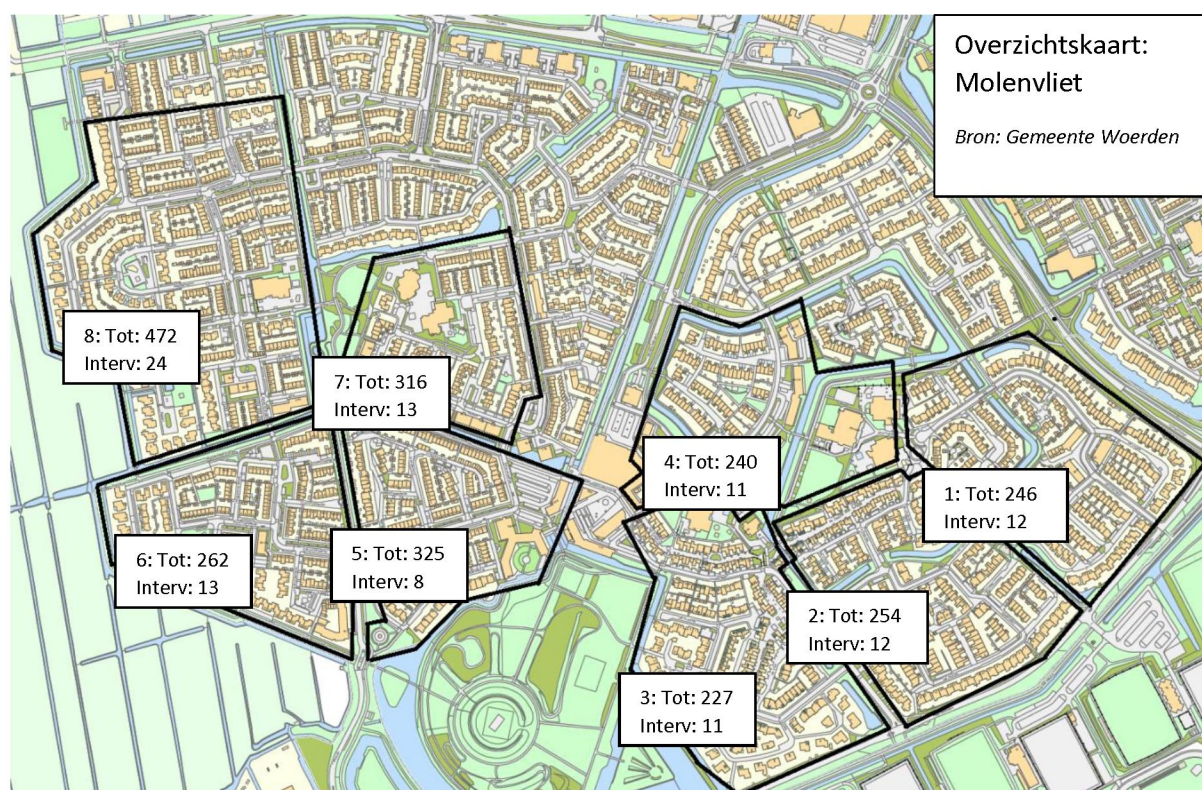
Voor het gebiedsgericht werken heeft gemeente Woerden twee pilotgebieden aangewezen; Harmelen en Molenvliet. Dit onderzoek dient als aanvulling op de pilot. In het contract wordt gesproken over 180 interviews. Dat aantal is niet voldoende om over beide wijken als geheel een representatieve uitspraak te doen.

In Molenvliet zou er nog een onderzoek door een stagiair van de kerk gedaan worden, maar dat onderzoek heeft vertraging opgelopen en zal in april 2019 aanvangen. Het onderzoek van de kerk bestrijkt het Noordelijk deel van Molenvliet met een uitloop in het midden van de wijk. Indien gewenst kunnen de resultaten van beide onderzoeken op een later tijdstip alsnog naast elkaar worden gelegd. Het interviewformat van dit onderzoek is in handen van de stagiair zodat de resultaten in theorie goed vergelijkbaar zullen zijn.

In Harmelen zouden de interviews uit de meeloopdagen van de cursus de nodige aanvulling hebben moeten bieden om een representatieve uitspraak over het hele dorp te doen. Door afzeggingen en een iets minder grote belangstelling dan gehoopt is dat niet doorgegaan. Het resultaat is dat het buitengebied en de dorpskern zelf buiten beschouwing zijn gelaten. De gebieden waar het wel is gelukt om voldoende mensen te spreken is in de kaarten van de volgende paragraaf aangegeven. De 10 professionals die afzegden, zouden in een later stadium alsnog het veld in kunnen om de ontbrekende data op te halen. In de kaarten hieronder is aangegeven in welke gebieden een representatief aantal huishoudens is gesproken.

## 2.4 De casus in kaart

Om een goede spreiding over het hele gebied te krijgen zijn Harmelen en Molenvliet opgeknipt in kleinere gebieden.

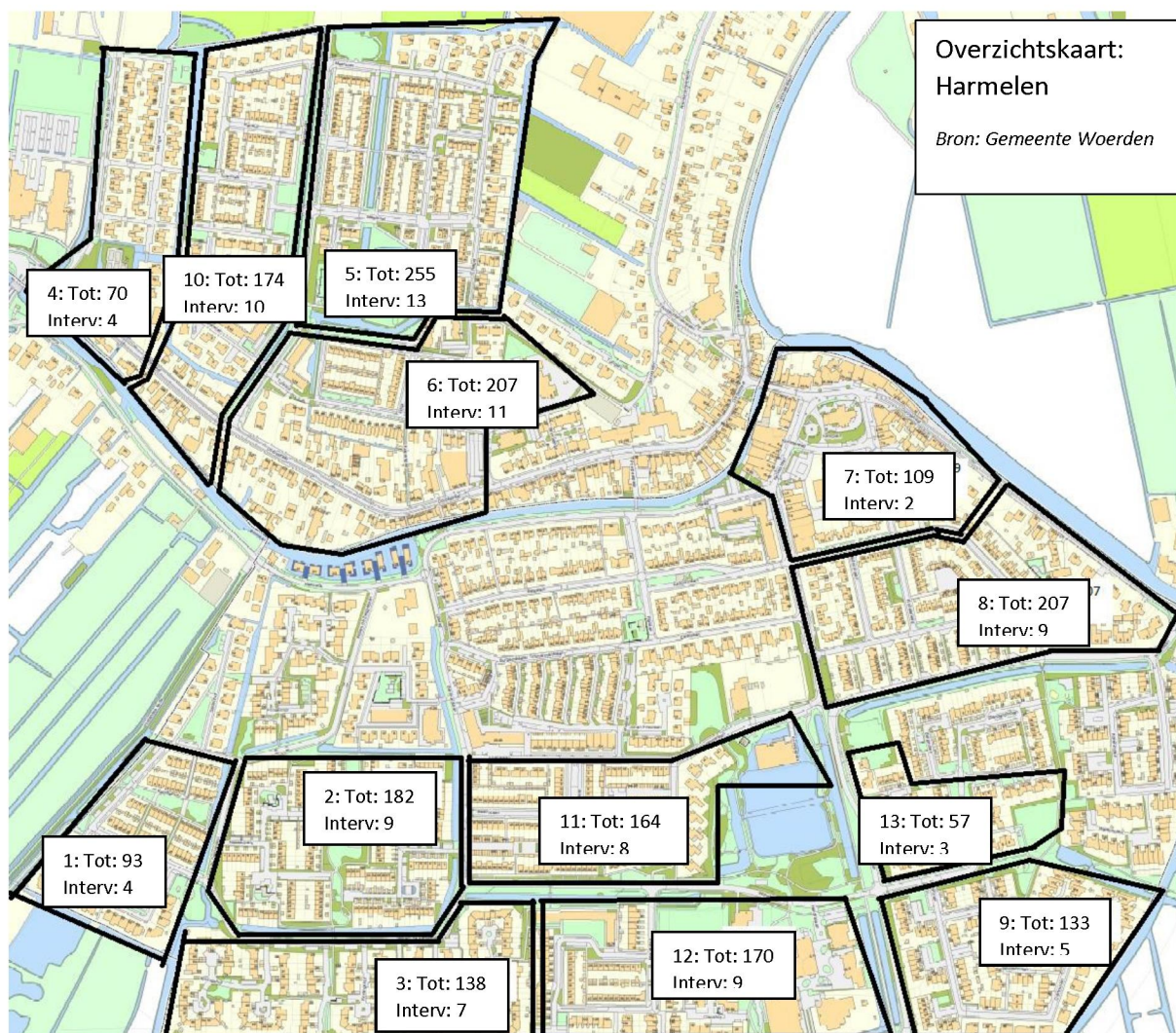


De getallen in de kaarten zijn gebaseerd op het totaal aantal verblijfsobjecten/huizen in het omliggende gebied. In sommige gevallen representeert een interview meerdere bewoners als er in het verblijfsobject meerdere mensen wonen.

Voor Molenvliet geldt dat het in sommige gevallen lastig was om mensen te spreken, dat was vooral een groot probleem bij de bejaardencomplexen van Careyn: de Langewiek flats. Dit bleek om gesloten gemeenschappen te gaan die niet vrij toegankelijk waren. In gebied 5 van Molenvliet is te zien dat er officieel sprake is van 325 huishoudens, maar dat als we de flats van Careyn daarvan af halen er wel nagenoeg een representatieve steekproef is gehouden. Uiteindelijk zijn er in Molenvliet 103 interviews gedaan op 2342 huishoudens uit de onderzochte gebieden wat neerkomt op 4,4 %, zonder de flats van Careyn is dat percentage 4,6%.

Op de kaart van Harmelen bleken in gebied 7 rond het kerkplein erg veel adressen van ondernemers te zijn en daarmee vielen ze niet onder de verblijfsobjecten. Voor Harmelen als geheel geldt dat er 94 interviews zijn gehouden op een totaal aantal huishoudens in de onderzochte gebieden van 1959, dat komt neer op 4,8 % van het totaal.





### 2.3 Inventarisatie

Alvorens de wijk in te gaan om interviews te houden is met een aantal mensen gesproken om een gevoel te krijgen voor wat er in de wijk allemaal speelt. Voor Molenvliet is gesproken met Michael Stallvord (op 23 mei 2018) de toenmalige voorzitter van het opnieuw opgerichte wijkplatform en Paulien Emidio (op 11 juni 2018) de net aangestelde wijkambtenaar als onderdeel van de pilot gebiedsgericht werken in Woerden. Voor Harmelen is een bijeenkomst georganiseerd met het gehele dorpsplatform (op 18 mei 2018) waarbij onder andere de voorzitter van het platform Jose van Engelen aanwezig was. Daarnaast is gesproken met de dorpsambtenaar van Harmelen, Marion Vonk (op 26 juni 2018) eveneens net aangesteld in het kader van de pilot gebiedsgericht werken in Woerden.

In de gevoerde gesprekken is naast de rol van de onderzoeker ook besproken welke thema's er in de wijk spelen. Van de voorzitter van het wijkplatform Molenvliet: Michael Stallvord is een presentatie ontvangen over het wijkplatform uit maart 2018 waarin de volgende thema's als belangrijk worden bestempeld voor de wijk Molenvliet.

- De gaswinning
- Westelijke Randweg
- Geluidswal A12
- Winkelcentrum: leegstand en parkeren
- Oplaadpunt elektrisch rijden
- Hotspots: punten waar wat gebeurt
- Verkeersvisie veiligheid Waardsebaan
- Buurtcentrum
- Rioolwater overstort in vijvers
- Afval
- Energietransitie/aardgas
- WhatsApp buurtpreventie
- Omheining hondenveld (onvolledig)
- Duurzaamheid
- Speelplaatsen

Van Marion Vonk is een dorpsenquête ontvangen. De enquête is gehouden in juni 2018 en had 274 deelnemers. Uit de enquête blijkt dat de volgende thema's belangrijk worden gevonden in Harmelen:

- 58,8% is het niet eens met de stelling dat er niet te hard wordt gereden
- 53,7% vindt in het kader van verkeer en bereikbaarheid belangrijk tot zeer belangrijk dat de snelle bus wordt aangepakt
- 58,5% vindt in het kader van verkeer en bereikbaarheid belangrijk tot zeer belangrijk dat SV ziekenhuis wordt aangepakt
- Het tegengaan van verlies aan winkelruimte wordt door 83,2 % belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het behoud van het groene karakter in en rondom het dorp Harmelen als onderdeel van het Groene Hart wordt door 92,9% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het toepassen van groene energie en duurzame ontwikkeling in de woningbouw wordt door 77,1% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het creëren van nieuwe koopwoningen wordt door 59,9% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het creëren van extra huurwoningen wordt door 63,3% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden.
- Het betrekken van bewoners bij de ontwikkeling van verkeersplannen wordt door 88,1 % belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- 65,3% zegt goed op de hoogte te zijn van activiteiten en voorzieningen die in Harmelen georganiseerd worden. Informatie daarover halen bewoners het liefst uit: krant, website, social media en folders
- Mensen hebben het meest last van slordig geparkeerde auto's (29,43%), afval bij containers (36,74%), beschadigde wegen (28,3 %) en zwerfvuil (34,85%).

## 3 Molenvliet

### 3.1 Een overzicht per thema

Wat volgt is een vrij droge tekst waarin wordt opgesomd wat bewoners over hun buurt hebben gezegd. De tekst is echter nodig om aan te tonen waar het uiteindelijk model op is gebaseerd.

#### Onderhoud buitenruimte

Over het onderhoud van de buitenruimte zijn in Molenvliet 35 bewoners ontevreden waarvan er 27 specifiek iets over het groenonderhoud hebben gezegd en nog eens 10 bewoners iets over het onderhoud in brede zin. Van die 10 bewoners hebben er 2 het ook over het gebrekkig groenonderhoud gehad. Van de bewoners met opmerkingen over het groen noemen 20 bewoners een te beperkte inzet van de gemeente; hierbij doelen ze op het gebrekkig weghalen van het onkruid (6X), de beperkte frequentie waarmee de groendienst langskomt (5X) en dat het wegbranden niet effectief is (2X). Een aantal gevolgen die mensen noemen van het gebrekkig groenonderhoud zijn, dat het een hangplek creëert voor jeugd (2X), dat het een negatief effect heeft op de veiligheid (2X): brandnetels voor kinderen en brand door droogte, dat het schade veroorzaakt aan infrastructuur zoals fietspaden (3X), dat het straatbeeld er minder van wordt (4X) en dat particulieren het dan maar zelf gaan doen (4X). Bij het onderhoud in bredere zin zijn de scheve fietspaden en stoeptegels genoemd (4X) (overigens noemen 3 andere bewoners ook het effect van verzakkingen op de kwaliteit van de infrastructuur). Bij het gebrekkig onderhoud in brede zin worden oorzaken genoemd als bezuinigingen en een beperkt budget (3X) en het uitblijven van ophogingen (2X) wat vervolgens weer wateroverlast kan veroorzaken (2X). Er zijn ook 34 bewoners die het onderhoud van de buitenruimte gewoon goed vinden, 28 noemen dan specifiek het groen.

Er zijn 5 bewoners die vinden dat er te weinig groen is, 3 daarvan hebben het dan over groen dat er ooit stond maar weggehaald is zonder dat het teruggeplaatst is. Overigens vinden 13 bewoners de wijk juist heel groen.

Naast het onderhoud zijn er 18 bewoners die de buitenruimte niet schoon vinden, 11 daarvan behoren niet tot de groep die ook opmerkingen hebben gemaakt over het onderhoud en zijn dus unieke cases. Het gaat in 5 gevallen om afval op straat en in 6 gevallen om afval bij een hangplek nog eens 2 bewoners noemen hondenpoep. De verzakkingen en het effect op de infrastructuur zijn al genoemd, maar in totaal noemen 15 mensen de verzakkingen als probleem, 4 bewoners leggen de link met het veengebied en 5 bewoners vinden dat de gemeente daar meer aan mag doen. Acties waar de gemeente aan kan denken zijn vaker ophogen van de grond en het controleren van de grondwaterstand.

#### Buurtgevoel

Het buurtgevoel in Molenvliet wordt door de meeste bewoners positief genoemd. Er worden meerdere termen gebruikt om het goede gevoel te duiden; zo hebben 29 bewoners het over een goed gevoel, 15 over de goede sfeer en nog eens 6 noemen de saamhorigheid. Als daar de mensen die meerdere van deze termen hebben gebruikt (en dus dubbel voorkomen) worden uitgehaald gaat het om een totaal van 44 bewoners. Hoewel het gevoel in veel gevallen alleen bij de constatering blijft geeft een aantal bewoners ook oorzaken. Van de bewoners die een verband met gevoel leggen noemen 12 bewoners het onderling contact, 2 bewoners noemen de hulpvaardigheid, 2 bewoners noemen de rust en 2 de saamhorigheid. Een belangrijke factor in het buurtgevoel is het onderling contact; in totaal zijn er 65 bewoners die zeggen onderling contact te hebben. In 29 gevallen gaat om contact met de burens, 6 bewoners zeggen dat ze contacten in de buurt hebben vanwege hun kinderen, 3 vertellen dat ze contacten opdoen via de BuurtWhatsapp en 3 zien elkaar op buurtbijeenkomsten. De factor hulp die 2 keer in verband wordt gebracht met saamhorigheid, wordt in totaal 17 keer



genoemd. Deze factor is op zijn beurt weer sterk geassocieerd met de factor onderling contact; 9 van de 17 bewoners noemen dit verband.

Actief zijn in de buurt via een buurtapp of door deelname aan een voor de buurt georganiseerd evenement helpt een aantal bewoners om de onderlinge contacten in de buurt aan te gaan. In dit geval gaat het om 9 bewoners die actief zijn bij organisaties in de buurt zoals vrijwilliger voor ouderenzorg (2X), historische club Woerden (2X), en andere organisaties zoals dorpsplatform. Naast de bewoners die zelf actief zijn, geven nog eens 12 bewoners aan op de hoogte te zijn van buurtorganisaties die in hun omgeving actief zijn. Het gaat dan vooral om buurtverenigingen die zich organiseren op basis van thema's die in de wijk spelen (9X), zoals geluidsoverlast van de weg (2X), de aanleg van een doorlopende weg, wateroverlast en een hangplek die overlast geeft. Maar ook een gezamenlijke verbouwing (2X) kan een reden van een buurtorganisatie zijn. Er zijn ook bewoners die zelf met initiatieven komen (3X) het gaat dan bijvoorbeeld om het bestrijden van rupsen, het oprichten van een pendeldienst voor ouderen en wederom een actie tegen hangjongeren. Daarnaast worden er nog vrij veel evenementen in Molenvliet georganiseerd die door 29 bewoners worden genoemd. Hierbij moet gedacht worden aan buurt BBQ's (10X), een buurtfeest (5X), een borrel (3X). Tot slot is er nog de BuurtWhatsApp die door 18 bewoners wordt genoemd, van die bewoners zeggen er 2 niet actief in te zijn.

Dat wil niet zeggen dat iedereen positief is over het buurtgevoel. Zo ervaren 8 bewoners een gebrek aan saamhorigheid, dat komt volgens die bewoners omdat mensen overdag werken en dus weg zijn of dat veel bewoners import zijn, de aanwezigheid van migranten wordt ook een keer genoemd. Nog eens 12 mensen, waarvan er 9 uniek ten opzichte van de groep die een gebrek aan saamhorigheid ervaren, stellen dat er een gebrek aan sfeer is in de buurt. Oorzaken daarvan gaan over ruzies in het verkeer vooral over parkeren (3X), 3 bewoners zeggen dat er vroeger meer werd georganiseerd en de gezelligheid wat is verdwenen en 2 bewoners geven aan het liefst te willen verhuizen door het gebrek aan sfeer. Tot slot zeggen nog eens 23 bewoners geen onderling contact te hebben. Bij 5 bewoners is dat uit eigen motivatie die hebben daar geen behoefte aan, 2 bewoners noemen de mix in de buurt waar ze geen aansluiting bij vinden, ook 2 bewoners noemen de geslotenheid van de Nederlandse cultuur, 2 noemen het gebrek aan dingen die worden georganiseerd voor de buurt en 2 noemen dat het een gevolg van de moderne tijd is.

Een puntje van zorg in Molenvliet is de overlast die de jeugd genereert; 13 bewoners zeggen daar overlast van te ervaren. Ook noemen 12 bewoners een wat verlaagd gevoel van veiligheid door inbraken (6X) en drugs (2X).

### Verkeer

In Molenvliet ervaart een aantal mensen problemen met het verkeer. In het onderzoek hebben 11 bewoners aangegeven parkeerproblematiek te ondervinden. Van die bewoners zeggen er 6 dat er te weinig parkeerplaatsen zijn, vinden er 3 dat de bebouwde omgeving wat krap is opgezet, mede door het gedrag van mensen die snippergroen hebben gekocht en zo parkeerplaatsen hebben onttrokken, of de garages bij de kasteelwoningen die moeilijk te gebruiken zijn als garage. Verder zijn er 3 bewoners die zeggen dat door de verkeersproblematiek onderlinge irritaties ontstaan, want mensen zijn gehecht aan hun plekje en ze willen niet te ver lopen.

Veiligheid is een ander thema dat onder de noemer verkeer nog wel 18 keer genoemd is. Er zijn 6 bewoners die vinden dat de veiligheid achterblijft door een gebrek aan inzet van de gemeente. De inzet waar ze dan aan denken is het al erg lang opengebrooken fietspad en het niet plaatsen van borden of het weghalen van bordjes. De beperkte overzichtelijkheid van een aantal situaties wordt door 4 bewoners genoemd, het gaat dan om een bochtje bij de Hollandbaan, de situatie bij de pinautomaten

en de situatie bij de school. In 3 gevallen noemen mensen plekken waar wel eens ongelukken gebeuren: de Molenvlietbrink, het fietspad bij de Roer, en de Zoom als mensen achterom de oprit afrijden. De te hoge snelheid van het verkeer wordt door 11 bewoners genoemd. Dan vinden bewoners vooral dat het aan het gedrag van de mensen zelf ligt (5X), 2 bewoners vinden dat de situatie er niet kindvriendelijk van wordt en 2 bewoners zouden misschien een bord willen hebben in 1 geval is er door bewoners zelf een bord opgehangen.

Het laatste punt is de overlast die het verkeer geeft waar 12 bewoners last van zeggen te hebben. Onder die noemer komt 3 keer de A12 voor, de vliegtuigen 2 keer en de verkeersdrukte 6 keer. De situatie doet zich voor dat 3 mensen geen randweg willen omdat, dat hun woongenot verpest. Er zijn echter 8 bewoners die erg graag willen dat de randweg er komt; 4 noemen in dat verband de verbeterde ontsluiting en 2 anderen noemen een afname van de verkeersdruk. Die verkeersdruk is zoals eerder geconstateerd een van de voornaamste bronnen van overlast in het verkeer.

### Voorzieningen

Een groot deel van de bewoners (60X) heeft zich positief uitgesproken over het voorzieningenniveau. In 31 van die gevallen gaat het over de hoeveelheid winkels, 14 noemen de geringe afstand tot alle voorzieningen, 4 noemen het centrum, 5 de scholen, 12 de speeltuinen en 6 de sportvoorzieningen. Natuurlijk zijn er ook bewoners (26X) die nog wat voorzieningen missen, maar dat gaat zelden over het voorzieningenpeil in het algemeen. Van deze groep missen 6 bewoners de diversiteit aan winkels en ze missen ook een Marskramer en een Blokker, 3 bewoners missen een brievenbus, 2 een pinautomaat en 3 het pas gesloten overdekte zwembad. Een iets groter punt zijn de hondenuitlaatplekken (5X); vooral het uitlaatveld in het park waar de hekken laatst van weg gehaald (3X).

Het grootste punt is echter het verdwijnen van het ziekenhuis, er zijn 20 bewoners die hun teleurstelling daarover uitspreken. Van die bewoners vinden er 14 dat de afstand tot de zorg wel erg groot wordt voor zo'n grote plaats. Het probleem wordt nog groter door het ontbreken van een huisartsenpost en een apotheek waardoor acute zorg wat moeilijker te krijgen is. Een meisje met een darmbacterie zei in een weekend medicijnen nodig gehad te hebben en die waren nergens te krijgen, waardoor de situatie behoorlijk penibel werd. Daarnaast zijn er nog bewoners die het een onbegrijpelijke geldverspilling vinden aangezien het ziekenhuis pas was gerenoveerd.

### Communicatie

De contacten tussen de gemeente en de gemeenschap in Molenvliet verlopen niet altijd vlekkeloos. Er zijn 21 bewoners die de communicatie gebrekkig noemen. Van die bewoners noemen 10 het gebrek aan informatie, waarvan 8 het gebrek aan informatie over de gasboringen noemen, 3 bewoners hebben het over de afstand tot de gemeente, 2 missen de communicatie over de follow-up op een vraag, 2 constateren dat er te weinig ambtenaren in het veld zijn, 1 bewoner heeft het over taboes dat sommige dingen niet bespreekbaar zijn en de standaardmail schiet 1 bewoner in het verkeerde keelgat. Buiten deze groep zijn er nog 3 unieke cases die de grote afstand tot de gemeente noemen door een gebrek aan ambtenaren in het veld, wat niet helpt bij het constateren van zaken die in de wijk spelen.

Op het gebied van de responsiviteit van de gemeente zijn er meer bewoners die op en aanmerkingen hebben. In totaal zeggen 35 bewoners dat ze voorbeelden hebben waar die responsiviteit niet goed heeft gewerkt. Het gaat bij 6 bewoners om het onderhoud van het groen, bij 4 over de verzakkingen, bij 3 om een buurtactie waar de gemeente niks mee heeft gedaan (zoals het plaatsen van een zendmast, een verkeersdrempel en natuurlijk het ziekenhuis), 2 bewoners zeggen dat de gemeente telkens langskomt op het moment dat het probleem niet te zien is (bijvoorbeeld met de

parkeerproblematiek), de club van het cultureel erfgoed heeft slechte ervaringen met de gemeente (2X) onder andere ten aanzien van een oude gaslantaren die verdwenen is, 3 bewoners zeggen dat de gemeente niks doet op een vraag om te handhaven (het gaat dan om hardrijders en foutparkeerders) en 3 bewoners hebben het over *quick fixes* (het gaat dan vooral over het verhelpen van een *sinkhole* in verband met verzakkingen). Bij het gebrek aan responsiviteit leggen 2 bewoners een verband met een toegenomen frustratie.

Er zijn overigens ook 16 bewoners die de communicatie met de gemeente in positieve zin noemen. Deze bewoners hebben het dan over de krant, of social media en dat je er zelf ook verantwoordelijk voor bent om geïnformeerd te zijn. De gemeente stelt naar hun gevoel voldoende informatie ter beschikking bijvoorbeeld bij het opnieuw aanleggen van een weg of de mogelijkheid om een inloopavond te bezoeken. Twee bewoners zeggen ook tevreden te zijn over het containeronderzoek. Op het gebied van responsiviteit kunnen zelfs 37 bewoners een positieve ervaring noemen. 3 bewoners noemen in dat verband het groen, 11 bewoners hebben het over een goede reactie op verstopte putten, wateroverlast en het riool, 2 noemen een reactie op scheve tegels, 3 een reactie op hangjongeren (bijvoorbeeld bij de Boom en Bloemenbuurt en het verwijderen van een aso-gezin in Klaproosweide). Ook worden Woerden Wijzer, Laat Woerden niet zakken en de Buitenbeterapp allen een keer in positieve zin genoemd.

De responsiviteit en de communicatie zeggen voornamelijk iets over de gemeente en hoe ze signalen oppikt en zendt. Voor de communicatie is de tegenovergestelde richting ook interessant dus hoe de gemeenschap in Woerden signalen naar de gemeente zendt. Van de bewoners in Molenvliet zeggen er 6 dat ze het belangrijk vinden om mee te beslissen. Ze noemen in dat verband vooral de belangrijke thema's als de gasboringen (3X) en het ziekenhuis (1X), en dat hoe concreter de plannen worden hoe meer inspraak ze willen. Er is ook een groep bewoners die het niet alleen over het belang van meebeslissen heeft, maar die ook daadwerkelijk dingen gedaan probeert te krijgen en actief wordt. Het gaat om 13 bewoners die actief zeggen te zijn of te worden als de omstandigheden daarom vragen. Het gaat in 4 gevallen om de grote thema's de gasboringen (3X) en de randweg (1X), 2 bewoners doen iets voor het krantje (een column of rondbrengen) en een bewoner bezoekt de bijeenkomsten van de gemeente. Nog eens 25 bewoners, waarvan er 22 uniek ten opzichte van de vorige groep, zeggen al betrokken te zijn bij buurtacties. Het is een behoorlijke verscheidenheid aan acties, zoals het ondertekenen van petitie's (5X) over de gasboringen, de overlast van de Jumbo, voor een huisartsenpost, en tegen een zendmast. Verder komen mensen in het verweer tegen de randweg (3X) via Facebook en ze zien daar ook een rol voor het dorpsplatform, hetzelfde geldt voor de gasboringen (6X) die hebben ook een Facebookpagina, verder zijn er acties voor verkeersdrempels, speeltuintjes, een 30 km zone, straatverlichting en het ziekenhuis. Zoals uit het voorgaande blijkt, spelen de wat grotere thema's een belangrijke rol in het wel of niet actief zijn van bewoners. In totaal zeggen 32 bewoners de gasboringen een probleem te vinden, de randweg (6X) is een minder groot probleem ook omdat veel mensen daar juist blij mee zijn met het oog op de verkeersdruk in de wijk. Er zijn ook bewoners die zeggen helemaal niet actief te zijn (20X) of te willen meebeslissen (9X). Het gaat bij elkaar om 27 inwoners, want 2 bewoners komen in beide categorieën voor. De redenen zijn dat bewoners andere prioriteiten hebben (6X) zoals een gezin, dat ze het druk hebben (5X) bijvoorbeeld met werk, dat ze er geen behoefte aan hebben (6X), of dat ze het politieke spelletje niet leuk vinden (3X), een bewoner noemt dat het geen zin heeft omdat het toch al beslist is en weer een ander zegt dat de onderwerpen op dit moment hem niet raken.

Een mogelijk factor die van belang is bij het wel of niet actief worden is de mate van invloed die iemand kan uitoefenen. Hoewel slechts 1 bewoner dat verband in Molenvliet expliciet noemt, zijn er wel 23 bewoners die zich negatief over de mate van invloed uitlaten. Uit het cynisme dat bij deze mensen

heerst is duidelijk op te maken dat actief worden geen zin heeft volgens hen. Zo noemen 7 bewoners dat de zaken toch al beslist zijn bijvoorbeeld ten aanzien van de gasboringen, 4 dat het een politieke afweging is waar je geen invloed op hebt, of dat er met inspraak vaak erg weinig keuzeruimte is. Bij de beperkte invloed is door 11 bewoners ook naar het thema gasboringen verwezen. Een interessant verschijnsel doet zich in Molenvliet voor dat de frustratie over dit soort zaken leidt tot het stemmen op lokale partijen. In het onderzoek geven 4 bewoners aan op zo'n lokale partij te stemmen en 1 bewoner geeft aan dat door de lokale belangen die op deze manier een belangrijke rol in de politiek gaan spelen het risico ontstaat dat het grotere belang uit het oog verloren wordt.

Het wijkplatform kan door zijn formule mogelijk een belangrijke schakelfunctie vervullen tussen de gemeente en de gemeenschap. Daarom is tijdens de interviews die rol ook nog aan de orde gekomen. Van de geïnterviewden bewoners geven er 24 te kennen die rol wel te zien en 17 niet. Van de groep die zegt de rol wel te zien wijzen ze vooral op het oppakken van thema's uit de gemeenschap (8X) dan kan gedacht worden aan de gasboringen, verkeersveiligheid, hulp aan vluchtelingen de randweg en verzakkingen. Verder vinden 5 bewoners het platform in algemene zin nuttig, zien 4 bewoners een nuttige functie in de communicatie met de gemeente en noemt 1 bewoner dat een voorwaarde om echt nuttig te zijn de korte afstand tot de politiek is. Van de bewoners die de rol van het platform niet zien, zeggen er 11 gewoonweg geen behoefte aan te hebben en zeggen 5 mensen dat de doelgroepen vooral ouderen en kinderen zijn.

In de groepsessie van Molenvliet zijn de uitkomsten en een voorlopig model op basis van de interviews besproken. In de sessie waren uiteindelijk 4 bewoners uit Molenvliet aanwezig, waarvan 1 van het huidige wijkplatform en 1 van het voormalige wijkplatform. Het perspectief van het wijkplatform is in de groepsessie dan ook misschien wat overbelicht geraakt, maar heeft desalniettemin waardevolle informatie opgeleverd. Zo werd gesteld dat het wijkplatform serieuzer moet worden genomen door de gemeente wil het een effectief orgaan worden. Dat het nog wel eens aan die erkenning schort kan worden gemerkt aan zaken als het laat op de hoogte worden gesteld over een participatieproces. De onderlinge communicatie tussen gemeente en platform speelt dan een belangrijke rol. Een wijkambtenaar zou daarin een schakel kunnen zijn.

Een ander thema dat besproken is: hoe treed je in contact met bewoners? Hoe kom je in de haarvaten van die samenleving? Ook hier kwam het belang van goede communicatie en dan specifiek de duidelijkheid in de communicatie naar voren. Als de communicatie onduidelijk is kunnen er allerlei misverstanden ontstaan. Zo kan het voorkomen dat de gemeente informatiebijeenkomsten of inspraakavonden houdt zonder transparant te zijn over de invloed die bewoners nog kunnen uitoefenen op het proces. Bij een bijeenkomst over de Waardsebaan bleek het bijvoorbeeld al beslist. Dat kan teleurstelling over de gang van zaken in de hand werken. Laat als gemeente ook zien wat bepaalde zaken voor de bewoners zelf kunnen betekenen, een voorbeeld als de energietransitie, of de komst van de rondweg: wat betekent welk scenario voor een bewoner. Maak gebruik van ambtenaren waar bewoners hun zorgen kwijt kunnen over thema's die ze raken. Stel bewoners in de gelegenheid om naast de verkiezingen ook hun stem te laten horen over onderwerpen die hun direct raken. Het moet voor de gemeente namelijk ook prettig zijn om dan meteen te weten wat er speelt. Een bijeffect is dat de buurt erover gaat praten en zo betrokken raakt dat geeft cohesie en bewoners voelen zich gehoord.





## Publieke waarden Molenvliet

De centrale as van het model laat voornamelijk zien wat inwoners 'actief' maakt en wanneer ze de 'communicatie' met de 'gemeente' Woerden aangaan. Belangrijke factoren bij het wel of niet 'actief' worden zijn de 'thema's' die spelen of het mensen raakt, of ze genoeg 'informatie' hebben over die 'thema's'. Belangrijke bronnen voor die informatie zijn de 'communicatie' vanuit de 'Gemeente' Woerden zelf, het 'onderling contact' de 'lokale media' en eventueel het 'wijkplatform'. Eventueel het 'wijkplatform' omdat dit wel afhankelijk is van de 'erkenning' vanuit de gemeente. Vooralsnog is dit een stippellijn, omdat niet alle bewoners die rol ook zien of überhaupt het platform kennen. Andere belangrijke factoren in het wel of niet actief worden zijn de 'invloed' die mensen hebben op het proces en de 'responsiviteit' van de gemeente. Met andere woorden in hoeverre heeft het zin om je ergens 'actief' voor in te zetten. De 'responsiviteit' en de mate van 'invloed' zijn weer afhankelijk van het 'moment in het proces' dat bewoners betrokken worden. In Molenvliet doet het verschijnsel zich voor dat als mensen de responsiviteit op voor hen belangrijke thema's niet ervaren ze geneigd zijn hun 'stemgedrag' aan te passen door te stemmen op lokale *one-issue*-partijen. Dit kan lastig zijn voor de 'gemeente', omdat dit vaak partijen zijn die niet de grote lijnen bewaken en dus de 'politieke eenheid' doen verwateren.

Belangrijke 'thema's' waarbij bewoners geneigd zijn om 'actief' te worden zijn voor Molenvliet de 'Gasboringen', 'Onderhoud (Groen)', 'Verkeer' en de 'Zorg'. De 'responsiviteit' van de 'gemeente' op die 'thema's' zorgt ervoor dat bewoners zich gehoord voelen, waardoor ze eerder 'actief' worden en eerder geneigd zullen zijn om de 'communicatie' te zoeken met de 'gemeente'. De 'Gasboringen' en het 'Onderhoud (Groen)' zijn aan elkaar gelinkt door de 'Verzakkingen' die al een rol spelen in Woerden door de aanwezigheid van 'Veengrond', maar mogelijk kunnen verergeren door de 'Gasboringen'. Wat de eventuele 'Gasboringen' onder andere bedreigend maakt is de grote onzekerheid die het bij bewoners creëert en het gebrek aan 'informatie' over de status van eventuele boringen. Het onderhoud van de buitenruimte en dan met name het onderhoud van het groen is ook een belangrijk thema. Op het gebied van groen noemen bewoners de gebrekkige inzet van de 'Gemeente', maar ook dat de buitenruimte niet schoon genoeg is. Dat het niet schoon is, wordt dan weer vaak aan het 'Gedrag' van mensen geweten. Het 'Gedrag' van mensen speelt ook een belangrijke rol bij het thema 'Verkeer', dan gaat het namelijk vooral om hardrijders en foutparkeerders. Buiten het 'Gedrag' is er ook een duidelijke link naar de 'Verkeersdruk' die hier en daar als hoog wordt ervaren. De komst van de 'A12' en 'Randweg' hebben daar mogelijk een verlichtende invloed op. Het verdwijnen van het 'Ziekenhuis' vinden veel bewoners in Molenvliet erg jammer. Het verdwijnen van het 'Ziekenhuis' met daarnaast het gebrek aan een 'Huisartsenpost' en een apotheek wordt door veel bewoners ongelukkig gevonden. Dit maakt 'Zorg' een belangrijk thema.

## 4 Harmelen

### 4.1 Een overzicht per thema

Wederom wat volgt is een vrij droge tekst waarin wordt opgesomd wat bewoners over hun buurt hebben gezegd. De tekst is echter nodig om aan te tonen waar het uiteindelijk model op is gebaseerd.

#### Onderhoud buitenruimte

Het onderhoud van de buitenruimte wordt vaak genoemd als probleem 40 van de 94 bewoners zijn daar ontevreden over; 37 daarvan hebben het dan specifiek over het onderhoud van het groen. Een opvallend aantal van 6 mensen noemt als oorzaak expliciet de samenvoeging van het dorp Harmelen met de gemeente Woerden, nog eens 2 mensen noemen dat het onderhoud van het groen vroeger beter was. Verder zien 5 mensen een belangrijke oorzaak van het slechte onderhoud in de uitbesteding daarvan aan Fermwerk. Van de 9 mensen die het onderhoud van de buitenruimte in het algemeen problematisch vinden, noemen 2 mensen ook expliciet de samenvoeging als oorzaak. De gebrekkige infrastructuur wordt door 10 mensen als probleem aangeduid. Het gaat voornamelijk om scheve trottoirs en fietspaden; in 5 van die gevallen wordt er een direct verband gelegd met het gebrekkige onderhoud van het groen, bijvoorbeeld veroorzaakt door wortels. De problemen met de infrastructuur zijn dus ten dele het gevolg van gebrekkig onderhoud van het groen. Van de 4 mensen die wateroverlast noemen geven er 2 aan dat de oorzaak het gebrekkige onderhoud van het groen is. Het gaat dan om verstopte putten door bladeren die overstromen bij een stevige regenbui. Een aantal mensen heeft daarom zelf het initiatief genomen om wat aan de groenvoorziening te doen; 6 mensen zeggen zelf de publieke ruimte aan te harken of te snoeien.

Toch is er ook een grote groep die het onderhoud van het groen wel goed vindt, of in ieder geval tevreden is met het groene karakter van het dorp. Zo zijn er 12 mensen die het onderhoud van het groen prima vinden en nog eens 11 unieke cases (dus niet de bewoners die ook al hebben gezegd dat ze het onderhoud van het groen prima vinden) die het dorp een mooi groen karakter vinden hebben. Naast deze 20 mensen zijn er nog eens 20 (waarvan 19 uniek) die zeggen überhaupt het onderhoud van de buitenruimte goed te vinden.

#### Buurtgevoel

Over het algemeen kan gesteld worden dat het buurtgevoel in Harmelen goed is. Van de geïnterviewde bewoners zeggen er 20 dat het gevoel in de buurt goed is, 3 bewoners leggen een direct verband met het goede onderling contact en 5 bewoners noemen het dorps karakter. Er worden echter meer termen gebruikt om aan te duiden dat het gevoel goed is zo hebben 19 bewoners het over de goede sfeer door fijne mensen (4X) en het onderling contact (5X). Een andere term die gebruikt wordt is de saamhorigheid (8X). Daarnaast hebben nog 14 bewoners het over een rustige buurt waar ook het verband wordt gelegd met de fijne mensen en het onderling contact (3X). Naast de 20 mensen die zeggen dat het buurtgevoel goed is zijn er nog eens 29 bewoners (unieke cases) die met andere termen verwijzen naar het goede buurtgevoel. In totaal dus 49 bewoners.

Zoals hiervoor een aantal keer aan bod is gekomen is onderling contact een belangrijke factor in het goede buurtgevoel. Er zijn 57 bewoners die te kennen geven dat ze onderlinge contacten in de buurt hebben, bij 18 gaat het om contact met de burens, 5 zeggen de burens gedag en 3 hebben contact via het verenigingsleven. Ook hebben 16 bewoners het over de hulpvaardigheid van de burens variërend van het aannemen van pakketjes tot hulp van gehandicapten. Als oorzaak van de hulpvaardigheid wordt in 12 van die gevallen het goede onderlinge contact genoemd.

Van de geïnterviewde geven 22 mensen aan actief te zijn in de buurt, 5 zijn dat in het verenigingsleven bijvoorbeeld sportclubs of Decibel, 4 mensen zijn actief in een buurtvereniging, 6 mensen organiseren

dingen in de buurt van wandeltochten tot BBQ's en 5 mensen ondernemen initiatieven als ze dingen in de buurt constateren die fout gaan. Dat laatste kan gaan over hangjongeren, een hondenuitlaatveldje of een actie tegen hardrijders. Naast deze 21 bewoners geven ook nog 13 bewoners (unieke cases) aan dat er wat wordt georganiseerd in de buurt van een BBQ (15X) tot een garage sale.

Een ander verband waarin veel bewoners contact met elkaar hebben zijn de BuurtWhatsapps, 27 bewoners geven aan dat er een BuurtWhatsapp in hun buurt actief is. De BuurtWhatsapp is vaak het gevolg van een inbraakgolf (6X genoemd) en heeft dan ook vooral een preventieve functie (9X genoemd). In ieder geval 2 bewoners zeggen dat het ook echt geholpen heeft om het aantal inbraken te verminderen. Interessant is om in dit verband te noemen dat 14 bewoners aangeven dat de nieuwe rondweg de inbraakgolf flink heeft gefaciliteerd. De Rondweg biedt inbrekers namelijk een eenvoudige vluchtroute. De buurtWhatsapp is niet alleen een succes: 3 bewoners zeggen uit hun buurtapp te zijn gestapt vanwege de " stomme berichten" die gedeeld worden.

Naast de grote groep bewoners die zegt wel contacten in de buurt te hebben is er ook een grote groep van 28 bewoners die dat niet heeft. Een aantal bewoners heeft gewoonweg geen behoefte aan contact in de buurt (4X). Anderen noemen de bebouwde omgeving als oorzaak (3X) zo wonen ze bijvoorbeeld niet aan een hofje waar eerder contacten zouden ontstaan. Het gebrek aan familie dat in de buurt woont (3X) wordt ook als reden opgegeven. Een opvallende reden voor het gebrek aan onderling contact is dat bewoners die van buiten komen niet altijd de aansluiting vinden bij de Harmelaren (4X). Ook bij de 11 mensen die zeggen niet actief te zijn in de buurt noemen 2 mensen (unieke cases) de moeite die ze hebben om aansluiting te vinden bij de Harmelaren. Overigens heeft van die groep het grootste deel er gewoon geen behoefte aan om actief te zijn in de buurt (5X). Er zijn 15 inwoners die een gebrek aan sfeer en saamhorigheid ervaren door taalbarrières, de doorstroom, de bebouwde omgeving en moeite met de aansluiting bij de cultuur in Harmelen zo wordt de kerk bijvoorbeeld erg streng gevonden (3X). Tot slot geven 36 bewoners aan dat er in hun buurt niks georganiseerd wordt, 7 daarvan zeggen daar toch geen behoefte aan te hebben en 8 geven aan dat dat vroeger wel het geval was.

## Verkeer

Het aantal bewoners dat op- en aanmerkingen over het verkeer heeft gemaakt is niet erg groot. Maar van de bewoners bij wie het wel ter sprake kwam noemde de meesten de parkeerproblematiek (20X). In dit verband noemen 9 bewoners het tekort aan parkeerplaatsen, 4 bewoners het te grote aantal auto's per gezin, 4 bewoners hoe buurtbewoners hun auto parkeren, 2 bewoners geven aan dat de bestemming van de ruimte anders kan bijvoorbeeld van schuine vakken naar rechte vakken en andersom of de herbestemming van een stukje groen voor parkeren. Ook noemen nog 2 mensen de overloop van de parkeerproblematiek van het ene naar het andere gebied. Het foutparkeren kan ook tot gevolg hebben dat de verschillende diensten minder makkelijk overal bij kunnen (2X). Vooral op sommige plekken en op gezette tijden kan de parkeerdruk extreme vormen aannemen zoals bij de school (5X).

Naast de parkeerproblematiek noemen 12 bewoners dat ze overlast hebben van het verkeer. Het gaat dan vooral om geluidsoverlast. In dat verband hebben bewoners het in 6 gevallen over de snelweg en in 4 gevallen over de vliegtuigen. Voor mensen die last hebben van de snelweg zou een geluidswal een oplossing zijn, alleen wat voor geluidswal is niet helemaal duidelijk zo zou een bewoner al blij zijn met een bomerrij.

Een punt dat door 25 bewoners genoemd wordt is de verkeersveiligheid. De voornaamste oorzaken zijn de snelheid die door 13 bewoners wordt genoemd en de onoverzichtelijke situaties die door 9



bewoners worden genoemd. De onoverzichtelijke situaties doen zich voor bij de Oude Kerkweg, het Pompersplein (m.n. voor fietsers) de brug aan het begin van het dorp, de situatie bij de nieuwe school en de Dorpsstraat.

### Voorzieningen

De meerderheid van de bewoners die zich uitgesproken hebben over het voorzieningenniveau is tevreden. Het gaat dan om 54 tevreden bewoners en 13 bewoners met een op- of aanmerking over de voorzieningen. Slechts 5 van die 13 horen niet bij de groep die de voorzieningen over het algemeen wel goed vinden. De bewoners die tevreden zijn noemen vooral de centrale ligging van het dorp (22X). Wat niet in Harmelen te krijgen is kan je wel in buurgemeenten (bijvoorbeeld Vleuten) vinden en bovendien zit je zo op de snelweg. Van de groep tevreden bewoners noemen 18 bewoners dat ze tevreden zijn over het aantal winkels en 17 mensen noemen ook andere voorzieningen zoals sport (7X). Van de 7 mensen die zeggen dat er te weinig voorzieningen zijn, en het gaat dan voornamelijk om winkels, zijn er 4 die dat nuanceren dat je gezien het draagvlak van het dorp ook niet meer mag verwachten.

Toch is er op het gebied van voorzieningen in wat bredere zin nog wel een belangrijk minpunt te noemen. Het woningaanbod blijft achter bij de vraag. Er zijn 23 bewoners die zich uitspreken over dit probleem. Er wordt te weinig gebouwd voor de jeugd (5X). Dat wat er gebouwd wordt is vaak te duur (4X) en de processen in de bouw duren erg lang (3X), zo lang dat sommigen afhaken en hun inschrijving voor nieuwbouwprojecten terugtrekken. Aan de andere kant belemmert het ook de doorstroom (7X) waardoor ouderen niet kunnen doorschuiven naar ouderenwoningen zodat er ruimte ontstaat voor de jeugd (6X). Het wordt hier en daar ook belangrijk gevonden voor de identiteit van het dorp, 4 bewoners zouden graag zien dat er met prioriteit gebouwd wordt voor Harmelaren een situatie die vergelijkbaar is met Kamerik en Zegveld. Als de doorstroom en de woningbouw niet goed op orde zijn kan het voorkomen dat het voor sommige Harmelaren geen optie is om te blijven of terug te keren na bijvoorbeeld een studie (3X). GroenWest heeft echter in haar woonvisie staan dat ze geen huurwoningen gaat bouwen, omdat er meer vraag is naar koopwoningen.

### Communicatie

Aan de communicatie vanuit de gemeente en responsiviteit op vragen uit de gemeenschap kan volgens veel bewoners wat verbeterd worden. Voor wat betreft de communicatie vinden 21 bewoners dat het beter kan. Bewoners geven aan dat mensen vaak wat laat in het proces worden betrokken als er iets te gebeuren staat (4X), in Harmelen hebben ze soms het gevoel niet goed op de hoogte te zijn van geplande werkzaamheden (4X) en 3 bewoners leggen ook een verband met de fusie zo staat er minder in het lokale blaadje over Harmelen, wordt Harmelen in het bijzonder wel eens vergeten bij werkzaamheden en waren de lijntjes wat korter toen Harmelen nog een eigen gemeente was. De ervaren afstand tot de gemeente wordt door nog eens 6 bewoners als probleem genoemd; 5 daarvan zijn unieke cases ten opzichte van de groep die de communicatie in brede zin slecht noemt. Van deze groep noemen 3 bewoners het gebrek van ambtenaren in het veld om dingen te constateren en nog eens 1 unieke bewoner de grotere afstand door de fusie. Dat wil bij lange na niet zeggen dat iedereen negatief is over de communicatie; 29 bewoners hebben zich positief uitgelaten over de communicatie met de gemeente. Positief zijn bewoners dan over informatiekanalen als de krant of het lokale krantje (5X), de inspraak en informatieavonden (5X), het dorpsplatform (3X), de app (2X), via de mail 2(X) en de (dorps) ambtenaar in het veld (2X).

Een groter probleem is de responsiviteit van de gemeente daar zijn 36 bewoners negatief over. Het gaat dan voornamelijk om het stellen van een vraag (11X) of het opzetten van een buurtactie (3X) waar niet op gereageerd wordt. Vragen kunnen gaan over het weghalen van een container die zorgt

voor een onoverzichtelijk situatie (2X), wortels van bomen en onderhoud van het groen (3X), scheve stoeptegels (2X) en verzakkingen. De buurtacties gaan meer over verkeer bijvoorbeeld het plaatsen van een bord. Anderen menen dat de processen na het stellen van een vraag wel erg lang duren (9X), 2 bewoners wijzen dan ook naar de fusie als oorzaak. Sommigen noemen een tekort aan budget (3X), waarvan 1 bewoner ook de link legt met het lang duren van processen. Het is niet eens altijd zo dat de gemeente helemaal niet reageert maar wel gaat voor een quick fix (4X) en niet kiest voor een duurzame oplossing. In dat verband worden onder andere de hobbels in de weg bij de dorpsstraat genoemd (2X) die zorgen voor trillingen en schade aan huizen. Er zijn 4 bewoners die zeggen cynisch of gefrustreerd te raken als hun buurtactie of vraag niet gehonoreerd of beantwoord wordt. De motivatie om nog een keer iets aan te geven ebt dan weg. Er zijn ook nog 29 bewoners die positieve ervaringen noemen met de responsiviteit van de gemeente. Het gaat dan weer voornamelijk om de reactie op een vraag van een bewoner (14X) of een buurtactie (6X). Vragen gaan over groenonderhoud (5X), vergunningen van dakkapellen en een oprit (3X), maar ook scheve stoeptegels, stinkende putten en overlast van duiven. De buurtacties gaan over een bankje waar hangjongeren zitten, windmolens langs de A12, een hondenuitlaatplek en het plan voor een hofje.

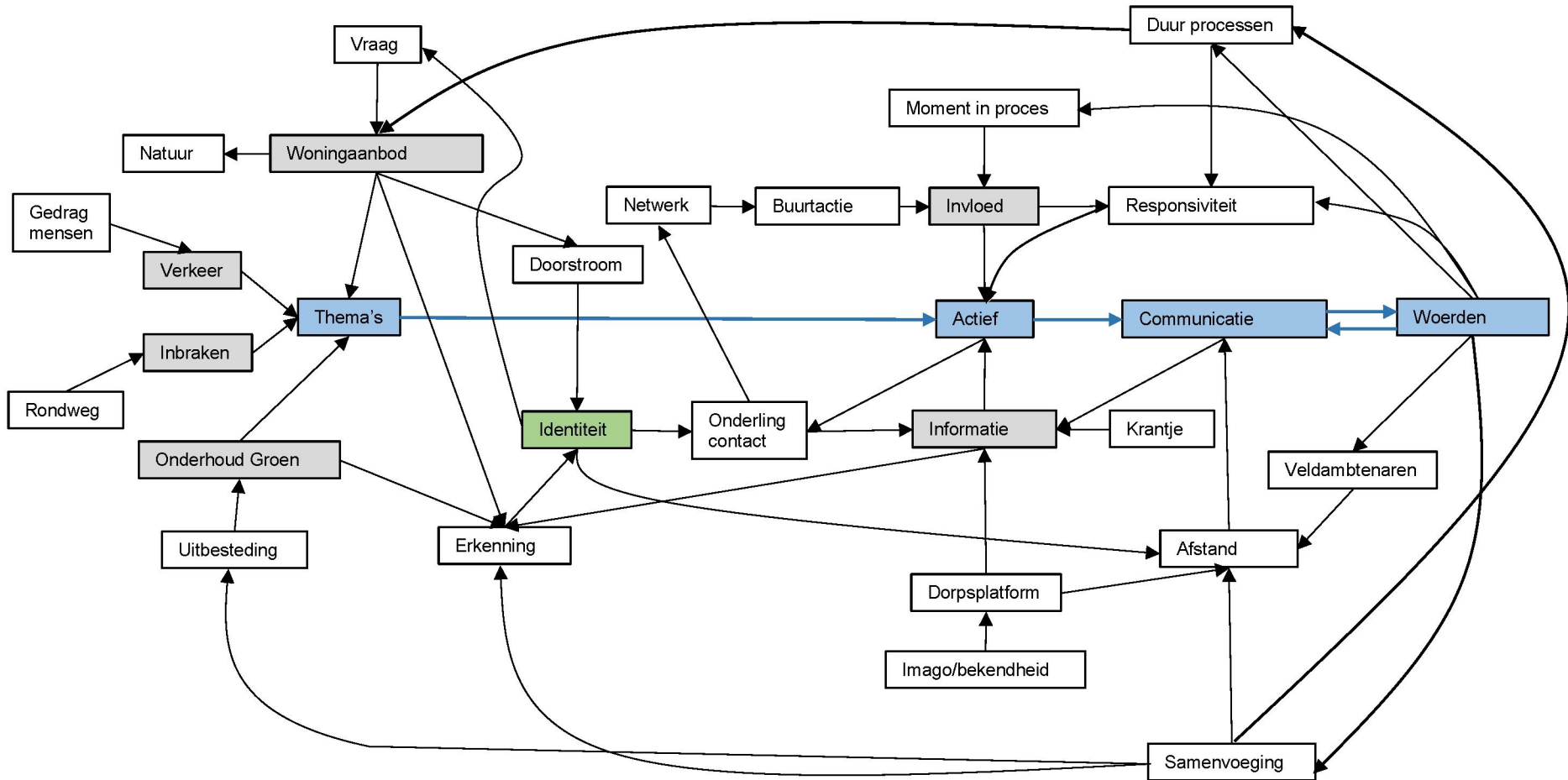
Een stap verder dan communicatie is de vraag of mensen behoefte hebben aan meebeslissen en of de ruimte daarvoor bestaat. In totaal zijn er 14 bewoners die zeggen dat meebeslissen belangrijk is, 7 daarvan zeggen dat het vooral belangrijk is op het moment dat het thema aanspreekt. Wordt er naar de bewoners gekeken die thema's noemen die ze buurt breed belangrijk vinden dan zijn dat er 32: 17 daarvan noemen als thema het gebrekkige woningaanbod en 2 geven aan ook echt actief te willen zijn op dit thema, 6 noemen verzakkingen, 5 noemen geluidsoverlast van vooral de snelweg, 3 bewoners geven aan gemotiveerd te zijn om hiervoor actief te worden, 2 willen graag een geluidswal, 6 bewoners noemen het verkeer waarvan 3 de situatie bij de Acacialaan die is namelijk drukker geworden door de komst van de rondweg, 5 geven aan actief te worden of te zijn op het thema verkeer en nog 2 bewoners zouden zich willen inspannen voor de handhaving van het groene karakter van het dorp. In totaal geven 18 bewoners aan actief te worden als het thema hun raakt, en nog eens 6 bewoners zeggen niet actief te zijn omdat het thema te ver van ze af staat, maar dat misschien wel zouden zijn als het thema dichterbij ze zou staan. Die laatste groep heeft een andere samenstelling dan de 7 bewoners die vertelden dat het thema een belangrijke factor was om te willen meebeslissen. Tot slot zeggen 16 bewoners dat er helemaal geen grote thema's in Harmelen spelen.

Een factor die een negatieve invloed heeft op de motivatie om actief te worden is het idee dat mensen toch geen invloed hebben op het proces. Dat gebrek aan invloed en inspraak wordt door 25 bewoners gevoeld. De bewoners noemen onder andere dat het geen zin heeft, dat het al beslist is, dat de gemeente ze te laat in het proces betreft of dat de gemeente niet proactief de meningen ophaalt zodat ze met voldongen feiten worden geconfronteerd. Bewoners noemen in dit kader onder andere de woningbouw het ziekenhuis en de geluidswal. Verder leggen ook 4 bewoners een verband met actief worden en een gebrek aan informatie over de relevante thema's. Naast de mensen die aangeven wat de factoren zijn om wel of niet actief te zijn, zijn er ook 18 bewoners die zeggen helemaal geen behoefte te hebben om actief te worden, 5 hebben het te druk met werk en gezin, 7 geven aan dat het geen prioriteit heeft en nog eens 2 bewoners vinden het politiek gezeur.

De rol van het dorpsplatform is in dit verband ook nog besproken omdat het een schakelfunctie kan vervullen tussen bewoners en gemeente. Er zijn 20 inwoners die, die rol ook daadwerkelijk zien: 3 bewoners hebben het over het communiceren van thema's van de gemeenschap naar de gemeente en 6 bewoners hebben het over het aanzwengelen van discussies over belangrijke thema's binnen de gemeenschap. Daar staat tegenover dat 21 bewoners die rol niet zien. Volgens deze bewoners heeft het platform geen invloed, of loopt het juist te veel aan de hand van het college. Het is een

ondemocratisch bestuur en gewone bewoners krijgen geen spreektijd, of er wordt te veel geouwehoerd en het is gezeur. Daarnaast zeggen 4 bewoners dat het vooral voor ouderen is voor die bewoners lijkt er dus ook iets mis met de uitstraling van het platform.

#### 4 Model van Harmelen: de waarden in samenhang



## Publieke waarden Harmelen

De centrale as van het model laat voornamelijk zien wat inwoners 'actief' maakt en wanneer ze de 'communicatie' met de gemeente 'Woerden' aangaan. Belangrijke factoren bij het wel of niet 'actief' worden zijn de 'thema's' die spelen of het mensen raakt, of ze genoeg 'informatie' hebben over die 'thema's'. Belangrijke bronnen voor die informatie zijn de 'communicatie' uit de gemeente 'Woerden' zelf, het 'onderling contact' het lokale 'krantje' en eventueel het 'dorpsplatform'. Andere belangrijke factoren in het wel of niet actief worden zijn de 'invloed' die mensen hebben op het proces en de 'responsiviteit' van de gemeente. Met andere woorden in hoeverre heeft het zin om je ergens 'actief' voor in te zetten. De 'responsiviteit' en de mate van 'invloed' zijn weer afhankelijk van het 'moment in het proces' dat bewoners betrokken worden en de 'duur van de processen'. Bewoners kunnen namelijk ook het gevoel hebben dat het geen zin heeft als actie en resultaat in tijd erg ver uit elkaar liggen. Belangrijke 'thema's' waarbij bewoners geneigd zijn om 'actief' te worden zijn voor Harmelen het tekort aan 'woningaanbod', het 'verkeer', de 'inbraken' en het 'Onderhoud Groen'. Een belangrijk verband wat naast het 'actief' worden loopt is de 'erkenning' van de 'identiteit' van de Harmelaar. 'Erkenning' van die 'identiteit' kan wat onder druk komen te staan door de 'samenvoeging'. Dat merken Harmelaren vooral aan de manier waarop voor hun belangrijk 'thema's' worden opgepakt. Het zit dan vooral in de 'uitbesteding' van het 'onderhoud groen', waarbij het gevoel kan ontstaan van gebrek aan 'erkenning' vanuit 'Woerden' voor de Harmelaren. Dat gebrek aan 'erkenning' zit ook in de aanpak van het 'woningaanbod'. Voor het behoud van de 'identiteit' heeft het de voorkeur dat er het liefst voor Harmelaren gebouwd wordt zodat de 'doorstroom' binnen de gemeenschap geborgd is en ook jonge Harmelaren een kans krijgen op de woningmarkt, waar een belangrijk deel van de 'vraag' naar woningen vandaan komt. Een sterke 'identiteit' zorgt in principe voor goed 'onderling contact', hoewel dat voor nieuwkomers daardoor juist tegen kan vallen, een sterker 'netwerk', meer 'informatie' die wordt gedeeld en meer 'buurtactie'. Kortom een gemeenschap die eerder geneigd is 'actief' te worden en te communiceren met de gemeente.



## 5 Conclusie

### 5.1 Publieke waarden

Om te bepalen welke publieke waarden nieuw of anders zijn, worden deze vergeleken met de data die aangeleverd is door het wijkplatform en het dorpsplatform. Vanwege de uitgebreide enquête in Harmelen is een betere vergelijking mogelijk dan voor Molenvliet.

In Molenvliet is duidelijk dat de genoemde thema's uit de gegevens van het wijkplatform ook terugkomen in dit onderzoek. Het gaat dan onder andere om de gaswinning, de randweg, omheining hondenveld, speelplaatsen, afval (in dit onderzoek vooral afval op straat), WhatsApp-buurtpreventie en verkeer. Het thema duurzaamheid komt niet of nauwelijks terug in het onderzoek: de energietransitie en elektrische opaadpalen zijn beide door 1 bewoner genoemd. Tijdens de workshop in Molenvliet wordt wel aangegeven dat het onderwerp leeft, want bij een bijeenkomst over de energietransitie kwamen meer dan 200 bewoners opdagen. Dat het tijdens de interviews niet naar voren komt, kan zijn doordat mensen dit probleem niet zien als iets dat relevant is voor de discussie over de wijk omdat duurzaamheid niet wijkgebonden is. Het beheer van het buurtcentrum wordt ook slechts door 1 bewoner als problematisch genoemd. Bij de bijeenkomst in het buurtcentrum aan de Stromenlaan werd wel gesproken over enige frictie tussen de beheerders en het nieuw opgerichte wijkplatform. Het ging met name over wie welke rol en rechten heeft ten aanzien van het centrum. Op de thema's die wel volop aan bod zijn gekomen, is het mogelijk om een verdiepingsslag te maken. Bij de gasboring hebben we ontdekt dat een gebrek aan informatie zorgt voor veel angst, wat kan leiden tot stemmen op partijen met eenzijdige belangen. Hier kan de gemeente last van hebben, omdat de politiek gefragmenteerder raakt. Over de komst van de randweg en de geluidswal komen verschillende beelden naar voren. Naast de groep bewoners die tegen de randweg en geluidswal zijn omdat het extra overlast oplevert en het uitzicht bederft is er een grote groep bewoners voor de komst van de wegen. Zij vinden dat het een ander groot probleem oplost; de ervaren verkeersdruk. Daarnaast hebben die wegen een positief effect op de ontsluiting. Een reactie vanuit de focusgroep was dan ook dat bewoners hier goed over geïnformeerd dienen te worden: informatie over wat de randweg en geluidswal betekenen voor bewoners zelf. Niet alle genoemde scenario's betekenen namelijk voor alle bewoners een verlichting van de verkeersdruk. Een belangrijk thema dat niet door het wijkplatform genoemd werd is het verlies van het ziekenhuis, wat nog steeds gevoeld wordt. Dit wordt versterkt omdat andere voorzieningen in de zorg (nog) niet goed verzorgd zijn: een huisartsenpost als alternatief laat erg lang op zich wachten. Voor alle thema's in Molenvliet geldt dat erg belangrijk is hoe de gemeente de thema's oppakt en luistert naar de gemeenschap. Er is een flinke groep mensen die wat cynisch beginnen te worden over de invloed die ze hebben. Het gevolg is dat ze zich niet meer actief mengen in publieke onderwerpen. Het gaat dan niet alleen om de invloed die de gemeente de mensen geeft, maar ook (1) de transparantie over de mate van invloed die mensen (nog) hebben, (2) de informatie die de gemeente verstrekt over de thema's en (3) de informatie over wat het voor bewoners kan betekenen.

Voor Harmelen geldt hetzelfde als voor Molenvliet: veel thema's die het dorpsplatform in het vizier heeft worden ook in dit onderzoek gevonden. Door de enquête van het dorpsplatform komen het verkeer met hardrijders en foutparkeerders naar voren, het belang van het groene karakter, afval, de bouw van woningen, winkels, het betrekken van bewoners bij verkeersplannen, en informatie over andere voorzieningen, met name in de vorm van activiteiten. Thema's die wel in dit onderzoek naar voren komen en niet in de enquête van het dorpsplatform, zijn de erkenning van de identiteit van Harmelen. Bewoners hebben het gevoel dat vóór de samenvoeging de lijntjes korter waren, de processen sneller verliepen en er meer aandacht was voor onderhoud van het groen en de woningbouw. De woningbouw is in de ogen van veel bewoners niet wat het zou moeten zijn.

Woningbouw speelt een belangrijke rol in het handhaven van de identiteit van Harmelen. Men wil graag woningen zodat met name jonge Harmelaren kunnen blijven wonen in het dorp waar ze graag wonen, terwijl de woningbouw gericht is op andere doelgroepen. Daarnaast liggen verschillende projecten op inbreilocaties stil. De bewoners zouden willen dat er op die locaties gebouwd wordt, gericht op de Harmelaren, bouwen op die locaties conflicteert namelijk niet met het groene karakter van het dorp. De winkelvoorraad is aan bod gekomen, maar de meeste mensen zijn reëel over het beperkte draagvlak van Harmelen voor dergelijke voorzieningen. Bovendien is Harmelen goed ontsloten en ligt het in de buurt van andere gemeenten met voldoende voorzieningen. Leegstand vindt men wel vervelend, hoewel de meesten best tevreden zijn over de hoeveelheid winkels die er wel zijn. Bewoners vinden ook dat het niet te grootschalig moet worden, want dat past niet in het dorpse karakter.

Inspraak bij verkeersplannen is een opvallend thema dat in beide onderzoeken terugkomt. De Dorpsstraat in Harmelen is een interessant voorbeeld. Veel bewoners zijn daar mee bezig geweest. Sommigen zijn positief over dat proces; anderen wat minder. De minpunten blijven de hobbels in de weg die trillingen veroorzaken en daardoor mogelijk schade aan woningen. Verder is men ook niet te spreken over de onoverzichtelijke situatie bij de EMTé waar zelfs wel eens ruzies ontstaan. Daarnaast leggen veel bewoners een verband met de komst van de rondweg en een toename van het aantal inbraken (wat niet wil zeggen dat ze tegen zijn). Ook is het dorp verdeeld over een geluidswal langs de snelweg: wat weegt daarbij zwaarder het uitzicht of de geluidsoverlast? Dit soort plannen zorgt in ieder geval voor voldoende discussie. Voor de gemeente is het erg belangrijk om bewoners het gevoel te geven voor vol te worden aangezien.

## 5.2 Opvolging gemeente Woerden

Gemeente Woerden doet het goed, ze reageert adequaat bij de aanvraag van bijvoorbeeld dakkapellen en opritten. Veel bewoners van wijken vinden het groen en het onderhoud van de buitenruimte prima. Echter maakt het niet uit over welk thema of over welke wijk/dorp het gaat, de communicatie en de daarmee samenhangende afstand tot bewoners is een belangrijk verbeterpunt.

Verklein de afstand tot bewoners door:

- Transparant te communiceren, bijvoorbeeld over de gasboringen en de mate van invloed die bewoners hebben op processen.
- Betrek bewoners eerder bij processen, bijvoorbeeld door te investeren in lokale media waaruit veel bewoners hun informatie halen.
- Geef gehoor aan buurtacties zoals bij het ziekenhuis (of wees eerlijk over de vraag of het zin heeft om acties te starten).

De gemeente heeft al laten zien dat ze zich terdege bewust is van de noodzaak dichtbij de burger te zijn. Het aanstellen van een dorps- en een wijkambtenaar is daarvan een duidelijke eerste stap. Het wijk- en dorpsplatform kan die rol ook mede vervullen. Over de invulling van die rol in Molenvliet is nog minder te zeggen dan in Harmelen, omdat het platform daar net opnieuw is gestart. Ondanks het verschil in tijd zijn bewoners niet meer enthousiast over de schakelrol van het dorpsplatform in Harmelen dan het wijkplatform in Molenvliet. In Molenvliet zien een aantal bewoners de mogelijkheden en in Harmelen ervaren een aantal bewoners de nadelen. In beide gevallen kampen de platforms nog met een imagoprobleem: de ene bewoner vindt dat het platform te veel aan de hand van het college loopt de ander vindt dat het er te ver vanaf staat en daardoor geen rol van betekenis speelt. Sommigen zien het zelfs niet als vertegenwoordigend orgaan van de gemeenschap maar als iets leuks voor kinderen en ouderen. De meningen over het platform in Harmelen zijn wat meer uitgesproken, omdat het al wat langer bestaat. Het platform heeft daarom een uitdaging om zichzelf

te bewijzen. Voor de gemeente geldt dat ze het platform niet verantwoordelijk moet maken voor de communicatie naar de burger: het platform is slechts één van de middelen om de communicatie te verbeteren.



## Bronnen

Boisot, M (2006). Moving to the edge of chaos: bureaucracy, IT and the challenge of complexity. *Journal of Information Technology*, 21, 239–248

Diefenbach, T. (2009). New public management in public sector organizations: the dark sides of managerialistic 'enlightenment'. *Public Administration*, 87(4), 892-909.

Flood RL. (1999). *Rethinking the Fifth discipline: Learning Within the Unknowable*. Routledge: London.

Gemeente Woerden (2017). *Gebiedsgericht Werken: de huidige stand van zaken en de mogelijkheden voor de toekomst*.

Gerrits, L., & Marks, P. (2008). Complex bounded rationality in dyke construction. *Land Use Policy*, 25(3), 330–337. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2007.09.001>

Hoggett, P. (1996). New modes of control in the public service. *Public administration*, 74(1), 9-32

Holland, J. H. (1995). *Hidden order: How adaptation builds complexity*. Jackson: Perseus Books.

Maskell, P., & Malmberg, A. (2007). Myopia, knowledge development and cluster evolution. *Journal of Economic Geography*, 7(5), 603-618.

Meadows, D. H. (2008). *Thinking in systems: A primer*. London: Earthscan.

Morçöl G. (2012). *A Complexity for Public Policy*. Routledge: New York.

Seddon J. (2008). *Systems Thinking in the Public sector: The failure of the reform regime and a manifesto for a better way*. Axminster: Triarchy Press.

Sharkansky I. (2002). *Politics and Policymaking: In Search of Simplicity*. Lynne Rienner Publishers, Inc.: Colorado.

Simon, H. (1955). A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1): 99–118. doi:10.2307/1884852.

Sterman, J.D. (2000). *Business Dynamics-Systems Thinking and Modelling for a Complex World*. McGraw-Hill Higher Education: Boston.

Gerrits, L., & Vaandrager, D. (2018). Group model building in a pressure cooker: a field experiment with public policy. *Systems Research and Behavioral Science*, 35(1), 139-151.

D.J.H. Vaandrager & P.K. Marks (2017). *Het WAP onder de loep: Een onderzoek naar vraaggericht werken*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam

Vennix, J.A.M. (1996). *Group Model Building, Facilitating Team Learning Using System Dynamics*. John Wiley & Sons: Chichester.

Wagenaar, H. (2007). Governance, Complexity, and Democratic Participation How Citizens and Public Officials Harness the Complexities of Neighborhood Decline. *The American Review of Public Administration*, 3(1), 17-50.