

Gemeentelijke aanpak prioritaire gebieden en wijkagenda's



**Lessen uit de
praktijk en
aanbevelingen
voor kwalitatieve
monitoring**

Auteurs:

Marianne van Bochove (Haagse Hogeschool)
Ibtissam Abaaziz (Haagse Hogeschool)
Jolinde Dermaux (Movisie)
Radboud Engbersen (Movisie)
Fons Lustenhouwer (Platform31)
Katja Rusinovic (Haagse Hogeschool)
Sanneke Verweij (Movisie)
Mees Wassenaar (Haagse Hogeschool)

__PLATFORM31__

DE HAAGSE
HOGESCHOOL



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Les 1: Heb oog voor verschillende perspectieven op ‘het probleem’	7
Les 2: Communiceer duidelijk over wat de gemeente doet	10
Les 3: Informeer bewoners via verschillende kanalen en personen	12
Les 4: Open de ‘black box’ van bewonersparticipatie	14
Les 5: Varieer in participatiemethoden om diverse groepen te bereiken en betrekken	16
Les 6: Zorg voor continuïteit en goede overdracht in de gemeentelijke organisatie	19
Les 7: Combineer <i>quick wins</i> met langetermijnaanpak	22
Les 8: Kijk naar onbedoelde effecten, positief en negatief	25
Les 9: Koester wat goed gaat	27
Les 10: Ga voor kwaliteit boven kwantiteit	29
Les 11: Werk aan het verder stroomlijnen van wijkgericht werken	31
Les 12: Experimenteer met <i>streetwise</i> monitoring	34
Conclusie: ‘Doen we de goede dingen en doen we de dingen goed?’	38
Bijlagen	40
Bijlage 1: Over het onderzoek	41
Bijlage 2: Resultaten per wijk/gebied	43
Bijlage 3: Vijf profielen van wijkgericht werken	57
Bijlage 4: Contouren van een <i>streetwise</i> monitor	60

Colofon

© November 2022

De Haagse Hogeschool, Movisie en Platform31

Auteurs: Marianne van Bochove, Ibtissam Abaaziz, Jolinde Dermaux, Radboud Engbersen, Fons Lustenhouwer, Katja Rusinovic, Sanneke Verweij, Mees Wassenaar

Opdrachtgever: Gemeente Den Haag, Dienst Publiekszaken

Vormgeving: Brian Lammens

Foto's: Beeldbank HHS, Marianne van Bochove, Brian Lammens, Katja Rusinovic, Gemeente Den Haag. Sommige, maar niet alle, foto's zijn genomen in de onderzochte wijken en gebieden.

Uitgever: De Haagse Hogeschool

Contact: m.e.vanbochove@hhs.nl

Samenvatting

Waarom dit onderzoek?

In de gemeente Den Haag lopen verschillende programma's die tot doel hebben de sociale en fysieke leefbaarheid en veiligheid van wijken en straten te verbeteren. De Wijkagenda's en de Aanpak Prioritaire Gebieden zijn in dit kader twee belangrijke, elkaar deels overlappende, programma's.

Beide gemeentelijke programma's hebben samenwerking met bewoners, ondernemers en partnerorganisaties als uitgangspunt. Bewonersparticipatie speelt een belangrijke rol. De Wijkagenda's worden in alle Haagse wijken ontwikkeld. Hierin staat wat voor een periode van vier jaar de belangrijkste verbeterpunten zijn. De Aanpak Prioritaire Gebieden richt zich op specifieke straten en pleinen waar 'wicked problems' spelen: ingewikkelde vraagstukken waarbij veel verschillende partijen betrokken zijn, er geen eenduidige probleemdefinitie bestaat, en er geen eenvoudige oplossingen voorhanden zijn. Dit is in eerste instantie een tweearig programma.

Het onderzoek heeft als doel de voortgang van deze programma's te monitoren en evalueren, en aanbevelingen te doen voor structurele monitoring.

Onderzoek in vijf wijken en vier prioritaire gebieden

Voor dit onderzoek hebben we vijf wijken onderzocht. In vier van die wijken zijn ook prioritaire gebieden gelegen. Het gaat om:

- Moerwijk (wijkagenda opgesteld; prioritair gebied Jan Luykenlaan/Van Baerlestraat)
- Regentesse- en Valkenboskwartier (geen wijkagenda opgesteld; prioritair gebied Weimarstraat/Beeklaan)
- Transvaal (wijkagenda opgesteld; prioritair gebied Kaapseplein e.o.)
- Duindorp (wijkagenda opgesteld; als wijk prioritair gebied)
- Bomen- en Bloemenbuurt (wijkagenda opgesteld; geen prioritair gebied)



Vraagstelling en afbakening

We geven antwoord op de vraag hoe bewoners, professionals en andere betrokkenen de gemeentelijke aanpak ervaren en waarderen.

Kennen ze de aanpak, merken ze er iets van, en zo ja, wat? En wat vinden zij ervan, wat gaat er goed en wat moet beter?

Naast de vragen over hoe het nu is, kijken we ook vooruit. We leggen de bevindingen naast wat we weten uit andere wijken en gemeenten: **Wat kunnen we leren van voorbeelden elders? En hoe kun je de ervaringen in de toekomst blijven monitoren?** We doen aanbevelingen voor een *streetwise monitor*, dat wil zeggen, monitoring dicht op de alledaagse praktijk van ‘de straat’.

Bij het beantwoorden van de vragen letten we op de volgende aspecten van de gemeentelijke aanpak:

- **Focus:** de afbakening van de thema’s waarop de aanpak zich richt, de activiteiten die het omvat, en het geografische gebied waarin het plaatsvindt.
- **Zichtbaarheid:** de bekendheid van de aanpak bij bewoners en andere betrokkenen en de informatievoorziening.
- **Proces:** welke partijen betrokken zijn, hoe de samenwerking tussen deze partijen verloopt, met in het bijzonder aandacht voor bewonersparticipatie.

Bijdragen aan leren en verbeteren is het overkoepelende doel van het onderzoek. De lessen die we formuleren gaan hier uiteindelijk allemaal over. We formuleren daarnaast ook enkele overstijgende lessen over leren en verbeteren.

- **Leren en verbeteren:** wat volgens betrokkenen, maar ook vanuit bevindingen van ander onderzoek, geleerd kan worden van de aanpak met als doel deze (verder) te verbeteren.

We beantwoorden de vragen op basis van kwalitatieve methoden. In totaal hebben we 36 interviews afgenomen en 4 focusgroepen en 1 expertmeeting georganiseerd. Daarnaast hebben we de bevindingen vergeleken met wat we weten uit eerder onderzoek. Meer informatie over de onderzoeksopzet staat in [Bijlage 1: Over het onderzoek](#).

12 lessen

1. Heb oog voor verschillende perspectieven op ‘het probleem’:

Verschillende groepen bewoners hebben verschillende en soms conflicterende belangen. Wat voor de één een verbetering is in de wijk, kan voor de ander een achteruitgang betekenen. Het is belangrijk dat gemeenteambtenaren doorleefde kennis hebben van hoe een wijk, straat of plein gebruikt en ervaren wordt. En dat zij helder zijn richting bewoners over hoe afwegingen en keuzes tot stand komen.

2. Communiceer duidelijk over wat de gemeente doet: Het is voor bewoners vaak lastig om samenhang te zien tussen alles wat er in hun wijk of straat gebeurt. De gemeente doet veel, maar neemt bewoners daar niet altijd in mee. Belangrijk is om te zoeken naar een helder en herkenbaar verhaal, met taal die aansluit bij de belevingswereld van bewoners.

3. Informeer bewoners via verschillende kanalen en personen: Veel bewoners lezen geen wijkkranten en kijken niet op een website. Zij horen van actieve buurtbewoners en andere ‘sleutelfiguren’ wat er in de wijk speelt. De kracht van persoonlijke communicatie kan nog meer benut worden. Het gaat niet alleen om informatie over bereikte mijlpalen. Ook kleinere opbrengsten en *work in progress* kunnen vaker gedeeld worden.

4. Open de ‘black box’ van bewonersparticipatie: Bewoners en professionals ervaren het participatieproces vaak als onvoldoende transparant. Maak duidelijk wat de verschillende stappen zijn, en wie daarbij in welke fase betrokken zijn. Dus niet alleen communiceren over inhoud en resultaat, maar juist ook over het proces.

5. Varieer in participatiemethoden om diverse groepen te bereiken en betrekken: Bewoners en andere betrokkenen raden de gemeente aan: vraag bewoners om mee te doen, en vraag ze bijtijds. Wat voor de ene bewoner prettig is, verhoogt voor een ander juist de drempel tot participeren. Daarom zijn verschillende manieren nodig om bewoners te betrekken. Ook wederkerigheid is belangrijk. Maak het participeren zelf tot een leuke en waardevolle ervaring.

6. Zorg voor continuïteit en goede overdracht in de gemeentelijke organisatie: Bewoners, professionals en gemeenteambtenaren ervaren spanning tussen hoe zaken op gemeentelijk niveau georganiseerd zijn, en wat er nodig is in de wijk. Verkokering en gebrek aan continuïteit worden vaak als obstakels genoemd. Er zijn bevlogen kartrekkers, maar het wordt vaak kwetsbaar als die vertrekken. Investeer in de lange relatie en zorg bij vertrek voor een goede overdracht.

7. Combineer quick wins met langetermijnaanpak: Diverse betrokkenen pleiten voor een langdurige aanpak, zeker voor gebieden waar sprake is van complexe problematiek. Het is belangrijk om daarnaast ook *quick wins* te realiseren. Sommige plannen zijn wél snel te realiseren. Dit draagt bij aan de zichtbaarheid van de aanpak, en aan het vertrouwen dat bewoners erin hebben.

8. Kijk naar onbedoelde effecten, positief en negatief: Door in de wijk aanwezig te zijn en met bewoners en professionals te praten, leer je ook over de onbedoelde gevolgen van de aanpak. Een positief neveneffect is dat 'de wijk' volgens sommigen meer is gaan leven op 'het stadhuis'. Een negatief neveneffect is dat bewoners die participatie in de aanpak als negatief hebben ervaren, een volgende keer niet meer bereid zullen zijn om deel te nemen.

9. Koester wat goed gaat: Volgens bewoners en professionals is er vooral succes wanneer de aanpak aansluit bij dat wat er al is in de wijk, daar waar de energie al zit. Zoek hier actief en systematisch naar, om zo koppelkansen te kunnen benutten. Betrek lokale sleutelfiguren die zicht hebben op succesvolle plekken en initiatieven. 5

10. Ga voor kwaliteit boven kwantiteit: Er worden veel goede dingen gedaan, maar het is te veel tegelijk. Mede daardoor is het lastig om bewoners op de hoogte te houden van alles wat gebeurt. En om alles kwalitatief goed uit te voeren. Betrokkenen pleiten daarom voor een keuze voor kwaliteit boven kwantiteit. Minder projecten per wijk of gebied, en een lichter traject voor wijken met minder complexe problematiek.

11. Werk aan het verder stroomlijnen van wijkgericht werken: Door wijkgericht te werken komt de gemeente dicht bij de leefwereld van bewoners en kunnen problemen integraal worden aangepakt. Het Haagse wijkgericht werken vraagt om verdere stroomlijning. De 'schuif oefening' kan hierbij helpen. Het geeft inzicht in de huidige aanpak en in keuzes voor de toekomst. Ben je een ontwikkelde, participatieve, organisatiegerichte, toenaderingsgerichte of gekantelde gemeente?

12. Experimenteer met streetwise monitoring: Het belang van streetwise monitoring wordt breed gedeeld. Er is behoefte aan periodieke informatie dicht bij de straat. Bewoners en buurtwerkers verzamelen en delen informatie. Uitgangspunten zijn: het onzichtbare zichtbaar maken, combineren van tellen en vertellen, en aandacht voor het positieve. Het is van belang hiermee te experimenteren en te kijken welke vorm werkt, omdat de registratielast al gauw te groot wordt.

Op basis van citaten van bewoners, professionals en gemeenteambtenaren lichten we de lessen toe. Dan wordt duidelijk dat het in de praktijk brengen hiervan niet zo makkelijk is als het misschien lijkt.

We bespreken de lessen als overkoepelende bevindingen.

Achtergrondinformatie is te vinden in de bijlagen:

[Bijlage 2: Bevindingen per wijk/gebied](#)

[Bijlage 3: Profielen van wijkgericht werken](#)

[Bijlage 4: Contouren van een streetwise monitor](#)

Conclusie: ‘Doen we de goede dingen en doen we de dingen goed?’

Kortweg wil de gemeente antwoord op bovenstaande vraag. Op basis van de 12 lessen concluderen we dat de gemeente veel doet in de wijken en gebieden, in samenwerking met bewoners en andere partners. De gemeente poogt met de aanpak nauwer aan te sluiten bij de alledaagse werkelijkheid van bewoners. Dat streven wordt gewaardeerd. Over de focus van de aanpak is afstemming geweest tussen de betrokken partijen en de keuze voor de focus wordt over het algemeen ondersteund.

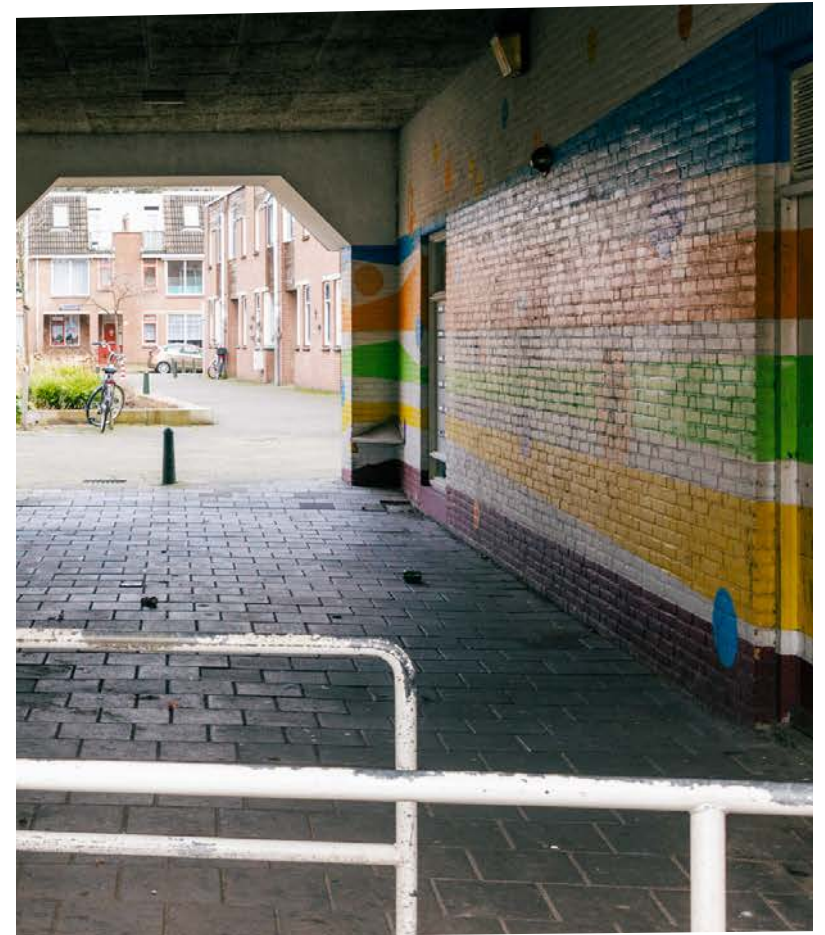
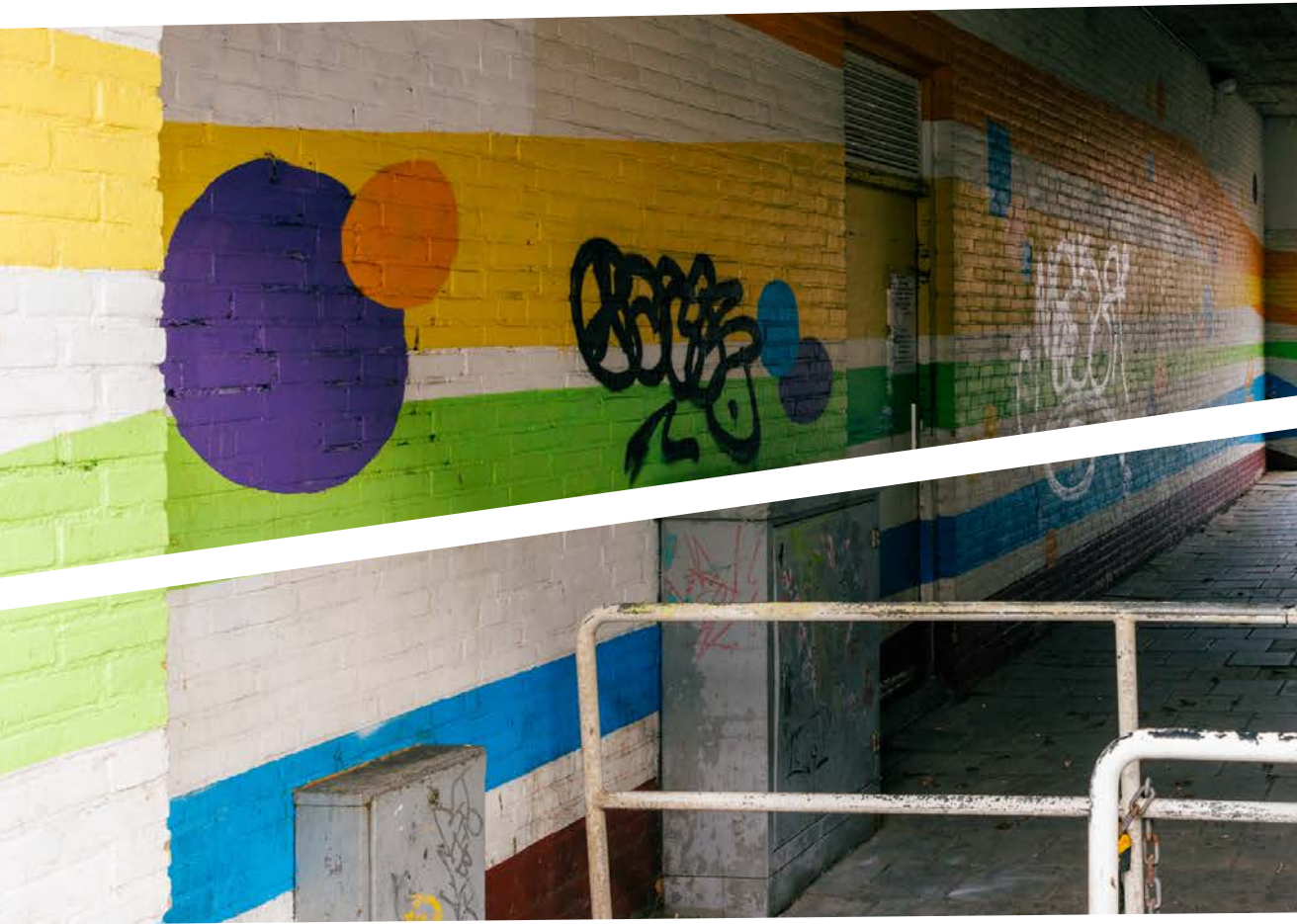
Tegelijkertijd hangt de vraag of de goede dingen gedaan worden deels af van aan wie je het vraagt. Zo vinden veel jongeren dat er te weinig aandacht is voor hun perspectief. Ook plaatsen professionals en gemeenteambtenaren kanttekeningen bij de wijk als focus: voor sommige problemen is dat een te grote schaal, voor andere problemen juist weer te klein.

Over de vraag of de gemeente de dingen ook goed doet, zijn veel betrokken partijen kritischer. Enerzijds merken verschillende betrokkenen eerste concrete resultaten van de aanpak in de buurt, bijvoorbeeld dat de straat schoner of veiliger is, het winkelaanbod verbeterd of het verkeer rustiger. Anderzijds vinden velen dat de communicatie over de aanpak en de organisatie van het participatieproces beter kunnen – en moeten.

Ze pleiten voor meer transparantie ten aanzien van de keuzes die de gemeente maakt en meer durf in het betrekken van bewoners. Afstemming en continuïteit binnen de gemeentelijke organisatie zijn hiervoor cruciaal. En de verbinding leggen tussen de beleidswereld en de belevingswereld van bewoners en professionals. Niet af en toe, maar structureel. Een vorm van streetwise monitoring kan hieraan bijdragen. Bij de invulling hiervan moet wel rekening gehouden worden met registratie- en overlegvermoeidheid die bij veel professionals aanwezig is.



Les 1: Heb oog voor verschillende perspectieven op 'het probleem'



Focus van de aanpak

Wat voor de één een probleem is, ziet de ander niet

De prioritaire gebieden en sommige wijken in bredere zin hebben te maken met 'wicked problems'. Er is niet één overheersend probleem, het gaat om allerlei op elkaar inwerkende problematiek. Bewoners verschillen ook in hun opvattingen over hoe het met de wijk gaat en in wat hen wel of niet bezighoudt.

'Dat die mannen bijvoorbeeld met z'n allen gaan staan op het Kaapseplein... Maar dat is toch waar ze wonen? Dus logisch dat ze daar staan. Maar als je daar woont en je denkt "ik wil dat mijn kind hier gaat spelen", dan snap ik dat het niet leuk is als daar ook nog eens honderd mannen bij staan. (...) Ik heb geen kinderen dus ik heb ook niet het idee "hé, ik mis een speeltuin in de buurt". En dat stuk over vuilnis: ikzelf produceer niet heel veel vuilnis waardoor ik daar veel last van ga hebben. Daarom verschilt het per individu.' (bewoner)

'Een grote ergernis van mij is de hondenpoep op straat en het afval: het wordt gewoon uit de auto's gegooid. Terwijl mensen wel elke keer hun ramen staan te zemen. Op de eigen ruimte zijn ze schoon, op de publieke ruimte niet.' (bewoner)

Er zijn botsende belangen omdat de perspectieven en wensen van inwoners kunnen verschillen. Belangenafweging is daarom belangrijk. Maak helder waarom keuzes worden gemaakt. Waarom wordt het ene wel aangepakt en het andere niet? En hoe bepalen we of iets een verbetering is en voor wie?

Jongeren voelen zich ten onrechte geïmpoverd

Opvallend in de focusgroepen met jongeren, maar ook in overige interviews, is dat veel jongeren het gevoel hebben dat er geen plek voor hen is in hun wijk. Hun gedrag wordt volgens hen te snel als overlastgevend bestempeld.

Jongere: 'Er zijn voor ons meer nadelen, als je met een groepje loopt.'
Professional: 'Er zijn jongens die oversteken – de andere wijk in – om te voorkomen dat ze aangesproken worden als ze hangen in de Regenvalk [wijkcentrum]. Ze vallen hier meer op [in een overwegend witte wijk].' (notities focusgroep jongeren)

'Ze hebben het gevoel vast te zitten tussen een wijk waar niks voor hen is, boze en klagende buurtbewoners, en de politie die ze eigenlijk meteen bekeurt als ze te laat buiten staan. Ook worden zij aangesproken op dingen die zij (volgens henzelf) niet gedaan hebben. Zo worden er bijvoorbeeld ruiten kapot gemaakt door een groep jongere jongens die daar eerder hangen, als de politie daar dan komt, krijgen zij gedonder daarover terwijl ze het niet hebben gedaan. Als de politie komt, hebben ze ook het gevoel dat dat met veel te veel tegelijk gebeurt. Er komen verschillende wagens aan om te zorgen dat ze niet weg kunnen rennen, en dan worden ze meteen bekeurd. Een jongere vertelde dat op een avond toen hij pas aankwam toen de politie er al was, een agent meteen een wapenstok trok toen hij op de agent afliep. Dat terwijl hij alleen wilde vragen wat er was.' (notities focusgroep jongeren)

Veel jongeren hebben het gevoel dat hun perspectief minder telt en minder serieus wordt genomen, vooral door andere wijkbewoners en door de politie.

De wijk als focusgebied is voor sommige problemen te groot, voor andere te klein

Het hangt dus af van wie je spreekt, wat het grootste probleem is. Daarnaast verschillen de opvattingen over wat de oplossingen zouden moeten zijn, in het bijzonder op welk schaalniveau die gezocht moeten worden. Voor sommige problematiek, bijvoorbeeld rond overbewoning en arbeidsmigranten, is een straat (en eigenlijk ook een wijk) een te laag schaalniveau, vinden verschillende betrokkenen. Voor andere vraagstukken, bijvoorbeeld overlast in een bepaald woningenblok, is een instrument als een wijkagenda weer te groot.

‘Dat Transvaal een prioritair gebied is, beaam ik. Wat wel opvalt, is dat het prioritair gebied zich beperkt tot Transvaal Zuid. Maar als ik kijk naar Paul Krugerlaan [die buiten het gebied valt], dan is daar de problematiek – verkeer, afval en overbewoning – niet minder erg dan het Kaapseplein. Dus ik snap heel goed dat er gezegd wordt: “Waarom is Kaapseplein en omgeving prioritair gebied en wij niet?” Ik zou er zeker voorstander van zijn dat de financiële impuls omhoog gaat, maar ook dat de rest van Transvaal ook als prioritair gebied gezien wordt.’
(gemeenteambtenaar)

‘Vaak is onduidelijk: bij wie ligt het? Nu bijvoorbeeld rond drugs: er is geen portefeuille drugs, niet in de uitvoerende projecten. Het is een thema dat op stedelijk niveau belegd is, maar wie gaat het lokaal uitvoeren? Kleine leuke projectjes opzetten lukt wel, maar hoe het op langere termijn wordt aangepakt is niet duidelijk. Iedereen kijkt naar elkaar: bij wie hoort het? Bestuursdienst, stadsdeel, OCW? Als iemand stoned is, gaat het dan om veiligheid? Of gaat het om preventie? Het gaat nu bijvoorbeeld veel om snus-gebruik, dat zou een landelijke campagne kunnen zijn zoals van de ‘Rookvrije Generatie’.
(gemeenteambtenaar)

Lessen uit andere wijken en buurten: een meerschallig perspectief

Benader wijken en buurten vanuit meerschallig perspectief. [De patronen van buurtverval die Platform31 in recent onderzochte wijken waarneemt](#), zijn voor een belangrijk deel terug te voeren op beleidskeuzes op Rijksniveau – minder dan vroeger zijn ze het gevolg van een wisselwerking van factoren en processen binnen de wijk.

Stelselwijzigingen in de volkshuisvesting (herziening van de Woningwet, passend toewijzen) en het sociaal domein (extramuralisering en transformaties) versterken processen van sociale uitsortering binnen steden en regio's, doordat vrijkomende woningen in toenemende mate worden bewoond door kwetsbare huurders met een lage sociaaleconomische status.

Toch zijn geïnterviewden vaak geneigd patronen van bloei en verval voornamelijk te duiden en te verklaren op wijkniveau. Processen die zich afspelen op stedelijk of regionaal niveau vallen immers buiten hun invloedssfeer. Om patronen van buurtverval tegen te gaan, moet gebiedsgericht lokaal beleid een meerschallig perspectief hanteren. Wat is de rol van een wijk of buurt in het bredere stedelijk weefsel? En wat is nodig om die positie binnen de gemeente en de regio te behouden of te versterken? Welke maatregelen en programma's op buurt-, straat- en complexniveau horen daarbij?

Les 2: Communiceer duidelijk over wat de gemeente doet



Zichtbaarheid

Er gebeurt veel, maar voor bewoners is onvoldoende zichtbaar wie wat doet

De gemeente is voor veel bewoners overal én nergens. Enerzijds heeft iedereen wel een mening over de gemeente en wat die in hun ogen goed of verkeerd doet. Anderzijds is het op wijk- of straatniveau voor veel bewoners onduidelijk wat vanuit de gemeente wordt gedaan en met wie. Medewerkers van de gemeente in verschillende wijken pleiten voor duidelijkere communicatie van de aanpak.

‘In Duindorp zeggen ze: “Escamp krijgt alle aandacht.” Je moet daarom de aanpak in Duindorp wel communiceren. Maar niet schrijven “het gaat om het herstel van vertrouwen”, daar haken mensen niet op aan. En het niet een probleemwijk noemen. Maak de projecten duidelijk.’ (gemeenteambtenaar)

Uit de interviews blijkt dat bewoners de term ‘wijkagenda’ soms wel kennen, maar vaak niet weten wat het inhoudt. De term ‘prioritair gebied’ is helemaal niet bekend.

‘Ik heb nog steeds geen idee wat de wijkagenda inhoudt.’ (bewoner)

‘Jongeren kennen de term prioritair gebied zeer zeker niet. Ondanks dat er activiteiten uit dit budget specifiek gericht zijn op jongeren in de buurt’. (professional)

Dat de term ‘prioritair gebied’ niet bekend is bij bewoners, is geen verrassing, want die term wordt richting bewoners ook niet gebruikt. Maar *framing* is wel belangrijk; voor bewoners is het lastig om samenhang te zien in wat er in hun straat of wijk gebeurt.

‘Hoe kunnen ze iets merken van de aanpak prioritaire gebieden als ze het zelf niet weten?’ (gemeenteambtenaar)

Zoek naar taal die aansluit

De gekozen terminologie sluit ook niet aan bij het perspectief bewoners. Termen als ‘prioritair gebied’ of ‘wenkend perspectief’ zijn abstract en beleidstaal.

‘Wenkend perspectief? Wat wordt daarmee bedoeld? [Maakt een wenkend gebaar met haar hand] Het betekent “hier komen” toch?’ (bewoner)

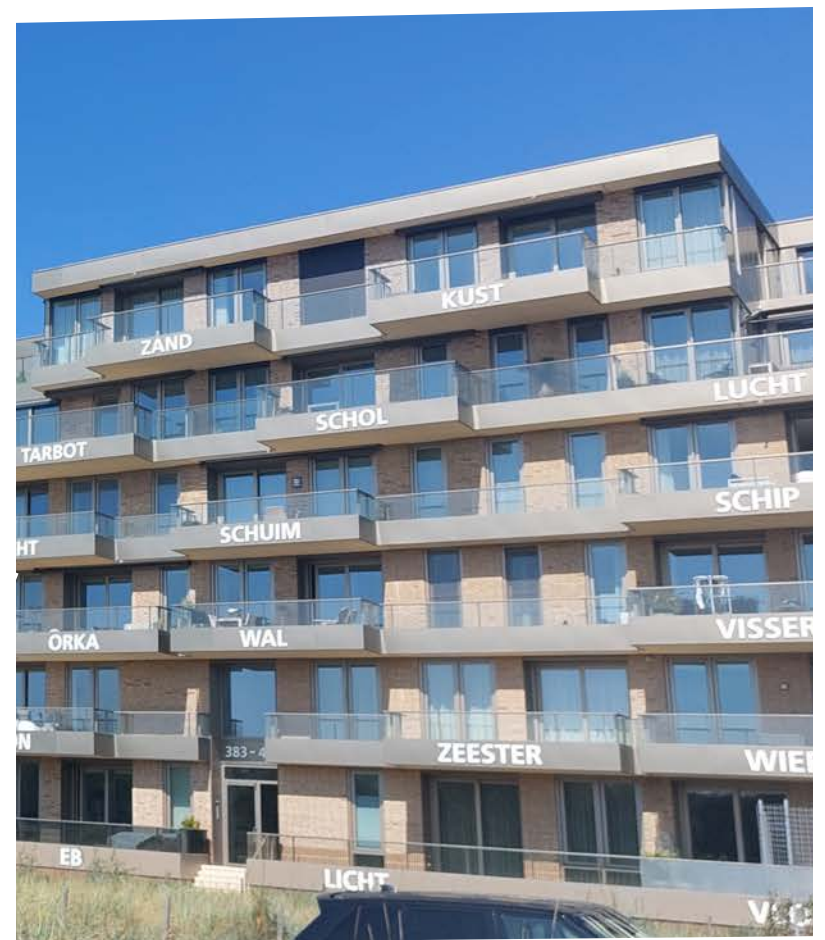
Tijdens de gesprekken met bewoners werd duidelijk dat taal die wel aansluit bijvoorbeeld een vraag is als: ‘Wat vind je belangrijk in jouw straat of buurt?’ Ook bewoners die weinig hebben met ‘beleid’, zoals groepen jongeren in verschillende wijken, reageren enthousiast op deze vraag en willen hier graag meer over vertellen.

Lessen uit andere wijken en buurten: een helder en herkenbaar verhaal

Uit praktijkonderzoek blijkt hoe belangrijk het is om vanuit de gemeente met een helder en herkenbaar verhaal de wijk in te gaan. Een verhaal dat mede gebaseerd is op de ideeën, wensen en plannen van bewoners voor hun buurt. Geen lijst met beleidstaal, technische opgaven en maatregelen, maar een holistisch verhaal over de toekomst van de wijk en de bewoners.

In Dordrecht hielp de social design-aanpak om de [Eigenwijkse identiteit van Crabbehof](#) bloot te leggen. In de Abdij- en Torenbuurt in Tilburg is gebruikgemaakt van verbeeldingskracht: dankzij een Legosessie ontstond een gedeelde visie op de toekomst van de buurt. En in Groningen weerspiegelt ‘Sunny Selwerd’ het gezamenlijk door gemeente, maatschappelijke partners en bewoners geformuleerde toekomstbeeld voor de gelijknamige wijk. Een gezamenlijk verhaal vereist toewijding en denkkraft van beleidsmakers, professionals én bewoners, maar het zorgt ook voor focus en vertrouwen in de wijkaanpak bij bewoners.

Les 3: Informeer bewoners via verschillende kanalen en personen



Zichtbaarheid

Laat het door mensen verspreiden

Het is voor de gemeente nog een zoektocht hoe bewoners te betrekken bij en te informeren over de gemeentelijke aanpak. Volgens diverse betrokkenen moet niet gezocht worden naar dé juiste manier, maar juist ingezet worden op diverse kanalen en personen.

‘Laatst was RTV Discus hier. Zij laten op tv zien wat we hier in de buurtkamer doen. Zo kun je mensen bereiken.’ (bewoner)

De kracht van persoonlijke communicatie kan nog meer benut worden. Veel bewoners lezen geen wijkkranten en kijken niet op een website. Zij horen van actieve buurtbewoners en andere ‘sleutelfiguren’ wat er in de wijk speelt.

‘Ik ben niet zo betrokken bij wat de gemeente doet, ik lees de krantjes niet. Ik hoor het wel via andere bewoners, die dichterbij de gemeente zitten en we hebben hier een “burgemeester van het hof”, dat is mijn bron van informatie. De burenhouders houden ook de gemeentelijke besluiten bij. Ik hou me vooral bezig met ontwikkelingen rondom mijn blok, wat mij direct raakt.’ (bewoner)

‘Het is de kunst om op creatieve manieren te communiceren wat hier in de wijk gebeurt. Er zijn in de buurtkamer altijd mensen aanwezig aan wie je je vraag kunt stellen of die een boodschap kunnen vertalen.’ (bewoner)

Gemeenteambtenaren die deelnamen aan een focusgroep beamen de kracht van persoonlijke communicatie.

‘Als iemand laaggeletterd is, dan is dat in alle talen. Je moet het door mensen laten verspreiden.’ (gemeenteambtenaar)

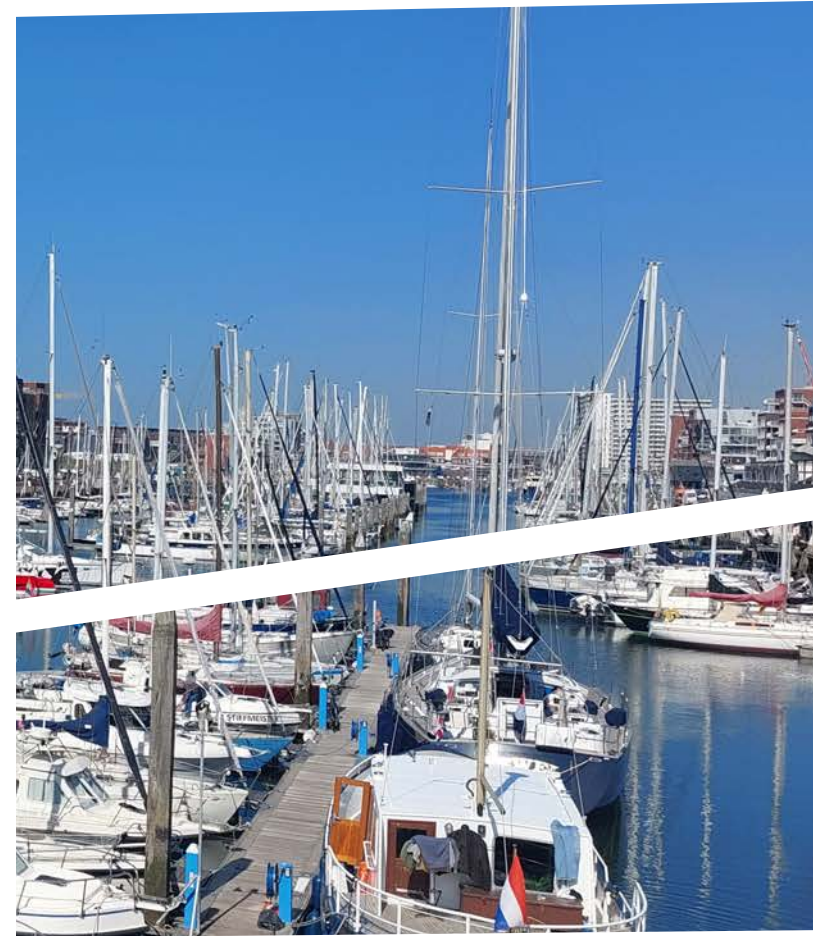
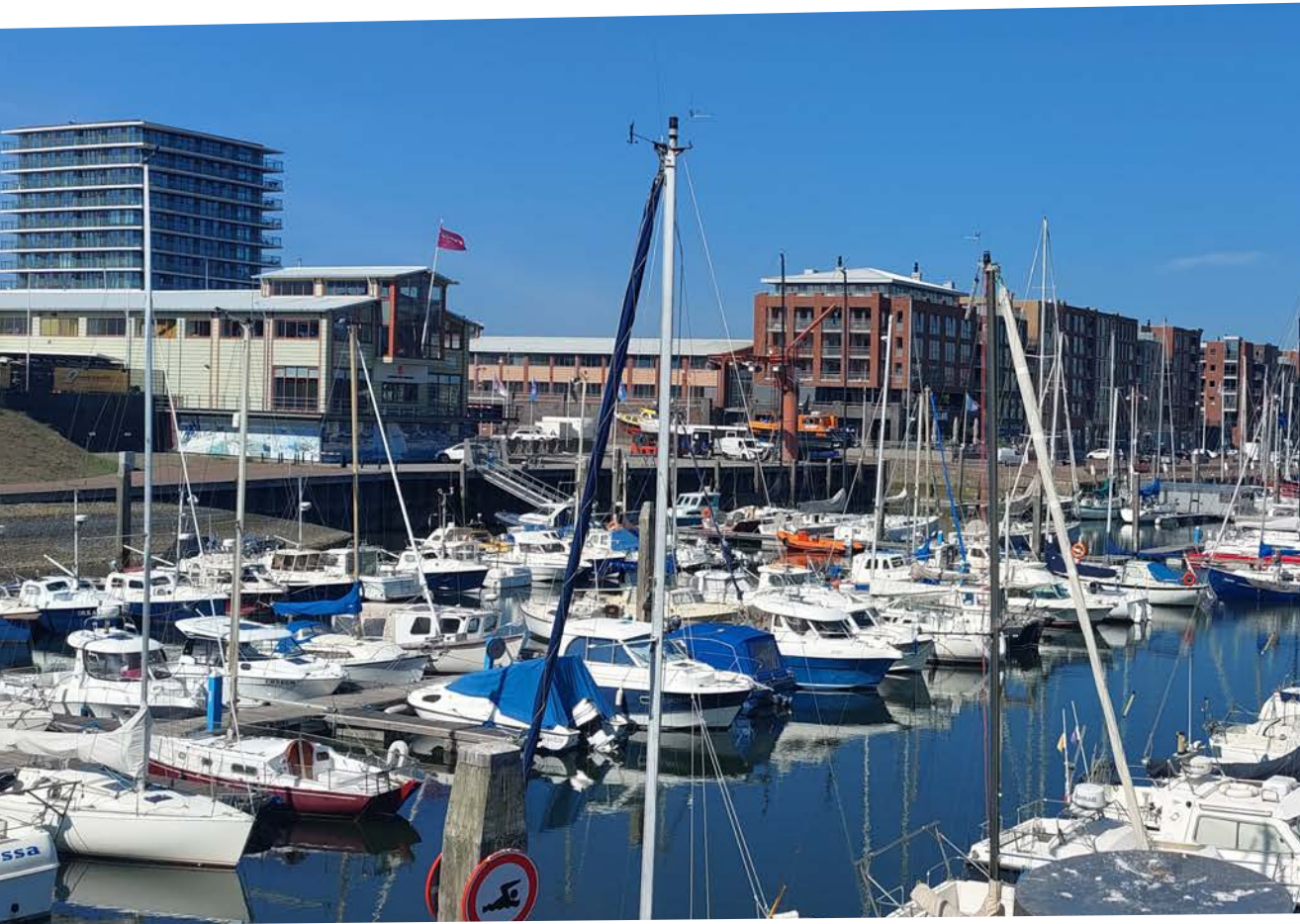
Als je informatie nodig hebt, moet je weten waar je het kunt vinden

Niet iedereen heeft behoefte aan continue updates, maar als je het nodig hebt, moet het gemakkelijk beschikbaar zijn. Het krantje met verhalen uit de prioritaire gebieden is gemengd ontvangen. Sommige bewoners die eraan meewerkten zijn enthousiast over het resultaat, maar zeggen dat het in sommige delen van de wijk niet verspreid is. Een gemeenteambtenaar denkt dat een eenmalige krant zijn doel mist: ‘Als je het één keer uitbrengt, gaat het niet leven.’

Het gaat niet alleen om informatie over bereikte mijlpalen. Ook kleinere opbrengsten en *work in progress* kunnen vaker gedeeld worden.



Les 4: Open de 'black box' van bewonersparticipatie



Proces

Verwachtingsmanagement belangrijk

Maak duidelijk wat de verschillende stappen in het participatieproces zijn, en wie daarbij in welke fase betrokken zijn. Voor veel bewoners en professionals is de participatie een 'black box': ze stoppen er aan de voorkant iets in, dan horen ze vaak een hele tijd niets, en dan gebeurt er iets, of niets. De koppeling met hun inbreng is niet duidelijk. En als er niets mee is gedaan, is het voor deelnemers niet duidelijk waarom niet.

Zo vertelt een actieve bewoner dat het perspectief van bewoners bij het opstellen van het 'wenkend perspectief', een visie op de toekomst van de wijk, pas op het allerlaatst betrokken is. Hij werd uitgenodigd voor een online bijeenkomst, maar is toen alleen bij het introductierondje geweest om het punt te maken: 'hier gaat het continu fout'.

'Communicatie is key. Er is veel, er zijn trajecten waar mensen gebruik van kunnen maken. Maar mensen zien het niet. We hebben daar een hoop in te winnen. Bewoners krijgen vaak te horen: "het past niet in het systeem". Maar het systeem maken we ook zelf. Je kunt niet zomaar vasthouden aan wat ooit overeengekomen is, een bewoner slikt dat niet. Je moet je inleven in de bewoner. Soms kan het echt niet, dan kun je het goed motiveren. Soms zijn er dingen waarover je met collega's in gesprek gaat. (...) Een negatief antwoord dat eerlijk is wordt veel eerder geaccepteerd.' (gemeenteambtenaar)

Neem bewoners en professionals mee in het proces

Bewoners en professionals die deelnemen aan een participatieproces willen graag van tevoren weten wat er met hun inbreng gedaan wordt, en welke rol zij zelf kunnen spelen in de uitvoering.

'Ik had eigenlijk verwacht dat er nog zo'n sessie zou komen voor de professionals. Net zoals wat je had met de krachtwijkaanpak. Dat thema's gekoppeld worden aan bepaalde professionals en dat het dan verder uitgewerkt wordt. We hebben het niet over inzet en middelen gehad.' (professional)

Bij gemeenteambtenaren is er soms aarzeling over wat wel en wat niet met bewoners te delen. Ze willen bewoners niet lastigvallen met losse eindjes en al helemaal geen informatie geven die achteraf onjuist blijkt te zijn. Er zijn ook ambtenaren die daar transparant over zijn en bewoners proberen mee te nemen in de complexiteit van het participatie- en beleidsproces.

'Sommige collega's zeggen: "Ik communiceer liever niet dan maar half." Maar daar ben ik het niet mee eens, ik kies voor transparantie. Je moet niet alleen terugkoppelen wat goed is gegaan. Niets is zo demotiverend als dat je na je werk moe bent, en je gaat toch meedoen, en je hoort niets meer terug, of je hoort wel iets terug, maar het is totaal niet herkenbaar met wat er gezegd is. Mensen worden niet meegenomen in de "black box" van de gemeente.' (gemeenteambtenaar)

Kortom, niet alleen communiceren over inhoud en resultaat, maar juist ook over het proces.

'We zijn erg gefocust op de inhoud, maar het proces is ook belangrijk.' (gemeenteambtenaar)

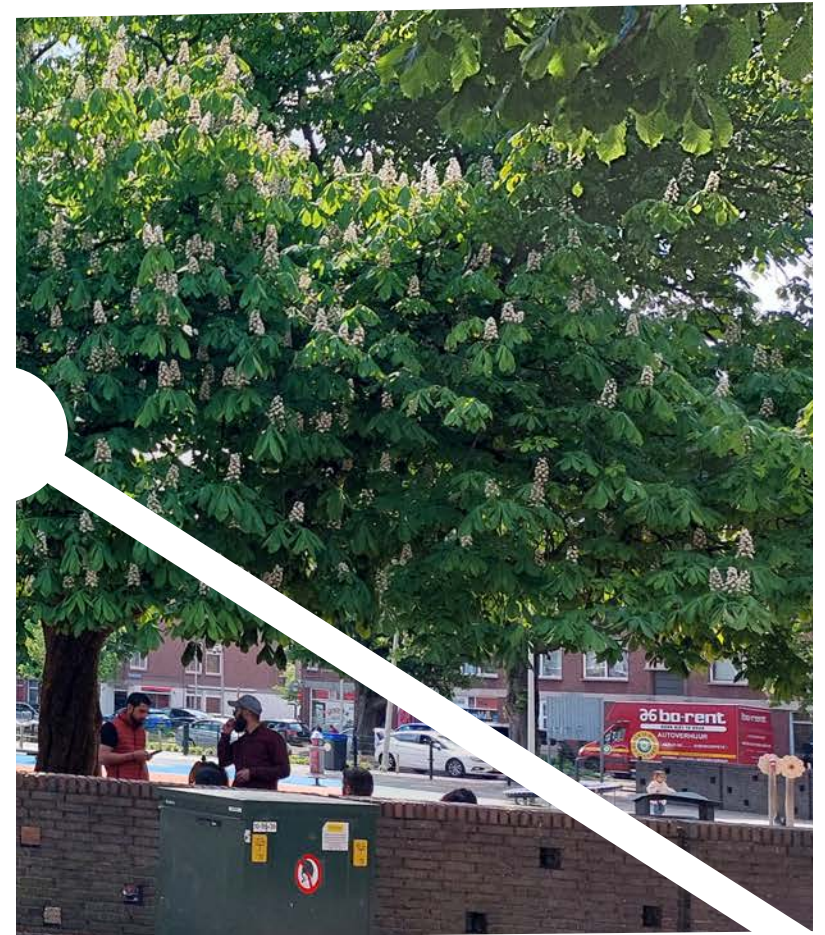
Lessen uit andere wijken en buurten: in gesprek en op de hoogte houden

Wacht niet tot plannen tot in detail zijn uitgewerkt, maar ga vroegtijdig in gesprek met bewoners, en houd ze op de hoogte van de voortgang, ook als er niet veel te melden is. Dat blijkt [een sleutel tot succes](#). In Zoetermeer bijvoorbeeld legde de gemeente via [storytelling](#) haar oor te luisteren bij bewoners in Meerzicht.

Ook Den Haag heeft hier ervaring mee opgebouwd. Onder het motto 'benutten van de denkkracht van de wijk' waren bewoners van Laak en lokale ondernemers van ontwerp tot oplevering betrokken bij de vernieuwing van het Cromvlietpark.

Dat het niet altijd eenvoudig is om de inbreng van bewoners gedurende het gehele traject vast te houden, is een les uit het Groningse Paddepoel. De herinrichting van de Plutolaan bewijst bovendien hoeveel voldoening en trots het oplevert wanneer dit uiteindelijk toch lukt.

Les 5: Varieer in participatiemethoden om diverse groepen te bereiken en betrekken



Laat bewoners zelf beslissen of ze mee willen doen

Soms wordt verondersteld dat bewoners niet willen participeren, of waarschijnlijk 'participatiemoe' zullen zijn. Maar tegelijkertijd voelen (actieve) bewoners zich gepasseerd als ze niet, of pas laat, betrokken worden. Bewoners en andere betrokkenen raden de gemeente aan: vraag bewoners, en vraag ze bijtijds.

'Mensen zijn mondig, mensen zijn digitaal vaardig. Het is naïef om te denken dat alle expertise bij de gemeente ligt.' (gemeenteambtenaar)

'Het "wenkend perspectief" [visie op de toekomst van de wijk] is gemaakt door 25 mensen achter hun bureau, zonder bewoners. Ja joh, ga dat vooral met elkaar zitten verzinnen. Als je zoiets maakt, me dunkt dat je dan ook bewoners erbij betreft.' (bewoner)

Er zijn in de onderzochte wijken diverse voorbeelden van participatietrajecten waar veel bewoners aan meegedaan hebben. Bijvoorbeeld bij de totstandkoming van de Wijkagenda in de Bomen- en Bloemenbuurt, toen 2500 bewoners van 12 jaar en ouder gestemd hebben op wat zij de belangrijkste verbeterpunten vinden. Maar wat in de ene wijk of voor de ene doelgroep werkt, lukt in een andere wijk of bij een andere doelgroep niet altijd. Het is daarom ook belangrijk om te variëren in de manieren van participatie.

Vraag bewoners ook h e ze mee willen doen

Wat voor de ene bewoner prettig is, verhoogt voor een ander juist de drempel tot participeren. Daarom zijn verschillende manieren nodig om bewoners te betrekken.

'Er worden bewonersavonden georganiseerd. Veel mensen vinden dat spannend, bijvoorbeeld omdat ze de taal niet machtig zijn, of omdat het gaat om discussiëren met andere bewoners. Er zijn mensen die wel willen, maar waarbij deze vorm niet past.' (professional)

Online participatie biedt veel mogelijkheden: je kunt vrij eenvoudig veel bewoners betrekken en kunt ook een jongere doelgroep aanspreken.

'Online maakte het mogelijk voor meer mensen om mee te doen. Mensen konden op een laagdrempelige manier bereikt worden.' (bewoner)

Veel bewoners en professionals zijn van mening dat online niet gezien moet worden als vervanging van fysieke participatie: het moet in combinatie gebruikt worden.

'Er is wel input opgehaald voor de wijkagenda, maar dat ging digitaal. Nou, ik denk dat je in een wijk als Transvaal de input niet alleen digitaal moet ophalen, maar ook echt fysiek op straat.' (professional)

'Ik heb niet eens een smartphone, laat staan dat ik een computer kan gebruiken.' (bewoner)

Kortom, laat deelnemers niet alleen meebeslissen over de inhoud, maar ook over de manier waarop ze willen participeren.



Wederkerigheid: maak participatie aantrekkelijk

Om bewoners te bereiken die normaal gesproken niet zo snel mee zouden doen aan een participatietraject, is het belangrijk het voor hen aantrekkelijk te maken. Wie hen uitnodigt, maakt hierbij een verschil. Het helpt als er al een vertrouwensband is.

‘Als je jongeren wilt bereiken, vraag dan een jongerenwerker om mee te denken over het plan. Als wij hen benaderen doen ze geheid mee.’ (professional)

Ook wederkerigheid is belangrijk. Wat deelname aan een participatieproces je als deelnemer oplevert, is vaak abstract: er gaat iets mee gebeuren, maar je weet vaak niet precies wat en wanneer. Tegelijkertijd kan het participeren zelf een leuke en waardevolle ervaring zijn. Als voorbeeld noemen bewoners een ‘pizza-avond’ georganiseerd door een wijkberaad, waarbij deelnemers konden aanschuiven in het wijkgebouw en onder het genot van pizza konden meedenken over wat er nodig was in de wijk. Dit leverde niet alleen ‘oude bekenden’ op, maar ook ‘jongere gezinnen’. Een jongere bewoner beaamt dit:

‘Maak participatie aantrekkelijker. Vaak is participatie wat stoffig, maar als je mensen wat koffie aanbiedt of muziek, kan er echt iets leuks van gemaakt worden.’ (bewoner)

Lessen uit andere wijken en buurten: laagdrempelig, speels en innoverend

Benut en versterk de kracht van de buurt. Wacht niet tot de inkt is opgedroogd, maar ga open en vroegtijdig in gesprek met bewoners en betrek ze bij idee- en planvorming. Het is hun buurt, dus hoe kunnen we zorgen dat bewoners ook echt profiteren van alle investeringen in hun wijk?

Zowel Zoetermeer (Meerzicht) als Dordrecht (Crabbehof) laten zien hoe je het gesprek met bewoners op laagdrempelige, speelse en inspirerende wijze kunt organiseren. Utrecht (Overvecht; sociaal renoveren) en Tilburg (‘Dubbel Duurzaam’-huisbezoeken) grijpen het momentum van de renovatie aan om met bewoners in gesprek te gaan over hun leefsituatie. In het [‘San Romanoway Revival’-project](#) van [SNAP](#) zijn bewoners opgeleid tot wijkambassadeurs en in quickstart-projecten gingen bewoners zelf aan de slag. Iets soortgelijks zien we in Groningen, waar het Wijkbedrijf Selwerd fungeert als spil in de wijkaanpak: dit is de plek waar bewonersinitiatieven worden geboren én waar ze tot wasdom kunnen worden gebracht. In Rotterdam (Pendrecht) is een huiskamer ingericht om zorgen en knelpunten via informele gesprekken boven tafel te krijgen. Vergelijkbare initiatieven zien we ook in andere steden zoals Nijmegen (waar een winkelpand is ingericht als informatiepunt) en Utrecht (met een aardgasvrije modelwoning).

Daal af naar het juiste schaalniveau: straat of buurt. [De trots die bewoners voelen voor hun wijk is een van de succesfactoren van de Canadese SNAP-aanpak.](#) Om te kunnen werken vanuit de trots van bewoners, is het kiezen van de juiste schaal van een project van groot belang. Zodra gekozen wordt voor een te groot project, wordt de anonimiteit leidend. In de woorden van oud-VROM-minister Pieter Winsemius: ‘Overheden wonen in wijken, mensen in buurten.’ Hij pleit ervoor dat gemeenten hun beleid zo dicht mogelijk bij de leefwereld van bewoners organiseren; bewoners van kwetsbare wijken voelen zich zelden betrokken bij de abstracte eenheid van een wijk met duizenden inwoners.

Het is dan ook niet voor niets dat juist bij de twee praktijkvoorbeelden die zich richten op een straat (Plutolaan, Groningen) of Cromvlietplein (Den Haag) de bewonersbetrokkenheid groot is, en waarschijnlijk zijn de bewoners trots op het uiteindelijke resultaat. Kortom, wie een wijk wil afkoppelen van het aardgasnet, doet er goed aan om op buurt- of zelfs straatniveau met bewoners in gesprek te gaan.

Les 6: Zorg voor continuïteit en goede overdracht in de gemeentelijke organisatie



Verkokering en gelaagdheid van de gemeentelijke organisatie bemoeilijken wijkgericht werken

In diverse gesprekken komt terug dat de gemeente voor het verbeteren van wijken niet alleen moet kijken naar wat er in die wijken gebeurt, maar ook naar de eigen organisatie. Die wordt door veel professionals en bewoners ervaren als log en stroperig. Ook wijkmedewerkers vanuit de gemeente ervaren spanning tussen hoe zaken op gemeentelijk niveau georganiseerd zijn, en wat er nodig is in de wijk.

‘Stedelijke diensten zijn niet ingericht op kleine postzegels in wijken.’
(gemeenteambtenaar)

‘De gemeente is een lerende organisatie, of wil dat zijn. Maar het is een mammoettanker, tussentijds bijsturen duurt kilometers. Het gaat om trage, formele, logge mechanismen.’ (gemeenteambtenaar)

Succes zit vaak in personen

In alle wijken zijn sleutelfiguren aanwezig die het vertrouwen genieten van bewoners. Deze sleutelfiguren zijn oprecht geïnteresseerd in bewoners en krijgen dingen voor elkaar. Het verschilt per wijk wie dit zijn: het kunnen gemeenteambtenaren zijn (zoals wijkmanagers en community builders), jongerenwerkers, wijkagenten en actieve bewoners. Het is opvallend dat in de gesprekken het goede werk van deze personen vaak in één adem genoemd wordt met kwetsbaarheid: wat gebeurt er als ze vertrekken? Een greep uit de vele citaten hierover:

‘Het zou fijn zijn als de **gezichten ook duurzaam** zijn. Niet als er een nieuwe gemeenteraad is dat de gezichten ook weer meteen veranderen.’ (bewoner)

‘De gemeente profileert zich sterk in deze wijk. Hou nou je medewerkers die actief zijn wat langer vast. Er zijn te veel personele wisselingen. De samenwerking zelf is prima. Ik ben erg blij met de **community builder** van deze buurt. Zo iemand moet je echt voor langere tijd in de wijk zien te houden.’ (professional)

‘Eerst hadden we een goede **boa**, die kon met de jongeren praten, beetje dollen. Nu is er een die dat niet kan, die laat zich bijna niet zien. De huidige boa’s zeggen dat de eerdere het “verpest” heeft. Dat is absoluut niet zo. Ik heb dat de gemeente laten weten, maar die kiest de kant van de huidige boa’s. Het is geen opzet, maar het is niet handig. Het verloop van mensen helpt niet mee.’ (professional)

‘Op het vlak van wijkmanagement, wijkagent, woningbouw en op het stadhuis zijn te veel personele wisselingen. Continuïteit is een groot probleem op dit moment. Er is op dit moment een heel fijne **wijkmanager**. De uitdaging is om deze persoon langere tijd te behouden.’ (professional)

‘Als **ik** hier niet meer ben, komen zij [jongeren] hier niet meer.’
(professional)

Het gaat hier om het ‘geheim van de lange relatie’ tussen inwoners en sociaal professionals, [waarover eerder dit essay verscheen](#).

Lessen uit andere wijken en buurten: vertrouwen en bevlogen kartrekkers

Investeer in vertrouwen en sluit aan bij de leefwereld van bewoners. [Uit onderzoek van Platform31](#) blijkt dat het vertrouwen waarmee zowel bewoners als wijkprofessionals hun wijk ervaren een saillant verschil maakt tussen opklimmende wijken en stagnerende wijken. In de Afrikaanderwijk (Rotterdam), de Oosterparkwijk (Groningen), Palenstein (Zoetermeer), Willemskwartier (Nijmegen) en de Zuiderzeewijk (Lelystad) werd onder andere hierdoor meer betrokkenheid tussen bewoners en meer verantwoordelijkheid voor de woonomgeving gesignaleerd.

Waar beleidsmakers een toenemend beroep doen op de eigen kracht van bewoners en initiatieven 'van onderop', is het investeren in betrokkenheid en vertrouwen cruciaal. Dat betekent: met een consistent verhaal werken aan de toekomst van een wijk of buurt, kleinschalige maar betekenisvolle projecten en interventies ('small wins') realiseren, successen vieren en met positieve frames communiceren. Het juiste schaalniveau hiervoor is meestal de buurt, zoals deze beleefd wordt door bewoners, en niet de administratief afgebakende wijk.

Bovendien blijkt uit de praktijk dat het leggen van verbindingen tussen beleidsdomeinen en opgaven echt mensenwerk is. Zelfs wanneer in beleidsnota's, gebiedsvisies en projectplannen is opgeschreven dat verbinden nodig is, lukt dat alleen met bevlogen kartrekkers. Het is essentieel dat initiatiefrijke professionals de ruimte krijgen, want zonder hun creativiteit en inzet is het vrijwel onmogelijk om schotten tussen opgaven en sectoren te doorbreken.



Les 7: Combineer *quick wins* met langetermijnaanpak



Resultaat

Veel problemen vragen om langdurige investering van tijd en middelen

Diverse betrokkenen pleiten voor een langdurige aanpak, zeker voor gebieden waar verschillende problematiek speelt, zoals in de prioritairere gebieden. Het resultaat van de aanpak is niet van de ene op de andere dag zichtbaar.

‘Mijn zorg is: houden we het lang genoeg vol? Wat er opgezet wordt vanuit de gemeente verdwijnt vaak weer na een aantal jaar. Bewoners zien dat. Zij hebben samen een soort collectief geheugen. Wij binnen de gemeente kunnen niet makkelijk terughalen wat collega’s voor ons gedaan hebben in projecten. Dit is een spanningsveld.’ (gemeenteambtenaar)

‘Financiering in de buurt is vaak voor korte termijn. Hebben we een sportinitiatief opgestart waarmee werkelijk jongeren van de straat zijn, stopt het na een jaar.’ (professional)

Veel bewoners vinden dat het te lang duurt voordat plannen gerealiseerd worden, of het nu gaat om een jeugdhonk of een extra bank in een buurthuis. Maar sommigen zeggen dat ze snappen dat het een proces van de lange adem is.

‘Je moet ook niet naïef zijn: je hebt niet zomaar een straat verbeterd. Dat kost tijd.’ (bewoner)

Zeker in het geval van sociale (tegenover fysieke) veranderingen, is geduld nodig. Zoals bij ‘Positive Behaviour Support’ (PBS), wat gaat over het geven van positieve in plaats van negatieve correcties op gedrag.

‘Twee jaar is te kort om een significant verschil te zien, daar heb je vier tot zes jaar voor nodig. Het moet werken als een olievlek. Het zit nu al op scholen, in het jongerenwerk, bij sport, bij de kinderboerderij. Langzaam zie je het komen. Het gaat om de verandering van mindset. Geef dat de tijd.’ (gemeenteambtenaar)

Bewoners willen ook tastbaar resultaat op korte termijn

Het is belangrijk om naast die langetermijnaanpak, waarvan niet direct resultaat kan worden verwacht, ook *quick wins* te realiseren. Sommige plannen zijn wél snel te realiseren. Dit draagt bij aan de zichtbaarheid van de aanpak, en aan het vertrouwen dat bewoners erin hebben. Zo noemt een bewoner een project waarbij kinderen leerden fotograferen en foto’s maakten van wijkbewoners, die nu groot afgebeeld zijn op verschillende gevels.

‘Die foto’s op de muur, dat zijn direct zichtbare resultaten. Een extra jongerenwerker is dat niet. Je zal het wel merken, maar het heeft pas later effect.’ (bewoner)



Concrete verbeteringen al deels merkbaar

In alle wijken noemen bewoners concrete voorbeelden van vooruitgang, zowel op het gebied van fysieke als sociale leefbaarheid, die natuurlijk ook met elkaar verweven zijn. Enkele het oog springende voorbeelden op verschillende terreinen:

Afval/handhaving: ‘De bewoners – arbeidsmigranten – bellen me vaker op voor belangrijke dingen: “Grofvuil: wat kan ik ermee doen? Ik heb dit buiten gezet, mag dit? Dit mocht vroeger wel, maar nu heb ik een boete gekregen, waarom eigenlijk?” Waarom nu wel? Omdat we nu gelukkig meer handhaving hebben en meer politie die langsrijdt.’ (professional/bewoner)

Onderling contact: ‘Twee jaar geleden was er wel een kinderboerderij, er werd goed voor de dieren gezorgd, maar dat werd door iemand gedaan die niets met kinderen had. Wij zoeken ook verbinding met de school. We hebben met de kinderen insectenhôtels gemaakt en zitjes. En we zetten ons in voor verbinding met de school buiten de wijk, waar de nieuwkomers [nieuwe Duindorpers] hun kinderen vaak naar school laten gaan. De kleuters van daar komen nu ook spelen in de speeltuin.’ (bewoner)

Verandering straatbeeld: ‘Het is mooi wat er gebeurt: de verandering die ik langzaam maar zeker zie. Ik zie meer leuke ondernemers erbij in de straat, zoals een ijssalon.’ (ondernemer)

Verkeersveiligheid: ‘Het is rustiger geworden, er zijn minder auto’s, de Beeklaan is hier eenrichtingsstraat geworden.’ (bewoner)

Lessen uit andere wijken en buurten: langjarig bestuurlijk steuntje in de rug

Zorg voor flexibiliteit en wendbaarheid, maar houd ook oog voor de lange termijn. [De Canadese SNAP-aanpak](#) kenmerkt zich door een langetermijnvisie. Daarmee ontstaat een doel, waar vervolgens met heel concrete, kleine stappen naartoe wordt gewerkt. In Groningen vormt Sunny Selwerd de stip op de horizon. In Kerkrade, het Rolduckerveld, anticipeerden partijen op een ingrijpende verandering: vanwege de voortschrijdende bevolkingsdaling koos men voor minder woningen, maar wel van hogere kwaliteit. Zo’n bewustzijn van komende veranderingen of de impact van een ingrijpende gebeurtenis (bijv. de recente watersnood in Limburg) kan ook aanleiding zijn om krachten te bundelen om gezamenlijk naar een (verander)doel toe te werken.

Aandacht voor het langetermijnperspectief mag echter niet ten koste gaan van flexibiliteit; wendbaarheid blijft nodig om te kunnen anticiperen op onverwachte ontwikkelingen. In de afgelopen jaren ervoer Nederland – net als de rest van de wereld – hoe groot de impact is van een plotselinge pandemie. Duidelijk is dat juist bewoners van kwetsbare wijken extra hard getroffen worden door de gevolgen van COVID-19. Juist in wijken waar al een aanpak loopt voor verduurzaming en het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid, staan partijen voor de opgave om te anticiperen op deze nieuwe realiteit. Hoe mooi zou het zijn als maatregelen voor het voorkomen van de impact van een (toekomstige) pandemie op korte termijn groenere, gezondere en veiligere wijken opleveren?

En minstens zo belangrijk: zorg voor een meerjarige bestuurlijke borging van een integrale aanpak. De uitwerking van plannen voor de ambitieuze gebiedstransformatie van Rolduckerveld in Kerkrade is te danken aan langdurig bestuurlijk commitment en aan het lef van bestuurders om hun gedeelde belangen centraal te stellen. Ook de metamorfose van het Haagse Cromvlietpark was niet mogelijk geweest zonder de bestuurlijke urgentie die de toenmalige wethouder aan dit project meegaf. Zonder bestuurlijk draagvlak dreigen veelbelovende initiatieven en creatieve ideeën stilletjes uit te doven. Om sector-overstijgend te kunnen samenwerken, hebben beleidsmakers en uitvoerende professionals een langjarig bestuurlijk steuntje in de rug vaak hard nodig.

Les 8: Kijk naar onbedoelde effecten, positief en negatief



Resultaat

Positief bijeffect: ‘wijken leven meer binnen stadhuis’

Naast bedoelde verbeteringen op het gebied van fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid, heeft de wijk- en gebiedsgerichte aanpak ook enkele onbedoelde gevolgen. Een positief neveneffect dat door enkele betrokkenen wordt genoemd, is dat ‘de wijk’ meer leeft op ‘het stadhuis’.

‘Het is mooi: mensen van de stedelijke diensten, SZW, OCW, komen naar Duindorp, halen een broodje bij de Hoogvliet. Ze komen in de wijk. Dat is positief.’ (gemeenteambtenaar)

De hoop is dat deze toenadering tussen stad en wijk zal bijdragen aan het dichtert van de door velen ervaren kloof tussen beleidswereld enerzijds en de belevingswereld van bewoners anderzijds.

Succesverhalen breed onder de aandacht brengen kan de (kleinschalige) kracht ervan ondermijnen

Verschillende gemeenteambtenaren zoeken een balans tussen het in de schijnwerpers zetten van de successen die in ‘hun’ wijk of gebied worden geboekt, en het in de luwte werken zonder al te veel bombarie. Hoewel [zichtbaarheid](#) van de aanpak belangrijk is, kan het ook onbedoelde negatieve effecten hebben. Onderstaand citaat geeft hier een treffend voorbeeld van.

‘Een deel van Moerwijk is prioritair gebied, met specifiek aandacht voor armoede en criminaliteit onder jongeren. We vroegen jongeren op de foto te gaan voor de nieuwe fietsenwinkel die we hebben aangekocht als hun nieuwe honk. Vanuit de gemeente communiceren wij daarbij: “Er is in deze wijk iets extra’s nodig om de problemen in de wijk aan te pakken.” Dat werkt voor die jongeren op de foto dus ontzettend stigmatiserend. Bijna het tegenovergestelde effect van wat we eigenlijk proberen te bereiken. Jongeren zijn voorzichtig geworden met foto’s na dit voorval.’ (gemeenteambtenaar)

Soms werkt het in de luwte het best: laat eerst maar iets ontstaan, voordat je er beelden bij gaat maken. De aandacht en beeldvorming gaan namelijk toch vaak uit naar problemen.

Ook bij positieve verhalen is groter en bekender niet altijd beter. Als iets in het klein werkt, moet er niet te snel de neiging zijn om het uit te breiden of op te schalen.

‘We moeten ook niet alles groot willen maken. We hebben 30 lief- en leedstraatjes, dat zijn oudere dames die dat doen. Je kunt dan denken: “Ze zijn actief, we kunnen ze nog meer laten doen.” Maar het is iets op microniveau en dat kan zo blijven, niet alles hoeft veel aandacht te krijgen en uitvergroot te worden of verplaatst te worden naar andere delen van de wijk.’ (gemeenteambtenaar)

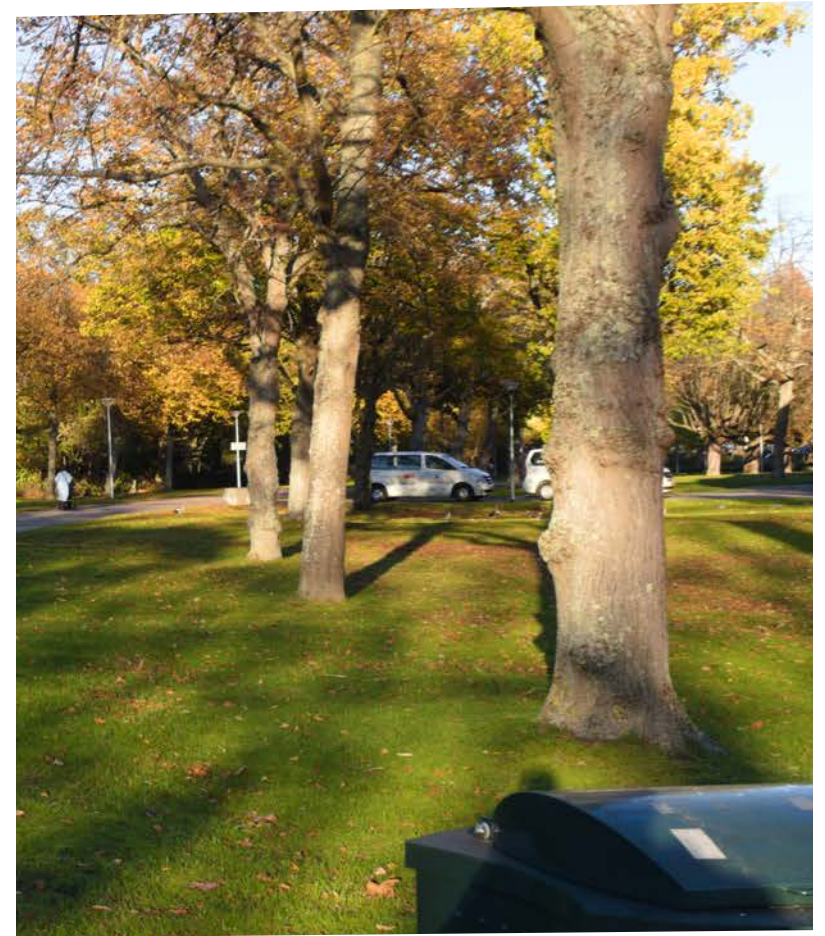
Negatieve ervaringen met de aanpak beïnvloeden toekomstige bereidheid te participeren

Een onbedoeld negatief effect van de aanpak kan ook zijn dat bewoners na een negatieve ervaring met het participatieproces een volgende keer niet meer bereid zullen zijn om deel te nemen. Bewoners in verschillende wijken noemen dit risico. Opvallend hierbij is dat veel bewoners ‘participatie in trajecten van de gemeente’ op één hoop gooien. Of ze nu participeerden in de wijkagenda of in een ander programma, als hun ervaring negatief was, beïnvloedt dit hun algehele bereidheid tot toekomstige deelname.

‘Het proces was echt slecht. Samen met de straat hadden wij erg veel handtekeningen verzameld om te laten zien dat wij tegen de verbouwing [van een school] waren, maar op de avond zelf wilde de wethouder de petitie niet eens in handen nemen, omdat dit “slecht op de foto zou staan”. Ik wil niet meer meedoen aan dit soort participatietrajecten, het vertrouwen is eraf.’ (bewoner)

Het positieve is dat het omgekeerde ook kan gebeuren: een positieve ervaring tijdens participatie kan bijdragen aan een grotere bereidheid om een volgende keer weer mee te doen.

Les 9: Koester wat goed gaat



Resultaat

Koester de al actieve bewoners

Het bereiken van diverse doelgroepen is belangrijk bij bewonersparticipatie. Niet alleen de bekende gezichten betrekken, maar ook de mensen die niet snel geneigd zijn mee te doen. Tegelijkertijd moeten de bewoners die al actief zijn gekoesterd worden. Dat zij hun tijd en energie in de wijk willen steken, verdient waardering en waar nodig ondersteuning.

‘Je hebt wel wat sleutelfiguren, doeners, mensen die hun nek uitsteken, waar je op kunt bouwen, maar daar heb je ook je max bereikt. Die mensen zijn op. Die willen niet continu opnieuw beginnen. Je moet die juist energieke maken. Je moet ze weer het vertrouwen geven dat je ze ook echt serieus neemt. Die mensen moet je aandacht en liefde geven, echt waar.’ (professional)

Leden van bewonersorganisaties en wijkberaden zijn meestal niet representatief voor alle bewoners in de wijk, maar zij weten vaak wel hoe ze andere bewoners kunnen bereiken en betrekken. Een bewoner drukt de gemeente op het hart:

‘Als iets beleidsmatig de wijk aangaat, dan betrek je de bewonersorganisatie.’ (bewoner)

Sluit aan bij wat er al is in de wijk en waar de energie zit

Volgens bewoners en professionals is er vooral succes wanneer de aanpak van de gemeente aansluit bij dat wat er al is in de wijk, daar waar de energie al zit.

‘De buurtkamer is een mooie plek geworden. Eerst was het hier binnen altijd donker. Nu hebben we zelf een bar gebouwd, een vergaderruimte beneden en een nieuwe keuken. Het helpt dat er een organisatie achter ons stond, die fondsen kon aanschrijven. Dit is een mooi voorbeeld van hoe de gemeente investeert in de wijk, op basis van wat ze heeft gehoord van de bewoners.’ (bewoner)

‘Er zijn allerlei initiatieven van inwoners in de wijk: begin daar als gemeente. Laat jezelf daar zien, dan doe je het op een laagdrempelige manier.’ (professional)

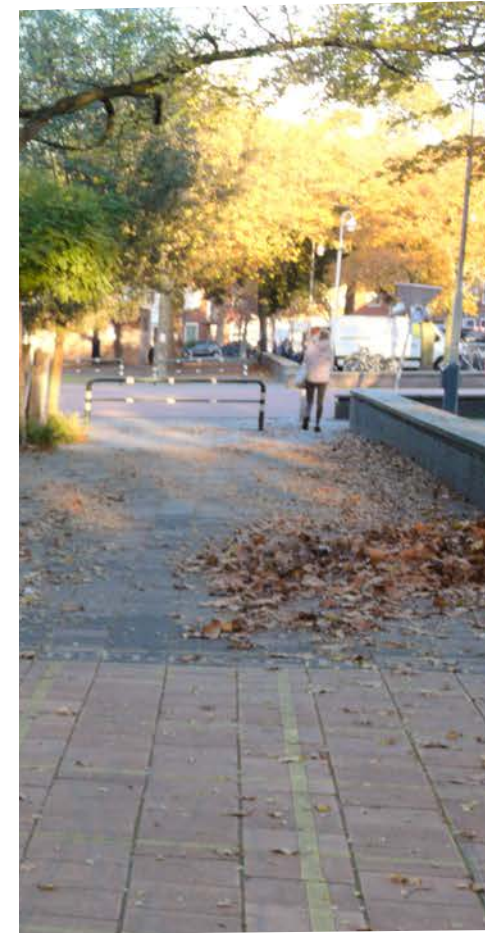
De eerdergenoemde [sleutelfiguren](#) spelen een belangrijke rol bij het signaleren van succesvolle plekken en initiatieven.

Lessen uit andere wijken en buurten: koppelkansen

Zoek actief en systematisch naar waarop in de wijk energie zit en maak van daaruit verbindingen met en tussen opgaven. Waarop willen bewoners en organisaties zich inzetten en waar liggen gedeelde of complementaire belangen? Probeer daarop geldstromen te bundelen.

Praktijkonderzoek laat zien dat juist op praktisch of uitvoerend niveau effectieve en waardevolle koppelkansen kunnen worden gevonden. In Toronto creëert de [SNAP-aanpak](#) rond elke concrete doelstelling werkgroepen waarin bewoners en professionals nadenken over planvoering, uitvoering en instandhouding van geïdentificeerde koppelkansen. Hoewel dit niet op voorhand verwacht werd, bleken bewoners een bijdrage te kunnen leveren aan de financiële realisatie, onder andere door crowdfunding-initiatieven op te starten. Dit succes lijkt mede te danken aan het feit dat men in het allereerste stadium met bewoners rond de tafel ging.

Les 10: Ga voor kwaliteit boven kwantiteit



Leren en verbeteren

De tiende les is kort maar krachtig. Diverse professionals en gemeenteambtenaren zeggen dat er veel goede dingen gedaan worden, maar dat het te veel tegelijk is. Mede daardoor is het lastig om bewoners op de hoogte te houden van alles wat gebeurt. En om alles kwalitatief goed uit te voeren. Betrokkenen pleiten daarom voor een keuze voor kwaliteit boven kwantiteit.

‘We moeten het misschien kleiner houden, maar dat we wel voor de kwaliteit gaan.’ (gemeenteambtenaar)

Allereerst in het aantal projecten dat per wijk of gebied op de agenda staat.

‘Laten we focussen op twee dingen, bijvoorbeeld. Anders is het te veel en niet te behappen. Tenzij je er wat mensen bij krijgt, dan kan je altijd kijken of je meerdere punten met elkaar kunt aanpakken. Maar het belangrijkste is dat we het behapbaar moeten maken.’ (professional)

Daarnaast pleiten verschillende gemeenteambtenaren ook voor een beperking van het aantal wijken waar de aanpak zich op richt. Ze doelen dan vooral op de wijkagenda.

‘Het is een heftige maatregel voor een wijk als de Bomen- en Bloemenbuurt, daar is de problematiek relatief gezien weinig complex. Het vergt minder tijd en investering dan een wijk als Moerwijk. In wijken met complexe problemen kan een wijkagenda een heel geschikte tool zijn om het aan te kaarten. De problemen in een wijk als de Bomen- en Bloemenbuurt zijn niet onbelangrijk, maar die hadden ook opgelost kunnen worden zonder er een volledige agenda van te maken, bijvoorbeeld aan de hand van een enquête of een kleiner traject.’ (gemeenteambtenaar)

Les 11: Werk aan het verder stroomlijnen van wijkgericht werken



Leren en verbeteren

Verkokering tegengaan

Uit de voorgaande lessen blijkt dat bewoners, professionals en gemeenteambtenaren eerste resultaten merken van de wijk- en gebiedsgerichte aanpak van de gemeente Den Haag. Zo geven bewoners in sommige wijken aan dat er meer onderling contact tussen bewoners is en dat het straatbeeld verbeterd is ([zie les 7](#)). Sommige gemeenteambtenaren ervaren dat de wijk meer leeft op het stadhuis ([zie les 8](#)).

Tegelijkertijd zijn er signalen dat het achter de gemeentelijke schermen niet altijd soepel verloopt. Vooral interne gelaagdheid en verkokering worden als oorzaken genoemd ([zie les 6](#)). We bevelen de gemeente Den Haag aan de organisatie van het wijk- en gebiedsgericht werken verder te stroomlijnen.

Wijkgericht werken als verbindende factor

Aansluiten bij de belevingswereld van bewoners vraagt om integraliteit. Zodra gemeenten wijkopgaven niet stuk voor stuk maar als totaalpakket oppakken, komen ze dichterbij de beleving van bewoners. Dit vraagt om samenhangend en wendbaar beleid en een flexibele organisatie. Een organisatie waarin gemeenten een balans weten te vinden tussen langetermijndoelen en dagelijkse behoeften, en tussen domein-specifieke ambities en integrale opgaven.

Wijkgericht werken is een werkwijze die veel gemeenten gebruiken om deze balans te vinden. Gemeenten kiezen altijd voor een eigen invulling van het wijkgericht werken, maar centraal staat altijd de verbinding tussen leef- en systeemwereld.

Bewuster wijkgericht werken: de schuifoefening

Verschillende factoren kunnen ervoor zorgen dat wijkgericht werken niet altijd uit de verf komt in de praktijk. Denk aan verkokering tussen beleidsvelden, cultuurverschillen tussen ambtenaren op het stadhuis en ambtenaren in de wijk, of verschuivingen van de politieke urgentie. Hoe geef je als gemeente nu succesvol en effectief vorm aan wijkgericht werken?

Platform31 heeft in [de publicatie Organisatievormen in het wijkgericht werken](#) verschillende organisatievormen van wijkgericht werken uitgelicht ([zie Bijlage 3: Vijf profielen van wijkgericht werken](#)).

De organisatievormen zijn gebaseerd op onderzoek en werkplaatsessies in negen verschillende gemeenten en aanvullende gesprekken in tien andere gemeenten, waaronder Den Haag. Een belangrijk onderdeel van de werkplaatsen was de schuifoefening, waarmee de inrichting van het wijkgericht werken in de gemeente door de deelnemers inzichtelijk wordt gemaakt.

De schuifoefening maakt gebruik van de metafoer van een mengpaneel waarin iedere gemeente het wijkgericht werken op een eigen manier afstemt. Is er in de gemeente geen keuze gemaakt, dan staat een schuif in het midden. Is er wel een keuze gemaakt, dan wordt de schuif hoger of lager geplaatst. Bij de positionering bestaat geen goed of fout.

Er zijn vijf categorieën:

- Positionering intern
- Proces met bewoners
- Proces binnen gemeente
- Bestuur en politiek
- Communicatie

Als de eigen positie van het wijkgericht werken is bepaald, kan dit vergeleken worden met de ambities voor het wijkgericht werken in de toekomst, of met de vijf profielen zoals omschreven in [Bijlage 3](#): de ontwikkelde, participatieve, organisatiegerichte, toenaderingsgerichte of gekantelde gemeente.

Schuifoefening voor de aanpak van de gemeente Den Haag?

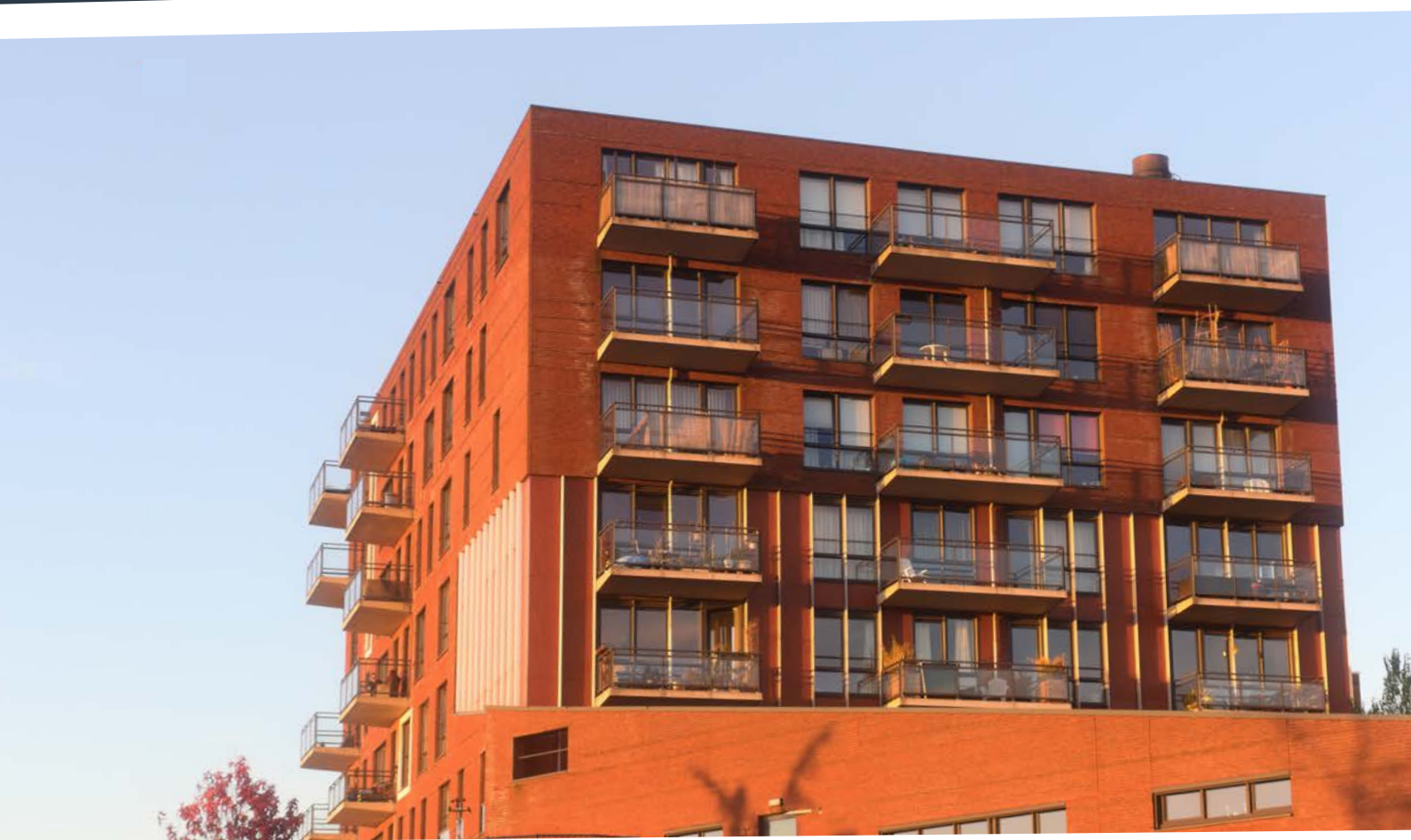
Hoe zo'n schuifoefening voor de organisatie van het wijkgericht werken in de gemeente Den Haag eruit zou zien, is geen onderdeel van dit onderzoek geweest. Om daar toch zicht op te krijgen doen we de gemeente Den Haag de suggestie om in een sessie met enkele betrokken ambtenaren een analyse met het mengpaneel te maken.

Dat levert niet alleen inzicht op in de wijze waarop het wijkgericht werken is georganiseerd, maar zal ook resulteren in aanbevelingen voor verbetering en doorontwikkeling in de toekomst. Dat kan de opbrengst van – en het draagvlak voor – het wijkgericht werken in Den Haag alleen maar versterken.



Schuif	Kenmerken van schuif die bovenaan staat zijn o.a.	Voorbeeldvragen
Positionering intern	<ul style="list-style-type: none"> - Eigen budget - Aparte afdelinggebiedsinrichting - Formele positie t.o.v. sociale teams of sectoren met gebiedsgerichte Accounthouders 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe zorg je voor budget als dat nodig is? - Waar staat gebiedsgericht werken in het organogram van je gemeente? Is dit bij anderen bekend? - Hoe gaat de samenwerking met het sociaal domein? - Hoe bepalen jullie wat prioriteit heeft in een gebied?
Proces binnen gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> - Werkprocessen duidelijk voor gebiedsgericht werken - Er is een gebiedscyclus - In beleidsplannen aandacht voor gebiedsgericht werken 	<ul style="list-style-type: none"> - Maken jullie voor ieder gebied een plan? Hoe gaat het proces om tot dit plan te komen? - Worden sectorale plannen samengevoegd? - Hoe zijn de werkprocessen georganiseerd? Is dat voor iedere afdeling hetzelfde?
Proces met bewoners	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende methodieken beschikbaar - Veel voorbeelden burgerinitiatieven - Gestructureerd aandacht bewonersgeluid 	<ul style="list-style-type: none"> - Bij wie komen geluiden van bewoners binnen? - Hoe zorgen jullie ervoor dat er iets met de geluiden gedaan wordt? - Hoe faciliteer je burgerinitiatieven?
Bestuur en politiek	<ul style="list-style-type: none"> - Wijkambtenaar dichtbij politiek - Wijkwethouders - Gebiedscommissies - Aandacht in coalitieakkoord 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe is de organisatie van bestuur en politiek? - Zijn er gebiedscommissies (o.i.d.)? Waar praten ze over mee? - Hoe kan een wijkambtenaar de politiek adviseren?
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Gebiedsgerichte communicatiestrategie - Reguliere afstemming tussen gebiedsgericht en sectoren over communicatie - Gesprekmethodieken met bewoners bekend 	<ul style="list-style-type: none"> - Is er structurele gebiedsgerichte communicatie? Waarover? Wie doet dit? - Weten bewoners bij wie ze waarvoor terecht kunnen? Hoe wordt dit gecommuniceerd? - Hoe is de interne gebiedsgerichte communicatie?

Les 12: Experimenteer met *streetwise* monitoring



Leren en verbeteren

Streetwise monitoring: dicht op de alledaagse praktijk

Streetwise is wellicht niet het eerste woord dat bij je opkomt als je aan monitoren denkt. Monitorsystemen bestaan meestal uit registraties en enquêtes die op afstand verwerkt worden, ver weg van de straat. Pas in tweede instantie wordt een vergelijking gemaakt met de realiteit van de straat, vanuit de opvatting dat ‘cijfers niet het hele verhaal vertellen’. Kwalitatieve informatie wordt dan vaak gebruikt om te verdiepen, te nuanceren en te duiden.

In dit onderzoek zijn we vanaf het begin kwalitatief te werk gegaan; we zijn de straat opgegaan om verhalen op te halen op pleinen, in buurthuizen en winkelstraten. We hebben via informele gesprekken, diepte-interviews en focusgroepen informatie verzameld over hoe mensen het leven in de wijk of straat ervaren, wat er goed gaat en wat niet, en wat zij merken van de wijk- of gebiedsgerichte beleidsaanpak.

Ons onderzoek is een momentopname, maar biedt ook aanknopingspunten voor periodieke streetwise monitoring. Bij een streetwise monitor is er sprake van een frequente directe confrontatie met de straat. De vraag is welke vorm deze permanente monitoring kan aannemen.

We delen hier de belangrijkste inzichten en aanbevelingen gebaseerd op het veldwerk en op een expertmeeting met monitoringsdeskundigen, onderzoekers, professionals en gemeenteambtenaren. Een uitgebreidere toelichting is te vinden in [Bijlage 4: Contouren van een streetwise monitor](#).

Uitkijken voor administratieve lasten

Het belang van een streetwise monitor wordt breed gedeeld. Op lagere schaalniveaus zoals een buurt of straat zijn statistieken snel verouderd, omdat zich in korte tijd belangrijke veranderingen kunnen voordoen.

Er is ineens een hangplek voor jongeren, er is sprake van overbewoning in wéér een paar huizen extra in de straat, nieuwe of gerenoveerde huizen worden opgeleverd, eindelijk is het pleintje mooi opgeknapt.

‘Bestaande informatie in monitoring is vaak te schraal en te eenzijdig. Een kwalitatieve aanpak kan het onzichtbare zichtbaar maken, vanuit verschillende perspectieven.’ (deelnemer expertmeeting)

In het geval van streetwise monitoring wordt gebruik gemaakt van de inzet van bewoners en wijkprofessionals zoals buurtwerkers, wijkagenten en sociaal beheerders van woningcorporaties. De straat/buurt is immers hun woon- dan wel werkomgeving. Zij zijn bij uitstek streetwise. Bij de inzet van bewoners wordt tegenwoordig gesproken van ‘citizen science’ of burgerwetenschap. Bewoners en wijkprofessionals kunnen door het bijhouden van logboeken, het invullen van observatiesheets, het afnemen van mini-interviews of het houden van buurtwandelingen (en vervolgens vastleggen van de observaties) de afstandelijke registraties en enquêtes aanvullen met concrete informatie. Uit de eerste ervaringen met kwalitatieve monitoring dicht op de straat weten we echter dat de levensduur daarvan meestal kort is. De belangrijkste reden: wijkprofessionals en bewoners vinden het te belastend om bij te houden.

De expertmeeting maakte duidelijk dat wijkprofessionals kampen met administratie- en overlegvermoeidheid. Ze zien het belang van het uitwisselen van kennis en ervaring, maar dan op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dit komt overeen met de ervaringen tijdens het veldwerk in de wijken en gebieden. De onderzoekers kregen soms de vraag ‘waarom weer een onderzoek?’ (ook enige onderzoeksvermoeidheid treedt op), en bij het organiseren van focusgroepen werd aangeraden vooral aan te sluiten bij bestaande bijeenkomsten, in plaats van extra tijd van bewoners en professionals te vragen.

Het is de kunst om een balans te vinden tussen enerzijds de behoefte aan periodieke informatie dicht bij de straat, en anderzijds de behoefte om ‘gewoon’ te werken en te leven in de wijk zonder onnodige registraties en overleggen.

Periodieke stadsgesprekken

Tijdens de expertmeeting bedachten deelnemers een alternatieve **vorm**: periodieke stadsgesprekken op het stadhuis (‘de straat komt naar het stadhuis’) dan wel in de wijken (‘het stadhuis komt naar de straat’), waar gestructureerd gesproken wordt over een vast aantal beleidsthema’s.

Bij deze gesprekken zijn zowel professionals als gemeenteambtenaren aanwezig. Het gaat om wijkwerkers als jongerenwerkers, opbouwwerkers, wijkteamleden, wijkagenten en medewerkers van woningcorporaties. Deze stadsgesprekken worden strak geleid, beknopt genotuleerd (wat is er aan de hand?) en monden uit in actiepunten (wat doen we al en wat kunnen/moeten we nog meer doen?). De gesprekken zouden eens per kwartaal kunnen plaatsvinden, een hogere **frequentie** is niet realistisch.

Zij spreken dan met elkaar over de belangrijke **thema’s** rond sociale en fysieke leefbaarheid en veiligheid, zoals in het Haagse wijk- en gebiedsgerichte beleid omschreven: sociale cohesie versus polarisatie, een schone woonomgeving, criminaliteit en ondermijning, multiproblematiek achter de voordeur, en toekomstperspectief voor jeugd.

Als je deze periodieke gesprekken structureel volhoudt, is dat een realistische invulling van *streetwise* monitoring. **Terugkoppeling** is hierbij cruciaal: vanuit verschillende perspectieven laten zien wat je met informatie doet.

Experimenteer met andere vormen

Naast periodieke stadsgesprekken is het de moeite waard om te experimenteren met andere vormen, ook als deze iets van administratieve vastlegging met zich meebrengen, zoals observatiesheets. *Streetwise* monitoring betekent niet dat je moet stoppen met kwantitatieve monitoring. Kwantitatieve en kwalitatieve gegevens kunnen gecombineerd worden.

‘Bij de wijkagenda zou je informatie kunnen verzamelen over het fysieke en het sociale. Fysiek gaat dan bijvoorbeeld om zwerfafval, dat kun je objectief meten. Sociaal is vaak lastiger: sociale samenhang kun je moeilijker meten. Daar zou je de ervaringen en het gevoel van bewoners op straat in beeld moeten brengen.’ (deelnemer expertmeeting)

Tellen en vertellen zijn beide belangrijk en moeten meer met elkaar verweven worden.

Vragen bij het experimenteren met dergelijke vormen van monitoring zijn: wie gaat het doen, lukt het om het vol te houden, kan het in actiepunten omgezet worden? Om mensen het te laten doen en volhouden, is het belangrijk dat zij de meerwaarde ervan inzien. Dat zij merken dat het verzamelen, bespreken, bekijken en duiden van informatie hen helpt bij het verbeteren van hun werk.

Kijk ook naar het positieve

Tijdens de expertmeeting hielden meerdere deelnemers een pleidooi voor het monitoren van wat wél goed gaat. De aandacht gaat snel uit naar problemen, maar het positieve is ook belangrijk om te signaleren en om van te leren.

‘Als er rellen zijn komt men kijken, maar er gebeuren ook veel positieve dingen. Die moet je ook in beeld brengen.’
(deelnemer expertmeeting)

Vaak staan het negatieve en het positieve los van elkaar in de berichtgeving. De ene keer is het strategisch om de dramatische cijfers te laten zien, de andere keer juist om goede sier te maken met een succesverhaal. Maar hoe het met elkaar verbonden is, blijft onduidelijk. *Streetwise* monitoring zou die verwevenheid moeten laten zien. Het betrekken van verschillende perspectieven is ook hierbij cruciaal.

‘Wat negatief lijkt, kan ook positieve effecten hebben. En wat negatief of positief is, hangt ook af van het perspectief van de betreffende persoon.’ (deelnemer expertmeeting)

Een monitor met een lange levensduur voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De monitor is na instructie praktisch en eenvoudig toe te passen én te herhalen door bewoners en wijkwerkers.
- Bewoners en wijkwerkers moeten het nut ervan inzien.
- Het instrument biedt aanknopingspunten voor verbeteracties en nieuw beleid.
- Het instrument stimuleert de deelname van bewoners en wijkwerkers aan het maken van diagnoses, opstellen van actiepunten en buurtagenda's.
- Het instrument brengt niet alleen problemen en zaken die slecht gaan in beeld, maar juist ook positieve zaken.

Conclusie: ‘Doen we de goede dingen en doen we de dingen goed?’



In het onderzoek naar de vijf wijken en de vier prioritaire gebieden hebben we de vraag beantwoord wat bewoners en andere betrokkenen merken en vinden van de gemeentelijke aanpak in hun wijk of straat. Dat hebben we gedaan door naar verschillende aspecten van de aanpak te kijken: de **focus**, de **zichtbaarheid**, het proces en het **resultaat**.

De lessen die we daarover hebben geformuleerd (les 1 t/m 9), hebben allemaal tot doel te leren van wat er goed en minder goed gaat, en dat te benutten om de aanpak verder te verbeteren. Daarnaast hebben we drie meer overkoepelende lessen geformuleerd (les 10 t/m 12) over leren en verbeteren, gericht op de aanpak als geheel (kwaliteit boven kwantiteit en het stroomlijnen van wijkgericht werken) en op verdere streetwise monitoring van wijken en gebieden.

Na het delen van de 12 lessen maken we hier de balans op. Kort samengevat wil de gemeente Den Haag weten: Doen we de goede dingen, en doen we de dingen goed?

De vraag **doen we de goede dingen?** gaat vooral over de uitgangspunten en de focus van de aanpak. Op basis van het onderzoek concluderen we dat de gemeente veel doet in de wijken en gebieden, in samenwerking met bewoners en andere partners, zoals professionals en ondernemers. De gemeente poogt met de aanpak nauwer aan te sluiten bij de alledaagse werkelijkheid van bewoners. Dat streven wordt door deelnemers gewaardeerd. Over de focus van de aanpak is afstemming geweest tussen de betrokken partijen en de keuze voor de focus wordt over het algemeen ondersteund.

Tegelijkertijd hangt de vraag of de goede dingen gedaan worden deels af van aan wie je het vraagt. Zo vinden veel jongeren dat er te weinig aandacht is voor hun perspectief. Zij voelen zich in veel wijken onterecht geïgnoreerd. Ook plaatsen professionals en gemeenteambtenaren kanttekeningen bij de wijk als focus: voor sommige problemen is dat een te grote schaal (bijvoorbeeld als er overlast is in een bepaald woningenblok), voor andere problemen juist weer te klein (bijvoorbeeld bij problematiek rond huisvesting van arbeidsmigranten). Daarnaast zijn er bewoners die nauwelijks zicht hebben op wat de gemeente doet; als je niet weet wat de gemeentelijke aanpak inhoudt, is het ook moeilijk om te beoordelen of het goede gedaan wordt.

Over de vraag **doen we de dingen goed?** zijn veel betrokken partijen kritischer. Enerzijds merken verschillende betrokkenen eerste concrete resultaten van de aanpak in de buurt, bijvoorbeeld dat de straat schoner of veiliger is, het winkelaanbod verbeterd of het verkeer rustiger. Anderzijds vinden velen dat de uitvoering beter kan en moet; vooral de communicatie over de aanpak en de organisatie van het participatieproces worden vaak genoemd. De metafoer van het participatieproces als 'black box' – waarvan je niet weet wat daarbinnen allemaal gebeurt – vat de ervaring van diverse betrokkenen goed samen. Als je heel veel dingen tegelijk doet, is het ook moeilijk alles goed te doen. Een keuze voor kwaliteit boven kwantiteit is nodig, vinden meerdere gemeenteambtenaren en professionals.

Betrokkenen pleiten voor meer transparantie ten aanzien van het beleidsproces en meer durf in het betrekken van bewoners. Afstemming en continuïteit binnen de gemeentelijke organisatie zijn hiervoor cruciaal. Gemeenteambtenaren in de wijk ervaren regelmatig spanning tussen hoe zaken op gemeentelijk niveau georganiseerd zijn, en wat er nodig is in de wijk. Verder stroomlijnen van de wijkgerichte aanpak is nodig om de verbinding tussen de wereld van de beleidswereld en de belevingswereld van bewoners en professionals te versterken. Niet af en toe, maar structureel.

Een vorm van streetwise monitoring kan hieraan bijdragen. Bij de invulling hiervan moet wel rekening gehouden worden met registratie- en overlegvermoeidheid die bij veel professionals aanwezig is. Aansluiten bij wat er al is en waar de energie zit, zoals [in les 9](#) omschreven, is ook hierbij cruciaal.



Bijlagen



Bijlage 1: Over het onderzoek

Vraagstelling

De overkoepelende vraagstelling van het onderzoek luidt:

Wat is vanuit het perspectief van bewoners en andere betrokkenen de betekenis en waarde van de gemeentelijke aanpak voor de sociale en fysieke leefbaarheid en veiligheid in de betreffende wijken/gebieden, en welke lessen kunnen daaruit getrokken worden?

Bij het beantwoorden van deze vraag hebben we gelet op de volgende aspecten van de gemeentelijke aanpak: (1) focus, (2) zichtbaarheid, (3) proces, (4) resultaat, (5) leren en verbeteren. Bij het leren en verbeteren besteden we in het bijzonder aandacht aan ervaringen uit andere wijken en buurten, en aan het kwalitatief blijven monitoren van wat er gaande is ('streetwise monitoring').

Kwalitatief onderzoek

We hebben gekozen voor kwalitatief onderzoek, omdat we ervaringen en opvattingen van bewoners en andere betrokkenen centraal wilden stellen en ruimte wilden bieden voor hun eigen verhaal.

Gegeven de beperkte looptijd en omvang van het onderzoek, hebben we een selectie gemaakt van wijken. In drie van de geselecteerde wijken is een wijkagenda opgesteld, en is ook een prioritair gebied gelegen (Moerwijk, Transvaal, Duindorp). Zo konden we de aanpak van de Wijkagenda en de Prioritaire Gebieden ook in onderlinge samenhang onderzoeken. In één wijk (ReVa) is wel een prioritair gebied, maar geen wijkagenda. In een andere wijk (Bomen- en Bloemenbuurt) is wel een wijkagenda, maar geen prioritair gebied.

Wijk	Wijkagenda/ Prioritair gebied	Interviews	Groeps- gesprekken
Moerwijk	Wijkagenda: Ja Prioritair gebied: Jan Luykenlaan/Van Baerlestraat	9	1 focusgroep jongeren
Regentesse- en Valkenboskwartier	Wijkagenda: Nee Prioritair gebied: Weimarstraat/ Beeklaan	13	1 focusgroep jongeren
Transvaal	Wijkagenda: Ja Prioritair gebied: Kaapseplein e.o.	7	-
Duindorp	Wijkagenda: Ja Prioritair gebied: Duindorp	7	1 focusgroep jongeren
Bomen- en Bloemenbuurt	Wijkagenda: Ja Prioritair gebied: n.v.t.	6 (+32 straat- gesprekken)	1 focusgroep gemeente- ambtenaren
Wijk-/ gebiedsoverstijgend			1 expert- meeting monitoring
Totaal		36	5

We hebben in het onderzoek gebruik gemaakt van verschillende methoden van dataverzameling:

- **Document- en literatuurstudie:** Om voorafgaand aan het veldwerk een goed beeld te krijgen van de gemeentelijke aanpak, hebben we diverse beleidsstukken over de Wijkagenda's en de Aanpak Prioritaire Gebieden bestudeerd en geanalyseerd. Na afloop van het veldwerk hebben we de bevindingen vergeleken met de resultaten van eerder onderzoek naar een beleidsaanpak gericht op wijken/gebieden.
- **Interviews:** We hebben diepte-interviews afgenomen met bewoners, professionals (jongerenwerkers, sociaal werkers, medewerkers woningcorporaties), gemeenteambtenaren (wijkmanagers, community builders, participatiemedewerkers) en enkele ondernemers.

Naast formele (ingeplande) gesprekken hebben we ook informele gesprekken gevoerd in en om buurthuizen en andere ontmoetingsplekken. In de Bomen- en Bloemenbuurt zijn daarnaast korte straatgesprekken gevoerd met bewoners, aan de hand van een vragenlijst. De deelnemers aan de geplande gesprekken hebben we geworven via ons eigen netwerk, via contactpersonen van de gemeente, via deelname aan activiteiten in de wijk, en via de sneeuwbal methode (waarbij we aan deelnemers vroegen of zij nog andere mogelijke deelnemers kenden).

- **Focusgroepen:** In drie van de vier wijken met een prioritair gebied hebben we een focusgroep georganiseerd, gericht op jongeren. We kozen deze doelgroep omdat jongeren ondervertegenwoordigd waren in de interviews. We sloten aan bij bestaande bijeenkomsten, zodat er voor jongeren een lagere drempel was om deel te nemen. In een vierde wijk met een prioritair gebied was er op korte termijn geen bijeenkomst waar we bij aan konden sluiten; daar heeft geen focusgroep plaatsgevonden. In de vijfde wijk (zonder prioritair gebied) vond de focusgroep plaats met gemeenteambtenaren, om de bevindingen van het onderzoek voor te leggen en de lessen hieruit met hen te bespreken. Het onderzoek in deze wijk was onderdeel van een onderzoeksstage, met ruimte voor een eigen focus en onderzoeksopzet.
- **Expertmeeting streetwise monitoring:** Voor het beantwoorden van de vraag over 'streetwise monitoring' hebben we een expertmeeting georganiseerd met 11 deelnemers. Nadere toelichting hiervan is te vinden in [Bijlage 4](#): Contouren van een streetwise monitor.

Het veldwerk voor het onderzoek vond plaats in de periode februari-juli 2022. De expertmeeting over streetwise monitoring vond plaats in oktober 2022.

Analyse bevindingen

Het veldwerk is voornamelijk verricht door vijf onderzoekers; elk van hen was primair verantwoordelijk voor de dataverzameling in één wijk/gebied. Van de gevoerde gesprekken en georganiseerde focusgroepen hebben we gedetailleerde verslagen gemaakt. Die verslagen zijn eerst op wijk-/gebiedsniveau door de betreffende onderzoeker geanalyseerd op de eerdergenoemde aandachtspunten (focus, zichtbaarheid, proces, resultaat, leren en verbeteren). Bij de analyse lieten we ook ruimte voor andere opvallende bevindingen. Daarna hebben we de bevindingen onderling uitgewisseld en de basis gelegd voor de eerste 10 lessen.

Les 11 is gebaseerd op de vergelijking van de resultaten uit ons eigen veldwerk en de resultaten van eerder onderzoek naar een wijk-/gebiedsgerichte aanpak, voornamelijk in andere gemeenten. Les 12 is gebaseerd op bevindingen van de expertmeeting over streetwise monitoring, gecombineerd met de ervaringen tijdens het veldwerk in de verschillende wijken/gebieden.

Gebruik citaten

Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, duiden we de deelnemers achteraan de citaten aan met de termen 'bewoner' (of, waar relevant: 'jongere'), 'professional' (jongerenwerkers, sociaal werkers, medewerkers woningcorporaties) en 'gemeenteambtenaar' (community builders, wijkmanagers, participatiemedewerkers), of 'ondernemer'. We verwijzen bij de overkoepelende lessen niet naar de specifieke wijk of het gebied waar het citaat betrekking op heeft. Waar een deelnemer verwijst naar een specifieke wijk of straat, hebben we de naam voor de leesbaarheid wel laten staan. Bij de selectie van citaten hebben we gestreefd naar een ongeveer gelijke verdeling over de wijken/gebieden.

Bijlage 2: Resultaten per wijk/gebied

Moerwijk: Jan Luykenlaan/Van Baerlestraat

Wat speelt er?

Bewoners benoemen verschillende problemen die spelen in de wijk: armoede, criminaliteit, eenzaamheid en ggz-gerelateerde problematiek. De woningbouwcorporatie vult aan dat er ondermijning speelt, in combinatie met slecht onderhouden woningen en een onaantrekkelijke winkelplint. Een aantal onderwerpen springt eruit.

De oude fietsenwinkel

Er wordt overlast van jongeren in het prioritair gebied ervaren. Jongeren geven aan last te hebben van dit stigma. De gemeente heeft een oude fietsenwinkel gehuurd voor vijf jaar, met als bestemming een multifunctioneel jongerencentrum. Jongeren zijn mede verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het centrum aan de Van Baerlestraat. Hun behoeften en dromen staan hier centraal. Zij regelen alles daaromheen, met hulp van een paar jongerenwerkers.

Bekende gezichten en continuïteit

Een woningbouwcorporatie benoemt dat er te veel personele wisselingen zijn bij het wijkmanagement, de wijkagenten, woningbouw en het stadhuis. Op dit moment zijn er een actieve wijkmanager en community builder.

Buurtkamer De Luyk

De buurtkamer is sinds 2021 weer open en in nieuw beheer. Er zijn een aantal buurtbewoners die de buurtkamer runnen.

Samenwerking

De wijkmanager heeft een focus op samenwerking in de wijk. In plaats van concurrentie, gaan ze steeds weer met alle partijen samen om de tafel.

‘Wij zijn er hier voor elkaar in Moerwijk. Op Bezuidenhout leeft iedereen op zijn eigen houtje. Hier moeten we het met elkaar doen.’ (bewoner)

Wat zijn de ervaringen met de aanpak?

De oude fietsenwinkel

Verschillende bewoners en de jongeren zelf waarderen de ruimte.

Bekende gezichten en continuïteit

De wijkmanager is veel te vinden in de wijk. Zij zit in de buurtkamer en maakt een praatje met mensen. Een bewoner ziet over de afgelopen twaalf jaar verschillende projecten van de gemeente voorbij komen, maar zegt: ‘De grote problemen blijven er nog steeds.’ Jongeren in Moerwijk hebben geen idee wat de gemeente in de wijk doet. Zij geven aan dat dat komt door het gebrek aan zichtbare verandering in de wijk.

Buurtkamer De Luyk

In de buurtkamer komen veel mensen samen. Woningbouw, de wijkregisseur, bewoners en vrijwilligers zijn hier regelmatig te vinden. Het contact onderling is goed. Vanuit de buurtkamer wordt veel informatie met bewoners gedeeld. De trekker van de buurtkamer is lid van verschillende appgroepen, waarin behulpzame informatie voor bewoners wordt gedeeld. Een voorbeeld hiervan: waar kun je geld terugkrijgen voor je gestegen energiekosten? Er worden veel activiteiten georganiseerd, waar diverse bewoners op afkomen. Zoals een wijkfeest, Bollywood-karaoke, een debat op Keti Koti, en een vragenmoment van de woningbouwcorporatie. Een medewerker van de gemeente legt uit: ‘Dit is de plek van de bewoners. Zij bepalen’.

Samenwerking

Er is een mooie samenwerking tussen de woningbouwcorporatie die gaat renoveren en het welzijnswerk. Samen voeren zij gesprekken achter de voordeur, om te bekijken of iemand begrijpt wat er met de renovatie precies gaat gebeuren. Voor het welzijnswerk biedt dit een mogelijkheid om te horen wat er speelt achter de voordeur en om daarin te ondersteunen waar nodig.

Communicatie

De gemeente werkt mee aan een buurtkrant. Bewoners krijgen hun informatie via de buurtkamer of hun eigen netwerk. Een gemeenteambtenaar geeft aan:

‘Ik zou open staan voor een gesprek op initiatief van inwoners. Dat gebeurt minder. Het is altijd participatie op initiatief van de gemeente.’

Jongeren geven aan dat zij meer gebruik maken van Instagram, Facebook of TikTok om hun informatie te halen.

Best practices: wat gaat er goed?

Betrokkenheid van jongeren vanaf het begin bij het jongerencentrum.

Jongeren waarderen dat zij hier zelf aan het roer kunnen staan, verantwoordelijkheid kunnen nemen en zichzelf daarmee ontwikkelen. Ook vermindert het hangen op straat van jongeren.

Er is een goedbezochte, levendige buurtkamer. Rondom de buurtkamer is een netwerk van bewoners die zich inzetten als vrijwilliger, maar ook van bezoekers die informatie komen halen.

Communicatie tussen de wijkregisseur, buurtbewoners en andere partijen is goed. Het wordt gewaardeerd dat de wijkregisseur voornamelijk in de wijk te vinden is.

Vruchtbare samenwerking tussen de woningbouwvereniging en het welzijnswerk, om problemen achter de voordeur aan te pakken.

Wat kan beter?

Meer langetermijninvestering in de buurt. Dit wordt gekoppeld aan financiën en aan de gezichten die in de wijk werken. Geïnterviewde bewoners ervaren een komen en gaan van gemeenteprojecten, terwijl onderliggende problemen als armoede en veiligheid blijven bestaan.

Een heel aantal bewoners weet niet precies wat de gemeente in dit gebied doet. Initiatieven die tot stand komen met budget vanuit de gemeente worden niet zo herkend. Daarnaast heeft niet iedere bewoner behoefte aan contact met de gemeente. Sommige bewoners zijn bezig in hun eigen netwerk en hebben geen behoefte aan formeel meedenken.

Regentesse- en Valkenboskwartier: Weimarstraat/Beeklaan

Wat speelt er?

Verschillende ervaringen: ook conflicterende perspectieven
We zien diversiteit in wat bewoners als problematiek in de buurt van de Weimarstaat/Beeklaan ervaren. Een greep hieruit: veel fietsen op straat, afval, coffeeshops, te weinig parkeerplekken, achterstallig onderhoud aan huizen, hard rijdende auto's, auto's die dubbel parkeren, wegwerkzaamheden die de straat blokkeren, leegstand. We zien dat de perspectieven van bewoners soms botsen: waar de een meer parkeerplekken wenst, wil de ander juist meer groen.

Concrete verbeterpunten in de directe leefomgeving

Inwoners noemen vaak concrete, zichtbare punten in hun directe leefomgeving die belangrijk voor hen zijn. Het gaat dan vaak om zaken in en rond de straat wat zij zelf wonen of vaak komen. Zoals een schone straat met zo min mogelijk afval. Ook een veilige buurt is belangrijk: waar mensen elkaar groeten, waar het rustig is en een goede sfeer heerst en er geen criminaliteit of overlast is.

'De grote hoeveelheid fietsen op straat. Het maakt het zelfs moeilijk je huis binnen te komen.' (bewoner)

'Er zijn bijna nooit problemen, er is geen ruzie, er is een goede sfeer, mensen groeten je.' (bewoner)

Wat zijn de ervaringen met de aanpak?

Onbekendheid aanpak bij bewoners

Alleen professionals en actieve bewoners kennen de Aanpak Prioritaire Gebieden van naam. Geïnterviewde bewoners die niet zelf betrokken zijn bij de aanpak, kennen deze veelal niet. De wijk had ten tijde van het onderzoek nog geen wijkagenda, dus daar is het in de gesprekken niet over gegaan.

Concrete verbeteringen gemerkt in openbare ruimte

De meerderheid van de geïnterviewden merken concrete verbeteringen in de straat. Deze worden al dan niet in verband gebracht met de Aanpak Prioritaire Gebieden. Er worden zowel veranderingen in de Weimarstraat als in de Beeklaan genoemd. En vaak noemen bewoners ook geen specifieke straat of locatie.

Uit de gesprekken komen de volgende genoemde verbeteringen naar voren: er is minder afval, er zijn drempels op straat gekomen, verbeterde uitstraling van panden, minder dubbel parkeren, een toegankelijke en actieve transformatiemanager, meer inzet pandenbrigade, meer politiecontrole, een drank- en blowverbod en minder dronken of hangende mensen op straat. Ook wordt benoemd dat er louche winkelpanden gesloten zijn en dat daar nieuwe, leuke winkels voor terug komen. Dat verbetert de sfeer op straat.

Positief voor de een, nadelig voor de ander

Hoewel er dus positieve veranderingen worden opgemerkt, is het belangrijk om rekening te houden met eerder genoemde conflicterende perspectieven. We zien dat wat voor de ene groep bewoners een positieve maatregel is, voor andere bewoners soms negatieve gevolgen kan hebben. Drie voorbeelden:

- Er zijn bewoners die aangeven dat meer politiecontrole zorgt voor meer ervaren veiligheid. Tegelijkertijd spreken we jongeren die eerder door de politie worden aangesproken als zij op straat zijn. Dat maakt het voor hen lastig om een plek te hebben en samen te zijn in de wijk.
- Er zijn bewoners die de winkelstraat willen vergroenen. Tegelijkertijd wordt door anderen een gebrek aan parkeerplaatsen ervaren.
- De gemeente plaatst een perkje met bloemen op een plein. Een groep bewoners die voorheen op deze plek met elkaar samenkwamen, is hier niet mee blij mee. Zij kunnen elkaar hier niet meer ontmoeten.

Best practices: wat gaat er goed?

Ook resultaat: samenwerking met bewoners

Het is ook een resultaat van de aanpak dat de gemeente meer in gesprek gaat en samenwerkt met bewoners. Verschillende geïnterviewden noemen dat de samenwerking verbeterd is. Er is een wijkoverleg ingesteld waaraan verschillende bewoners en ondernemers deelnemen en waarin men in werkgroepen aan de slag gaat met concrete onderwerpen. Er is een wijkmanager die sterk inzet op de samenwerking met bewoners.

Bestaande initiatieven in de wijk

In de wijk zijn er veel inwoners die een bijdrage leveren aan het verbeteren van de wijk. Sommige doen dat in individueel verband: bijvoorbeeld door afval op te rapen of andere inwoners te helpen in de buurt. Er zijn ook veel verschillende bewonersinitiatieven en zelforganisaties actief. Uit de gesprekken komt naar voren dat het belangrijk is dat de gemeente aansluit bij deze initiatieven, bij dat wat er al is in de buurt, en dit ook waardeert.

Cruciale rol van personen

Uit de gesprekken komt de belangrijke rol van specifieke professionals en hun kwaliteiten naar voren. Zoals de wijkmanager die de Aanpak Prioritaire Gebieden samen met bewoners vormgeeft in de wijk. Verschillende geïnterviewden ervaren de wijkmanager als toegankelijk, open, echt luisterend en kijkend naar mogelijkheden vanuit de wens om samen op te trekken. Of de groep jongeren die als het ware 'meeverhuist' met de jongerenwerker als die verplaatst naar een andere wijk.

Wat kan beter?

Participatie en communicatie: bereiken van diverse bewonersgroepen

Hoewel er dus stappen zijn gezet in de samenwerking, is een verbeterpunt voor zowel de participatie als de communicatie het bereiken van diverse bewonersgroepen. Zoals mensen met verschillende culturele achtergronden, mensen die laaggeletterd zijn, die in armoede leven, die de weg naar instanties niet kunnen vinden, en die in een kwetsbare positie verkeren. Uit de gesprekken komt naar voren dat hun stem onvoldoende gehoord wordt in de gemeentelijke aanpak.

De aannames die we soms hoorden is dat deze mensen niet mee willen denken. Uit o.a. een focusgroep met 10 jongeren komt een ander beeld naar voren. Zij gaven aan dat de gemeente nu niet weet wat zij belangrijk vinden in hun buurt en vinden het belangrijk dat de gemeente dit wél weet. Allemaal geven ze aan graag meer met de gemeente hierover in gesprek te gaan.

Ze hebben ook allerlei ideeën hoe dat zou kunnen: in gesprek gaan in het buurthuis, jongeren op straat aanspreken, via sociale media, via scholen door daar bijvoorbeeld een workshop te geven, interviews te doen en deze opnemen op video, vragenlijsten uitdelen.

'Wij zijn het vaakst in de buurt, wij weten wat er speelt.' (jongere bewoner)

Het bereiken van meer diverse groepen bewoners vraagt tijd en inzet. Belangrijk zijn bijvoorbeeld: het opbouwen van vertrouwen, op open wijze contact maken, aanwezig zijn in de wijk, laagdrempeligheid en wederkerigheid. Ook sleutelfiguren kunnen een belangrijke rol spelen.

Heldere lijn in participatie

De gemeente voert verschillende projecten uit in de wijk. Van Wijkagenda's en Prioritaire Gebieden tot Resilience Den Haag. Bewoners snappen deze verschillende aanpakken geregeld niet. Het is belangrijk dit richting bewoners toe zo simpel en duidelijk mogelijk te maken.

'Het is ingewikkeld voor inwoners om deze verschillende trajecten te begrijpen, wat er allemaal speelt in de wijk. En voor de gemeente is het lastig om verschillende projecten te stroomlijnen.' (bewoner)

Ook als het gaat om het wijkoverleg – een specifieke vorm van participatie – noemt een aantal geïnterviewden dat de inrichting hiervan nog verder ontwikkeld kan worden. Bijvoorbeeld door meer continuïteit in de deelnemers aan het overleg te realiseren.

Langdurige aanpak onderliggende problematiek

Eerder noemden we verschillende concrete verbeteringen die zichtbaar zijn op straat. Het aanpakken van de onderliggende problematiek in de wijk – zoals criminaliteit en ondermijning – is lastiger op te lossen en vragen om een langdurige aanpak.

'Ik denk dat men met de aanpak op de goede weg is, maar dat het een kwestie is van een lange adem. Je moet realistische verwachtingen hebben.' (professional)

Plek voor jongeren in de wijk

Uit de gesprekken komt naar voren dat er nu onvoldoende toegankelijke plekken voor jongeren zijn in de buurt. Bijvoorbeeld een voetbalveldje of een plein waar jongeren welkom zijn. Ook is belangrijk dat er voldoende passende activiteiten zijn voor jongeren. En dat buurthuizen voldoende open zijn op de momenten dat jongeren kunnen komen; ze zijn volgens jongeren 's avonds te beperkt open.

Transvaal: Kaapseplein e.o.

Wat speelt er?

In Transvaal wordt een scala aan problemen opgesomd die geschaard worden onder drie pijlers:

- Arbeidsmigranten
- Vuilnis/zwerfvuil
- Overbewoning

‘De wijk is gewoon zo smerig en dat merk je. Dat doet wel iets met het aanzien van de wijk. Als je over straat loopt en je ziet overal plastic en vuil om je heen. Dat is gewoon smerig, overal glas op de grond. Maar goed, afgezien daarvan denk ik dat ik hier best wel lang zal blijven.’
(bewoner)

De gesprekspartners maken in de interviews ook duidelijk dat al deze problemen niet los van elkaar staan en elkaar juist versterken. De mate waarin bewoners de problemen al dan niet ervaren, hangt af van waar ze in Transvaal wonen, hun levensfase en hun worteling in de wijk. Sommige bewoners die in gebieden wonen met uitsluitend sociale huurwoningen, bijvoorbeeld, geven aan minder last te hebben van overbewoning in de straat. Het vuilnis- en zwerfafvalprobleem wordt daarentegen wel breed gedragen; ook in Transvaal Noord en Midden wordt dit probleem aangekaart tijdens de gesprekken. De geïnterviewden zijn het wel met elkaar eens dat de problemen in Transvaal hardnekkig zijn en groter worden.

Bewoners en bezoekers Transvaal

De bevolking van Transvaal is divers op verschillende vlakken, bijvoorbeeld afkomst, etniciteit en vestigingsduur in de wijk. Dit

geldt ook voor de ‘nieuwe’ arbeidsmigranten die in de praktijk geen homogene groep vormen. Een bewoner (die ook professional is) vertelt dat de ‘nieuwe’ arbeidsmigranten uit verschillende Midden- en Oost-Europese landen komen en dat zij onderling ook zelf onderscheid maken tussen degenen die hier langer zijn en degenen die recentelijk gearriveerd zijn.

Transvaal kent verschillende plekken die veel bezoekers aantrekken zoals De Haagse Markt en de Paul Krugerlaan (en het plein). Een aantal gesprekspartners wijst erop dat niet alleen bewoners debet zijn aan het zwerfafvalprobleem, maar dat bezoekers daar ook een bijdrage aan leveren.

Hetzelfde geldt voor de problematiek rondom het Kaapseplein. Uit de gesprekken komt naar voren dat niet alle arbeidsmigranten die rondom het Kaapseplein rondhangen ook in Transvaal wonen. In de weekenden komen ook arbeidsmigranten uit andere wijken zoals Rustenburg en Oostenbroek naar het plein. Een bewoner (die ook professional is) zegt: ‘Het Kaapseplein is voor deze mensen hun Scheveningen waar ze in de weekenden naartoe komen om te ontspannen met hun landgenoten.’

Wat zijn de ervaringen met de aanpak?

Transvaal heeft een wijkagenda en daarnaast is het Kaapseplein aangemerkt als prioritair gebied. Gemeenteambtenaren wijzen echter op de overlap: ‘Problemen die uit de wijkagenda komen, komen ook terug in het prioritair gebied.’

Als we bewoners vertellen dat het Kaapseplein aangemerkt is als prioritair gebied en wat dit inhoudt, wordt er over het algemeen positief gereageerd. Dat betekent immers erkenning van de

problematiek en dat er stappen gezet worden om de problematiek aan te pakken, aldus bewoners. In het prioritair gebied zijn meerdere dingen in gang gezet (bijvoorbeeld de oprichting van een Huis van de Wijk, de herinrichting van het Kaapseplein, projecten gericht op jonge arbeidsmigranten), maar die zijn niet altijd zichtbaar voor bewoners. Als bewoners het over zichtbare veranderingen hebben, dan noemen ze vooral herinrichting/herstructurering van straten. Een van die zichtbare veranderingen is het groen dat op de tussenstrook in de Kaapstraat is aangelegd.

Verder werden de volgende punten genoemd:

Over het prioritair gebied:

- Het arbeidsmigrantenvraagstuk is te groot en overstijgt het lokale niveau. Professionals en ambtenaren geven aan dat landelijk beleid nodig is, maar dat zelfs dan resultaten pas op langere termijn zichtbaar zullen zijn.
- Sommige bewoners vinden dat de politieke wil ontbreekt om de problemen in Transvaal daadwerkelijk aan te pakken en geven aan dat er niet naar hen wordt geluisterd.
- Ook geven bewoners aan dat hun participatie beperkingen kent. Een bewoner zegt bijvoorbeeld:

‘Je kan wel heel hard roepen: geen arbeidsmigranten! Maar dan moet je wel ervoor zorgen dat die mensen ergens terecht kunnen. Punt! En dat is niet iets wat wij, de bewoners, kunnen oplossen. Alleen de overheid kan dat oplossen.’

- Er zijn middelen en menskracht ingezet voor het prioritair gebied, maar dat is volgens gemeenteambtenaren onvoldoende voor de problemen.

Over de wijkagenda:

- De input voor de wijkagenda is vooral digitaal opgehaald. Daardoor heeft de wijkagenda niet iedereen bereikt.
- Het ophaalproces ging te snel. Het opstellen van de wijkagenda en het ophalen van de input had meer tijd en (media)aandacht nodig om een breder publiek te bereiken. De vorm had ook anders moeten volgens de gesprekspartners.
- Geïnterviewden die aanwezig waren bij de twee wijkagenda-sessies vertellen dat de inhoud niet echt ter sprake kwam, omdat bewoners vooral hun onvrede uitten over de gemeente.
- De wijkagenda is uiteindelijk wel gepresenteerd, maar ten tijde van het veldwerk was niet duidelijk hoe deze verder vorm zou krijgen en hoe de uitvoering plaats zou vinden.
- Er worden zorgen geuit over de haalbaarheid van de wijkagenda. Het zou te veel punten omvatten en professionals maken zich zorgen over de capaciteit: is er wel genoeg menskracht om de wijkagenda uit te voeren?

Best practices: wat gaat er goed?

Informeel actief

In de wijk Transvaal zijn er bewoners die weliswaar niet aangesloten zijn bij een organisatie, maar die wel op hun eigen manier actief zijn in hun straat of buurt. Een van de bewoners maakt bijvoorbeeld dagelijks een rondje in zijn buurt met een afvalgrijper. Een ander traint regelmatig op het Wijkpark en gaat zo in gesprek met jongeren om hen te inspireren om ook te trainen. Kortom: er zijn veel informele kleine initiatieven op microniveau.

Veldwerker

Het Kaapseplein (en omgeving) kent een veldwerker die een schakel vormt tussen arbeidsmigranten en de gemeente. Bijzonder aan zijn aanpak is dat hij bottom-up te werk gaat. Via persoonlijk intensief contact met 'nieuwe' arbeidsmigranten signaleert hij problemen en koppelt dit terug naar Team Transvaal. Zo ontstaat beter zicht op de problematiek en de leefwereld van 'nieuwe' arbeidsmigranten en kunnen er oplossingsgerichte initiatieven ontwikkeld worden.

Wat kan beter?

Tijdens de gesprekken met bewoners en professionals werden verschillende verbeterpunten genoemd.

Behapbaar maken

Een professional stelt voor om de uitvoer van de wijkagenda behapbaar te maken en de haalbaarheid te vergroten. De focus zou dan moeten liggen op slechts een aantal punten die verder uitgewerkt en uitgevoerd worden door professionals, ondernemers, de gemeente en bewoners samen.

Samenwerking

De samenwerking tussen professional kan beter. Een professional geeft aan dat een goede samenwerking niet alleen draait om contact en korte lijnen, maar dat professionals ook elkaars agenda's en prioriteiten kennen: waar is de ander mee bezig?

Samenhang en continuïteit

Onder professionals en bewoners is behoefte aan continuïteit.

'Ik denk dat we nu allemaal hapsnap dingen los van elkaar doen. We proberen wel eens samen dingen te doen en dan bereikt het ook de media, maar dan stopt het. Dan denk ik: "Ja, we hebben zoveel inzet gepleegd en dan?" Maar ik ben niet de regisseur.'
(professional)

Onderling vertrouwen

Geïnterviewden geven aan dat conflicten, spanningen, onvrede onder bewoners beter (h)erkend moet worden in aanloop naar een project zoals de wijkagenda. Daar zou een aparte sessie voor kunnen worden georganiseerd met een bijpassende vorm.

Het bereiken van bewoners

Bewoners geven aan dat de gemeente meer maatwerk moet leveren om verschillende soorten bewoners te bereiken door verschillende communicatiemiddelen in te zetten. De gemeente zou niet-actieve en niet-betrokken bewoners kunnen bereiken door langs de deuren te gaan met korte vragenlijsten. Professionals zouden eventueel jongeren uit de wijk hiervoor kunnen inzetten.

Meer bekendheid prioritair gebied

Geïnterviewde bewoners kennen het pand van Team Transvaal aan het Kaapseplein niet zo goed. Ze weten niet waarvoor dat pand dient. Er zou meer bekendheid gegeven moeten worden aan wie en wat Team Transvaal is.

Duindorp

Wat speelt er?

In de gesprekken met bewoners, professionals en gemeenteambtenaren komen vooral de volgende vraagstukken regelmatig terug:

Fysieke ruimte: wie is waarvoor verantwoordelijk?

Betrokkenen noemen verschillende voorbeelden van afval rondom het wijkcentrum, waarbij onduidelijk is wie het veroorzaakt heeft, en wie het zou moeten opruimen. In de speeltuin liggen allemaal kleine zakjes waar 'snus' in heeft gezeten. Dat is nicotine met een smaakje, je doet het zakje onder je tong en krijgt dan nicotine binnen. De beheerders van de kinderboerderij bij de speeltuin ruimen de grote dingen wel op, maar al die zakjes verwijderen is voor hen geen doen. Tegelijkertijd is het niet prettig om jonge kinderen te laten spelen tussen afval en al helemaal niet dit type afval.

Na festiviteiten ligt er regelmatig troep rondom het wijkcentrum. Bijvoorbeeld rond Pasen, toen er allemaal taartdozen lagen en er drugs gebruikt was. Er ontstaat dan heisa, maar het is onduidelijk wie verantwoordelijk is om het op te ruimen, en bovendien wordt de rommel niet door iedereen als een probleem gezien.

Sociaal: spanningen tussen 'oude' en 'nieuwe' bewoners
Het onderscheid tussen 'oude' en 'nieuwe' Duindorpers wordt door veel bewoners gemaakt. De oude Duindorpers worden door een professional omschreven als 'over het algemeen gezellige mensen die houden van een praatje'. Er wordt veel gescholden, maar verder zijn het normale mensen, benadrukt hij. Als nieuwe Duindorpers

ervoor open staan, is het contact volgens hem snel gelegd. Een 'nieuwe' Duindorper geeft aan dat ze aan de ene kant goed contact heeft met de 'oude' bewoners, ze past er wel bij, maar dat ze aan de andere kant terughoudend is om medebewoners ergens op te wijzen. Bijvoorbeeld op afval dat uit auto's wordt gegooid, of hondenpoep bij haar voor de stoep die niet wordt opgeruimd.

'Ik heb er een keer voorzichtig wat van gezegd, zo van "o, zal ik je een zakje geven", maar daar was het meisje niet op voorbereid, dus begon ze te schelden.' (bewoner)

Voetbalkooi

In elk gesprek kwam de voetbalkooi voorbij, daar is veel om te doen. Vanwege nieuwbouw net buiten de wijk (in het Havenkwartier) moest de bestaande voetbalkooi verplaatst worden. Maar omdat hij op een andere plek kwam, konden de bewoners van de nieuwbouw er bezwaar tegen indienen. En dat deden ze, ze vreesden overlast. Dit zorgde voor spanning, niet alleen tussen de bewoners van Duindorp en de bewoners van de nieuwbouw, maar ook tussen Duindorpers en de gemeente. De gemeente heeft het volgens de bewoners niet goed aangepakt en niet duidelijk gecommuniceerd. Verschillende gemeenteambtenaren zijn het hiermee eens. Een gemeenteambtenaar zegt: 'Soms vergeten we te praten met de bewoners zelf.' Er is soms ook sprake van miscommunicatie, informatie die achteraf niet blijkt te kloppen. Ook de informatie die individuele ambtenaren zelf hebben is niet volledig. Maar als je met elkaar in gesprek gaat, en echt naar het verhaal van de bewoners luistert, dan is er wel onderling begrip, aldus de ambtenaar.

Een plek in de wijk

Een ander punt dat regelmatig terugkomt, is het gevoel dat er in de wijk geen plaats is voor bepaalde groepen. Het gaat dan vooral om jongeren en jongvolwassenen.

Sommige jongeren wijzen erop dat er voor jonge kinderen wel veel is in de wijk (zoals de speeltuin), maar voor oudere kinderen niet. Jongeren die 'hangen' voelen zich ook regelmatig opgejaagd door de politie, ook als er niets aan de hand is. Ze voelen zich ongewenst in hun eigen wijk.

Verschillende bewoners noemen het probleem van huisvesting. Er is een braakliggend terrein naast de kinderboerderij, er staan hekken omheen, dat is al twee jaar zo. Er komen volgens bewoners duurdere woningen te staan, geen woningen voor de mensen in Duindorp die een grotere woning zoeken of jongeren die uit huis willen. Een bewoner noemt het voorbeeld van een gezin met drie kinderen, de oudste jongen heeft een vriendin, maar ze kunnen geen huis vinden, dus wonen ze allemaal bij elkaar.

Wat zijn de ervaringen met de aanpak?

Bewoners die actief zijn in de wijk kennen meestal wel 'het plan van aanpak' voor Duindorp. De termen Wijkagenda en Prioritaire Gebieden zijn minder of niet bekend. Volgens een actieve bewoner zijn er voor de totstandkoming van het plan van aanpak publieke dialogen gevoerd in de wijk. Maar daarna is het lang stil gebleven.

'In het plan van aanpak staat: "Er is veel geprobeerd, het heeft veel tijd gekost, het is nu tijd om het anders te doen", maar als je dan vraagt "hoe dan?", dan komt er geen duidelijk antwoord op.' (bewoner)

Verschillende bewoners zeggen dat er voorzieningen in de wijk verdwijnen en dat ze het gevoel hebben dat de wijk 'wordt leeggehaald'. De voetbalkooi wordt ook hier weer genoemd. Verder zien zij wel dingen gebeuren, zoals het aanstellen van een nieuwe jongerenwerker. Dat is belangrijk, 'maar bewoners willen praktische zaken zien, zoals de voetbalkooi, of een geldautomaat', aldus een bewoner.

Bewoners die ervaring hebben met een specifiek project – zoals kinderboerderij Beestenboel Tesselweide – zijn positief over hun betrokkenheid bij de aanpak en over wat zij daarmee bereiken (zie best practices). Een bewoner die wel actief is in haar eigen blok, maar zich minder bezighoudt met ontwikkelingen in de wijk als geheel, merkt weinig van de aanpak. Ze vindt Duindorp over het algemeen een fijne wijk om te wonen en krijgt alleen iets mee van gebeurtenissen die veel aandacht krijgen: 'Ik weet alleen over vuurwerk en vuur [de vreugdevuren] en de voetbalkooi.'

Een jongerenwerker ervaart dat vertrouwen cruciaal is; zonder het vertrouwen van de jongeren bereik je niets. Door 'outreaching' te werken en vaak een rondje door de wijk te lopen, zijn de jongerenwerkers bekend gezichten voor de jongeren. Ook bij boa's is dit belangrijk gebleken; als er nieuwe komen moet je weer van vooraf aan beginnen. Het grote verloop binnen de gemeente helpt niet mee, zegt de jongerenwerker. Dingen die misgaan in de communicatie zijn geen opzet, maar het gaat volgens hem vaak 'niet handig'.

Best practices: wat gaat er goed?

Samenvallen verschillende beleidstrajecten Verschillende betrokkenen geven aan het positief te vinden dat de aanpak in Duindorp samenhangend is: de eerdere aanpak Duidelijk Duindorp heeft geleid tot de wijkagenda en 'het actieplan' en in Duindorp vallen de Wijkagenda en de Aanpak Prioritaire Gebieden samen. 'Het loopt in elkaar over, dat is mooi', zegt een gemeenteambtenaar.

Verbinding leggen tussen 'oude' en 'nieuwe' bewoners

De beheerders van de kinderboerderij, die ook in de wijk wonen, zetten zich in voor de verbinding tussen verschillende groepen kinderen in de wijk; vooral tussen de kinderen van de 'oude' en de 'nieuwe' Duindorpers. Die kinderen zitten vaak op andere scholen; nieuwkomers kiezen vaak voor scholen buiten de wijk. De kleuters vanuit de 'duurdere huizen' komen nu ook spelen in de speeltuin, dat hebben de beheerders met een 'juf' van de school georganiseerd. Ze hopen dat er ook oudere kinderen zullen komen.

PBS-benadering

De 'Positive Behaviour Support'-benadering is een proces van de lange adem. Het gaat over positief gedrag stimuleren en is gericht op kinderen van verschillende leeftijden. Scholen, jongerenwerk, sportorganisaties en de kinderboerderij trekken hier samen in op; het is een voorbeeld van een integrale aanpak. 'Langzaam zie je resultaten komen', zegt een gemeenteambtenaar. Tegelijkertijd vindt deze ambtenaar dat je moet waken voor paternalisme: kinderen weten wel hoe ze 'netjes' moeten praten, maar hoe erg is het als ze dat niet altijd doen?

Foto's aan de gevels

Direct zichtbare resultaten, zoals de portretfoto's aan de gevels, door kinderen uit de wijk gemaakt van andere bewoners, worden positief beoordeeld door verschillende bewoners. Ze vinden het ook

fijn dat Duindorp hiermee op een positieve manier aandacht krijgt; meestal wordt de wijk door lokale en landelijke media – en ook door onderzoekers – opgezocht om problemen te belichten, merken ze op.

Wat kan beter?

Betrekken van bewoners

'Ik ben niet negatief, maar wel kritisch', zegt een bewoner. Hij vindt dat bewoners wel goed betrokken zijn bij het voortraject van het plan van aanpak, maar niet bij het vaststellen van het plan en de verdere stappen. Een gemeenteambtenaar vindt dat er veel meer informatie gegeven moet worden aan bewoners: 'Als je mondjesmaat informatie geeft, worden mensen kwaad op "die rotgemeente".' Zij vindt dat er vanuit de gemeente ook eerder gezegd moet worden dat ze iets fout hebben gedaan, zoals rond de voetbalkooi: 'Wees dan dapper.'

Meer speel-/hangruimte voor jongeren van verschillende leeftijden

Het aanbod in de wijk is beperkt, vinden jongeren zelf. Een jongerenwerker zegt dat er wel voorzieningen zijn, maar dat het versnipperd is. Een sportveld wordt beheerd door een andere organisatie, de jongerenwerker geeft aan dat jongeren er vaak niet in kunnen en hij daar geen sleutel van heeft.

Meer zicht op opbrengst van aanpak

Diverse betrokkenen zien dat er successen behaald worden. Maar echt zicht op de impact is er volgens een gemeenteambtenaar nog niet: 'We proberen veel, maar wat is de impact? Als je het vergelijkt met de moeite, wat is dan het rendement?' Zij pleit ervoor meer onderzoek te doen, om zo bij te dragen aan de lerende organisatie die de gemeente wil zijn. Hiervoor is het ook van belang dat de aanpak niet bestaat uit kortlopende projecten. Continuïteit is belangrijk om resultaten te kunnen behalen en om van fouten te kunnen leren.

Bomen- en Bloemenbuurt

Wat speelt er?

Verkeersveiligheid staat op nummer 1 geagendeerd op de wijkagenda en komt ook vaak terug als thema in de straatgesprekken met bewoners. Bijeenkomsten over dit thema worden volgens de voorzitter van een wijkberaad altijd druk bezocht. Ook groen in de wijk en verduurzaming staan op de wijkagenda en zijn thema's die leven onder de bewoners.

Een gemeenteambtenaar zegt enigszins gechargeerd: 'Wanneer het ergste probleem parkeren is, dan gaat het best goed in de wijk.' De Bomen- en Bloemenbuurt kent – anders dan de andere wijken die we hebben onderzocht – geen als prioritair gebied bestempelde straten of pleinen. Bewoners trekken volgens de gemeenteambtenaar snel aan de bel, zijn over het algemeen mondig, en weten hun weg te vinden naar gemeentelijke instanties.

Wat zijn de ervaringen met de aanpak?

Veranderingen gezien, wijkagenda minder

Bewoners zien wel veranderingen in de wijk, maar koppelen dit vaak niet aan de wijkagenda. Dit wordt meerdere malen aangegeven in de straatinterviews en in het diepte-interview met bewoners. Vaak zien zij de wijkagenda alleen in de wijkkranten langskomen en zijn zij hier verder niet echt mee bezig. Wel zien zij veranderingen in de wijk, maar zij zien dit vaak meer als iets dat buiten bewoners om gebeurt door de gemeente.

Ervaringen met gemeente kleuren mening over wijkaanpak

Bewoners zien de gemeente vaak als één geheel. Wanneer bewoners op een negatieve manier met de gemeente in aanraking zijn gekomen, zijn zij minder geneigd om aan een volgend traject mee te doen. Dit komt doordat de eerdere ervaringen hun visie op de gemeente zo hebben getekend dat zij vaak achter zijn gelaten met ideeën als 'de gemeente doet toch niets voor mij', 'de gemeente luistert toch niet', of 'participatie wordt alleen gebruikt om al besloten plannen door te drukken' (citaten uit straatgesprekken).

Proces vaak belangrijker dan uitkomst

Een bewoner vertelt dat haar man heeft meegedaan aan het proces rondom het Haags cultuurcentrum: 'Hij vond het ontzettend leuk om mee te praten.' Zij werden op alle manieren op de hoogte gehouden: via brieven, Hoplr [een buurtapp] en email. Deelnemers mochten ideeën inbrengen, 'maar het resultaat was niet naar wens wegens meningsverschillen'. Zij geeft wel aan nog behoefte te hebben om aan participatietrajecten mee te doen, bijvoorbeeld bij trajecten over armoedebestrijding. Dat de eerdere uitkomst niet naar wens was, betekent dus niet dat zij 'afhaken'. Wanneer het proces als prettig of eerlijk is ervaren, is het oordeel vaak positief, ongeacht het resultaat, blijkt ook uit andere gesprekken (en zie ook [Bleijenberg, 2022](#)).

Communicatie over de aanpak

Gemeenteambtenaren geven aan dat er problemen zijn met hoe wordt gecommuniceerd met bewoners. Verschillende ambtenaren vinden het lastig te bepalen wanneer iets gecommuniceerd moet worden. Zo zegt een gemeenteambtenaar: 'Je wilt pas wat communiceren als er een resultaat is.' Hierbij is het risico groot dat het heel lang duurt voordat bewoners iets te horen krijgen over de voortgang van een project.

Best practices: wat gaat er goed?

Relatief veel bewoners participeren

De gemeenteambtenaren geven aan dat de Bomen- en Bloemenbuurt een wijk is waar het in vergelijking met andere wijken in Den Haag relatief makkelijk is om participatietrajecten op te starten. Het is makkelijker om in deze wijk mensen te vinden die de tijd hebben en bereid zijn om mee te denken over onderwerpen. Ook zijn de wijkberaden in de Bomen- en Bloemenbuurt heel actief en is het contact met hen laagdrempelig, zodat ze eenvoudig betrokken kunnen worden bij de trajecten. De deelname aan participatietrajecten komt overeen met het beeld uit de straatinterviews. Van de 32 willekeurige voorbijgangers met wie we een gesprek hadden, hebben er 15 meegedaan aan een participatietraject. Daarnaast waren er respondenten die nog niet hebben geparticipeerd, maar wel de behoefte zouden hebben om te participeren. Dat participatie goed gaat in deze buurt, is echter niet eenvoudig te vertalen naar wijken met een andere samenstelling en met andere problematiek, geven gemeenteambtenaren aan.

Concrete resultaten verkeersveiligheid

Een concreet positief voorbeeld voor veel bewoners zijn de extra voetgangersoversteekplaatsen (VOP's) aan de Thomsonlaan. De oude situatie zorgde voor onveiligheid met oversteken voor omwonenden. Deze VOP's maken het oversteken volgens bewoners een stuk veiliger.

Naast de VOP's zijn er verderop in de straat ook verkeerswijzigingen geweest, bij het kruispunt Thomsonlaan-Goudenregenstraat. Hier zijn aanpassingen gedaan aan de parkeervakken en VOP's. Ook zijn er Hagenaartjes geplaatst die de verkeerssituatie veiliger moeten maken. Voor velen zijn deze aanpassingen positief.

Combinatie online en fysieke bijeenkomsten

Veel respondenten geven in de straatinterviews aan dat online participatie – die ingezet is bij het opstellen van de wijkagenda – voordelen heeft. Het is voor veel bewoners laagdrempelig en het kost minder tijd. Voor ouders van jonge kinderen betekent dit dat zij sneller mee kunnen doen. Een respondent geeft aan dat online participatie zo simpel mogelijk gemaakt moet worden.

‘Online is wel makkelijker want het kost minder tijd, maar er moeten geen extra stappen aan zitten, zoals aanmelden of wachtwoorden. Dan haak ik af.’ (bewoner)

Fysieke bijeenkomsten blijven ook belangrijk. De wijkberaden geven aan dat fysieke bijeenkomsten vooral meerwaarde hebben wanneer het over complexere onderwerpen gaat waar veel mensen in de wijk iets over te zeggen hebben, zoals verkeersveiligheid. Ook meerdere wijkbewoners zeggen dat het bij fysieke bijeenkomsten sneller mogelijk is om dieper op de inhoud in te gaan.

Wat kan beter?

Bewoners en gemeenteambtenaren geven verschillende tips voor het vervolg van de wijkagenda:

Communicatie: frequenter en meer over proces

Verhoog de frequentie van communicatie en wacht niet met communiceren tot er een resultaat is behaald. De kanalen die gebruikt worden voor communicatie zijn goed, maar er zou meer informatie gedeeld kunnen worden. Hierbij moet niet gewacht worden op resultaat; bewoners waarderen het als zij in het proces worden meegenomen.

Binnen de Bomen- en Bloemenbuurt lopen verschillende trajecten met vergelijkbare namen. Voor bewoners is het lastig te zien wat vanuit welk traject gebeurt. Enerzijds hoeven bewoners die trajecten niet bij naam te kennen en is het positief dat zij wel de resultaten zien. Anderzijds zou het mooi zijn als bewoners worden meegenomen in de onderlinge samenhang van het beleid en als de informatie hierover niet versnipperd is.

Wederkerigheid in participatie

Maak gebruik van creatieve vormen van participatie en geef iets terug aan de wijk tijdens het proces. Participatie is vaak wat 'stoffig', vinden vooral jongere bewoners. Door gebruik te maken van creatieve sessies zoals workshops, webinars en pizzasessies kunnen andere doelgroepen worden bereikt en betrokken.

Samenwerking gemeente en wijkberaden

Maak duidelijk welke rol de wijkberaden hebben binnen de wijk en hoe deze door de gemeente worden ingezet. De wijkberaden nemen een kritische houding in ten aanzien van het handelen van de gemeente. Hier brengen gemeenteambtenaren tegenin dat de wijkberaden ook niet altijd even transparant zijn over de positie die zij innemen. In gesprek met elkaar moet duidelijk worden welke rol de wijkberaden moeten innemen en hoe deze ingevuld moet worden.

Waar vanuit de gemeente wordt aangegeven dat er over het algemeen goed zicht is op waar de wijkberaden mee bezig zijn, is dat andersom een stuk minder het geval. Volgens beide wijkberaden zijn er voldoende mensen in de wijk die mee willen en kunnen doen in de uitvoering van de wijkagenda en zou de gemeente dit potentieel nog meer kunnen benutten.

Versoepeling interne processen

De wijkagenda loopt van 2020 tot 2024 en was ten tijde van het onderzoek ongeveer op de helft van de looptijd. Een betrokken gemeenteambtenaar geeft echter aan dat deze nog niet op de helft van voltooiing is. Deze achterstand komt volgens de ambtenaar vooral door de moeilijke en langdurige processen binnen de gemeente Den Haag. Hierbij wordt ook aangekaart dat het stadsdeel niet altijd beschikt over de op het betreffende thema relevante ambtenaren, waardoor een project naar een afdeling op het stadhuis moet. Dit maakt een aanvraag of initiatief nog lastiger uit te voeren.

Wijkagenda-light

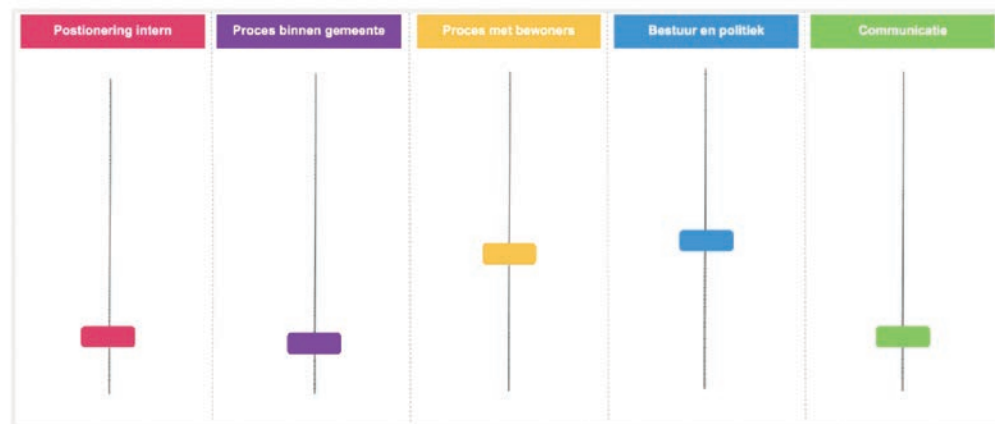
Verschillende gemeenteambtenaren adviseren om bij het aflopen van de huidige wijkagenda geen compleet nieuwe wijkagenda op te stellen. Een van hen opperde een 'Wijkagenda-light'. De wijkagenda behoudt dan de functie van het agenderen van problemen in de wijk voor en door bewoners, maar in een lichtere vorm. Bullet points in plaats van uitgewerkte ideeën en prioriteiten in plaats van het opstellen van thema's en actiepunten hierin. Zo'n Wijkagenda-light zou een passend instrument kunnen zijn om wijken met relatief minder complexe problematiek toch mee te nemen in het programma van de Wijkagenda's.

Bijlage 3: Vijf profielen van wijkgericht werken

Platform31 heeft in [de publicatie Organisatievormen in het wijkgericht werken](#) verschillende organisatievormen van wijkgericht werken uitgelicht. [In les 11 hebben we deze al kort geïntroduceerd.](#)

Hieronder staan de schuiven van de vijf profielen onder elkaar afgebeeld. Door de profielen met elkaar te vergelijken wordt in één oogopslag duidelijk op welke aspecten de profielen overeenkomen en verschillen van elkaar. De vraag aan gemeenten luidt: waarin herkent u uw gemeente en waar ziet u verschillen?

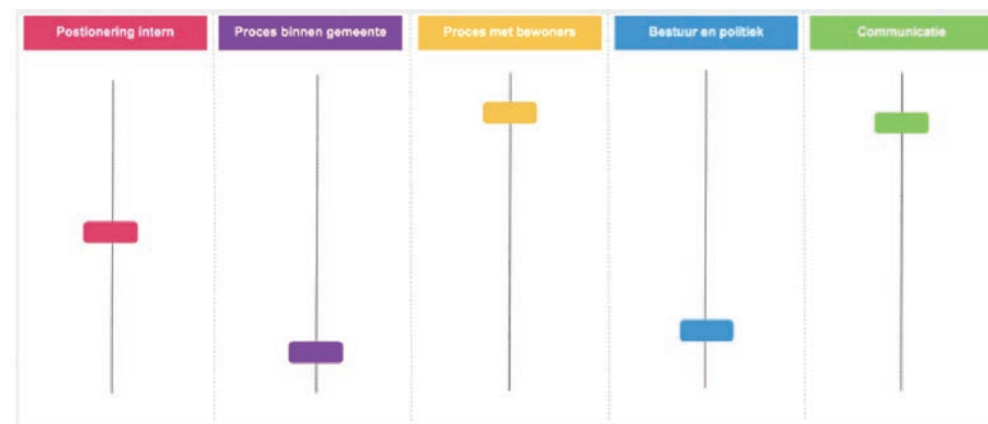
Profiel 1: de ontwikkelende gemeente



- **Positionering intern:** maakt domeinoverstijgend werken mogelijk en koppelt projecten aan elkaar.
- **Proces binnen gemeente:** maakt differentiatie van beleid naar wijken mogelijk.

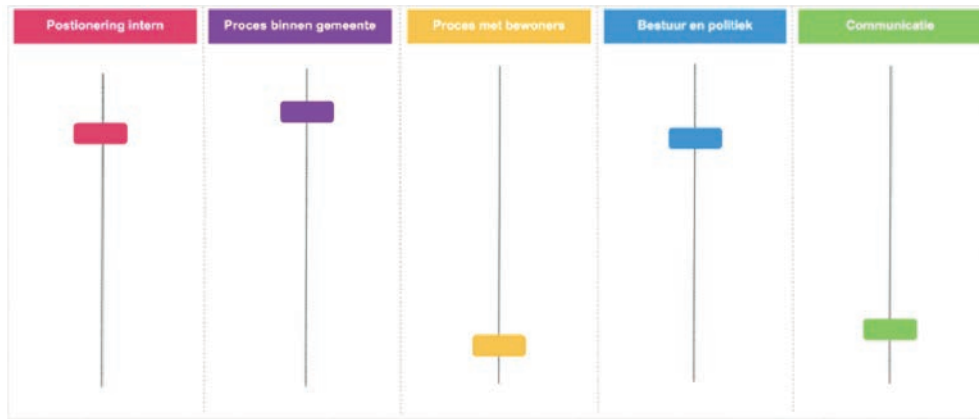
- **Proces met bewoners:** vangt bewonersgeluiden op. Indien dit een doel is: sluit aan bij bestaande structuren en initiatieven in de wijk en bepaal de participatiestrategie.
- **Bestuur en politiek:** realiseert nabijheid van bestuur en borgt het wijkgericht binnen de gemeentelijke organisatie.
- **Communicatie:** is afhankelijk van aanleiding en ontwikkelrichting wijkgericht werken.

Profiel 2: de participatieve gemeente



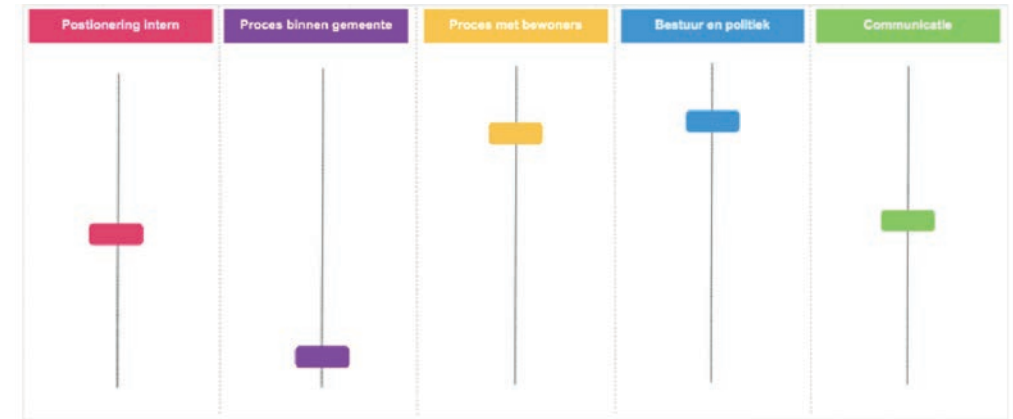
- **Positionering intern:** is afhankelijk van aanwezigheid wijkbudget en budgetverantwoordelijkheid wijkprofessionals.
- **Proces binnen gemeente:** heeft geen prioriteit, responsiviteit richting bewoners en participatie staan voorop.
- **Proces met bewoners:** is het belangrijkste. De nadruk ligt op initiatieven uit de wijk (samenwerken en stimuleren), eventueel aan de hand van buurtbudgetten.
- **Bestuur en politiek:** krijgt weinig bestuurlijke aandacht, grote afstand wijkprofessional en bestuur, ceremoniële rol (wijk) wethouders.
- **Communicatie:** er is structurele gebiedsgerichte communicatie richting de wijk, interne communicatie op orde.

Profiel 3: de organisatiegerichte gemeente



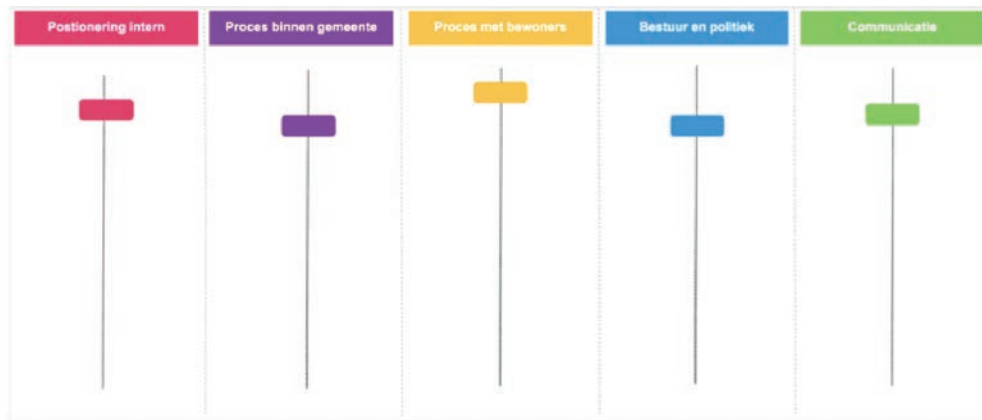
- **Positionering intern:** staat in de schijnwerpers: (vaak) aparte afdeling wijkgericht werken, structureel budget én mandaat wijkambtenaar.
- **Proces binnen gemeente:** heeft hoogste prioriteit en komt tot uiting in duidelijke interne (wijkgerichte) werkprocessen, integrale wijkteams, en structurele gebiedscycli.
- **Proces met bewoners:** gemeente voelt zich verantwoordelijk voor wijkopgaven, weinig ruimte voor burgerinitiatieven en zeggenschap van bewoners.
- **Bestuur en politiek:** wijkprofessional dichtbij bestuur: wijkwethouders als aanvoerder van wijkteams en ambassadeur voor de wijk binnen het college. Aandacht voor wijkgericht werken in coalitieakkoorden helpt hierbij.
- **Communicatie:** externe gebiedsgerichte communicatie is geen prioriteit, focus op interne organisatie en communicatie daarbinnen.

Profiel 4: de toenaderingsgerichte gemeente



- **Positionering intern:** is afhankelijk van aparte afdeling gebiedsgericht werken, of onder sociaal dan wel fysiek domein.
- **Proces binnen gemeente:** intern domeinen verbinden is van ondergeschikt belang.
- **Proces met bewoners:** er is veel aandacht voor opvangen geluid uit de wijk.
- **Bestuur en politiek:** bestuur dicht bij bewoners brengen heeft prioriteit, bijvoorbeeld door wijkwethouders aan te stellen.
- **Communicatie:** is geen vereiste, nadruk op toegankelijkheid en gespreksmethodieken met bewoners.

Profiel 5: de gekantelde gemeente



- **Positionering intern:** heeft een beleidsoverstijgende afdeling naar de logica van de burger, platte organisatie met korte lijnen. Geen indeling naar beleidsterreinen binnen gemeente.
- **Proces binnen gemeente:** er is continue afstemming met vakcollega's en breed opgezette wijkteams.
- **Proces met bewoners:** staat centraal. Wijkbewoners worden actief bij beslissingen betrokken en denken mee over gebiedsgericht beleid.
- **Bestuur en politiek:** bestuurders en directeuren zijn 'in dienst' van de wijk, volgen logica van wijkbewoners.
- **Communicatie:** er is intensieve interne en externe gebiedsgerichte communicatie, ook om moeilijk te bereiken inwoner te betrekken.

Bijlage 4: Contouren van een streetwise monitor

Over monitoren

Monitoren is te definiëren als het periodiek en systematisch volgen van maatschappelijke ontwikkelingen ten behoeve van beleid. De meeste monitorsystemen worden jaarlijks of tweejaarlijks geactualiseerd. Denk aan landelijke monitoren als *CBS in uw Buurt* en *De Leefbaarometer*, maar ook aan gemeentelijke monitoren als *Den Haag in Cijfers*, *De Leefbaarheidcirkel* en het *Wijkprofiel*, het monitoringsinstrument van de gemeente Rotterdam om in kaart te brengen hoe de stad en de wijken ervoor staan op het sociale, fysieke en veiligheidsdomein. Zowel genoemde landelijke als gemeentelijke monitoren reiken een schat aan informatie aan over de leefbaarheid van wijken en buurten in de meest brede zin van het woord. Deze landelijke en gemeentelijke monitoren laten zich aan de hand van onderstaande vijf kenmerken definiëren. Hun betekenis ontleen ze aan hun levensduur, omdat pas na verloop van de tijd ontwikkelingen zichtbaar worden. Dat stelt ook eisen aan gebruiksvriendelijkheid: monitoren die niet gebruiksvriendelijk zijn, zijn geen lang leven beschoren.

Vijf kenmerken van monitoren

- Informatie wordt periodiek verzameld
- Verzamelde informatie is zo actueel mogelijk
- Gebruikte indicatoren/meetmethode zijn/is steeds hetzelfde
- Verzamelde informatie biedt aanknopingspunten voor actie
- Monitor kent een ijkpunt – een startpunt, soms ook een streefcijfer

Functies van monitoren

Monitoren die relevant zijn voor het systematisch en periodiek volgen van maatschappelijke ontwikkelingen in wijken en buurten vervullen een aantal functies:

- **Beschrijvende functie**, vaak getypeerd met de metaforen van scan of thermometer: door meerdere indicatoren te bundelen ontstaat een momentopname waarmee in één blik duidelijk wordt hoe de buurt ervoor staat op belangrijke aspecten.
- **Signalerende functie**: door herhaaldelijk hetzelfde gebied in kaart te brengen, krijgt deze een signalerende functie. Een verschijnsel komt op, eerst nog maar heel beperkt, maar gaandeweg tekent zich een trend af. Het is voor lokaal beleid belangrijk om trends zo vroeg mogelijk op het spoor te komen, zodat er op kan worden geanticipeerd. Voor deze functie zijn de seismograaf of barometer leidende metaforen.
- **Agenderende functie**: op basis van de beschreven stand van zaken en gesignaleerde ontwikkelingen kan een prioritering aangebracht worden in de thema's die bewoners of andere partijen in hun buurt belangrijk vinden. Met de agenderende functie wordt de vertaalslag gemaakt van registratie (wat speelt er?) naar ambitie (welk doel wil je bereiken?). In het verlengde hiervan kan worden nagedacht over de gewenste maatregelen.
- **Evaluatieve functie**: bij maatregelen in buurten is het niet altijd gemakkelijk om geconstateerde verbeteringen of verslechtingen aan ingezet beleid toe te schrijven. Met intelligente buurtscaninstrumenten kan vaak wel plausibel gemaakt worden of beleidsmaatregelen/aanpakken verschil hebben gemaakt.

Voor prioritaire gebieden schieten bestaande monitoren tekort

Deze vier functies van monitoring komen op lagere schaalniveaus gebrekkig van de grond. Dit is precies ook het schaalniveau van prioritaire gebieden die in de meeste gevallen uit stukjes buurt en (delen van) straten bestaan. Ze functioneren om twee redenen gebrekkig.

Ten eerste zijn er geen statistieken beschikbaar over deze lagere schaalniveaus. Er zijn wél cijfers over de buurt of over een postcodegebied beschikbaar, maar niet over een deel van een buurt, een (stukje) straat of portiek. Dit betekent niet dat alle beschikbare statistiek onbruikbaar is, maar dat ze voor sommige situaties te weinig precies is. Zo kan het zijn dat er sprake is van geruststellende statistieken over de leefbaarheid op het niveau van de buurt, terwijl er op specifieke plekken sprake is van allerlei ongerief. Of dat de statistieken over cohesie op het niveau van de buurt zeer negatief zijn, terwijl op tal van plaatsen sprake is van grote onderlinge solidariteit.

Ten tweede worden bestaande monitorsystemen als *CBS in uw Buurt*, *De Leefbaarometer* en *Den Haag in Cijfers* jaarlijks of tweejaarlijks geactualiseerd. Dat hoeft geen probleem te zijn. Op hogere schaalniveaus behouden statistieken voor een jaar of twee jaar hun actualiteit. Maar op lagere schaalniveaus kunnen ze snel verouderen, omdat zich op buurt- of straatniveau in korte tijd belangrijke veranderingen kunnen voltrekken. Statistieken, trends en *public moods* kunnen grote schommelingen vertonen op de laagste schaalniveaus. Er is ineens een hangplek voor jongeren, er is een schietincident, er is sprake van overbewoning in wéér een paar huizen extra in de straat, foute horeca drukt een stempel op een stukje straat op warme zomeravonden, nieuwe of gerenoveerde huizen worden opgeleverd, eindelijk is het pleintje mooi opgeknapt.

Het resultaat is direct afleesbaar aan de leefbaarheids- en veiligheidsgevoelens van de bewoners die er wonen en de ondernemers die er werken. Dat betekent dat niet alleen de beschrijvende functie tekortschiet, maar ook de signaleringsfunctie met bestaande monitoren. Trends komen te laat in beeld, waardoor ook de agenderende functie in gebreke blijft omdat iets pas geagendeerd wordt op het moment dat zaken al te veel uit de hand zijn gelopen of mogelijk alweer omgebogen zijn. Met de bestaande monitoren kom je te vaak te vroeg of te laat bij het verzamelen van beleidsrelevante informatie op de laagste schaalniveaus.

Beleid voor prioritaire gebieden is gebaat bij straatwijze informatie

Het monitoren van de leefbaarheid en veiligheid in prioritaire gebieden vraagt een vorm van *streetwise* monitoring dicht op de actualiteit van het alledaags leven, mogelijk met een dagelijkse/wekelijkse/maandelijkse frequentie. *Streetwise* is wellicht niet het eerste woord dat bij je opkomt in het geval van monitoren. Immers, monitorsystemen bestaan uit registraties en enquêtes die op afstand verwerkt worden, ver weg van de straat. Meestal vindt er pas in tweede instantie een confrontatie plaats met de realiteit van de straat – vanuit de opvatting dat ‘cijfers niet het hele verhaal vertellen’. Cijfers worden dan genuanceerd en verrijkt met kwalitatieve informatie, om te nuanceren, te verdiepen, te duiden,

te verklaren, te evalueren. Bij een streetwise monitor is er sprake van een frequente directe confrontatie met de straat. De vraag is welke vorm deze permanente monitoring kan aannemen. In het verleden heeft Movisie verschillende monitorsystemen ontwikkeld die raken aan het stempel streetwise. We lopen ze hier kort langs omdat ze mogelijk aanknopingspunten bieden voor een streetwise monitor voor de prioritaire gebieden in Den Haag.

Een vroegsignaleringsysteem voor bewoners met behulp van een indicatorenset

Ten eerste zou een dergelijke monitor de vorm kunnen aannemen van een vroegsignaleringsysteem voor bewoners. Een dergelijk systeem is door Movisie in het verleden ontwikkeld voor het beleidsveld sociale veiligheid: [Zicht op sociale veiligheid | Movisie](#) (Van Arum en Lub 2007). Kern van dit signaleringsysteem zijn indicatorensets voor het alert registeren van verschijnselen 'sociale wanorde' en 'fysieke wanorde'. In dit vroegsignaleringsysteem krijgen gebruikers ook een motivatie van de gekozen indicatorensets, én geeft het systeem aan wat je als bewoners kunt doen en wie je moet aanspreken. Het gaat o.a. om de indicatoren in de kaders aan de rechterkant van deze pagina.

Indicatoren sociale wanorde

- Gebrekkig onderhoud van collectieve ruimte (zoals het trappenhuis, de gemeenschappelijk tuin, het portiek)
- Naambordjes ontbreken aan de deuren
- Afgeschermdde ramen (afgeplakt, planken, lappen stof)
- Asociaal rijgedrag: hard rijden, verkeerd parkeren en tegen de rijrichting in rijden
- Illegale onderhuur
- Hoog verloop huurwoningen
- Geluidsoverlast
- Geweld of ruzie op straat
- Structurele overlast van horeca (geluidsoverlast, openbaar dronkenschap of ruzies op straat)

Bron: [Zicht op sociale veiligheid | Movisie](#).

Indicatoren fysieke wanorde

- Gebrekkig onderhoud van woningen
- Kapotte speeltoestellen
- Graffiti
- Slechte verlichting (bijvoorbeeld op straat of in portieken)
- Doorgeroeste/kapotte lantaarnpalen
- Niet onderhouden groen (loshangende takken, zieke bomen)
- Overwoekerde geveltuinen
- Open straten en stoepen
- Onnodig lang durende bouwwerkzaamheden in openbare ruimten
- Verzakkingen
- Losse tegels
- Belemmering doorgang en bereikbaar

Bron: [Zicht op sociale veiligheid | Movisie](#).

Als een gemeente of wijkorganisatie een x-aantal bewoners weet te motiveren om dit vroegsignaleringsysteem te gebruiken over een langere periode, dan is er sprake van een vorm van monitoring op een laag schaalniveau. Het stelt wel eisen aan de wijze waarop de registraties worden vastgelegd. Dat is niet eenvoudig. In de tijd van de sociale vernieuwing (1990-1998) kende Rotterdam het eye eye-project. In dit project had een beperkt aantal bewoners van spanningsvolle straten een rol bij het signaleren van allerlei gebreken in de eigen woonomgeving. In aanzet was dat een vroegsignaleringsysteem van bewoners, maar dit project heeft nooit een systematisch vervolg gekregen. Het is niet eenvoudig om registraties/observaties systematisch door bewoners vast te laten leggen: het is vrijwilligerswerk, bewoners kunnen wegvallen of ermee stoppen, et cetera.

Een digitaal logboek voor frontliniewerkers

In sommige Haagse prioritaire gebieden is de facto al sprake van een vorm van permanente monitoring. Niet door bewoners, maar door eerstelijnsprofessionals. Denk aan wijkagenten die vaste surveillance-routes lopen versterkt met buitengewone opsporingsambtenaren (boa's). Deze surveillance-observaties zouden mogelijk gesystematiseerd en aangevuld kunnen worden met observaties van andere relevante eerstelijnsprofessionals, zoals huismeesters/sociaal beheerders van woningcorporaties, opbouwwerkers en wijkteammedewerkers. In Rotterdam is binnen het project Thuis Op Straat (TOS) in het verleden ook een permanente vorm van monitoring geïntroduceerd door medewerkers van TOS digitale logboeken te laten invullen op spanningsvolle pleinen. Het logboek is een instrument uit de scheepvaart. In het logboek werden oorspronkelijk vooral feitelijke gegevens opgeschreven, zoals de plaats- en tijdsbepaling van het schip, de koers en de afgelegde afstand. Later kwamen er in

traditionele scheepslogboeken meer beschrijvingen van de belevenissen tijdens de reis terecht. Van een Thuis Op Straat-medewerker werd gevraagd om elke dag het logboek in te vullen. De focus lag op de verrichte activiteiten. Aan de hand van vragen werd de medewerker langs de belangrijkste aspecten van de activiteit geleid: hoeveel kinderen deden mee, was er contact met volwassenen? Wekelijks kon een TOS-medewerker uitdraaien maken van de koers die zijn locatie had gevaren en kon hij zich ook vergelijken met andere TOS-locaties. Hoe was de meidenparticipatie in de afgelopen week/weken? Omdat hij de beschikking had over actuele gegevens kon hij zijn koers verleggen en maatregelen nemen om bepaalde targets te halen.

Een en ander vroeg veel van de discipline en digitale vaardigheden van Thuis Op Straat-medewerkers. De gegevens werden ook digitaal naar de Erasmus Universiteit (EUR) gezonden. Medewerkers van de EUR waren als begeleider betrokken. Achilleshiel bleef niettemin het goed bijhouden van het logboek door de TOS-medewerkers. Het gebruik van de logboeken is dan ook op een gegeven moment beëindigd.

Een checklist voor sociale 'Rayonhoofden' en 'IJsmeesters'

Movisie heeft in het verleden voor de gemeente Zuidwest Friesland een checklist sociale verbondenheid gemaakt. Deze Checklist Sociale Steun Zuidwest Friesland was opgesteld samen met bewoners en professionals uit Zuidwest Friesland. De checklist ging over het thema Leefbaarheid en sociale samenhang. Meer specifiek werd gekeken hoe een effectieve onderlinge steunstructuur in wijken en dorpen kan worden onderhouden en versterkt. Deze checklist bood daarvoor een handreiking. De checklist werkte naar analogie met de Elfstedentocht met 'Rayonhoofden' en 'IJsmeesters'. Toen de checklist ontwikkeld werd leek deze tocht er weer aan te komen.

Friese rayonhoofden en ijsmeesters bleken elk windwak in de route te kennen en met gerichte ijstransplantaties gaten te kunnen dichtten. In het project stonden sociale rayonhoofden en sociale ijsmeesters centraal – personen die exact de sociale windwakken in de gemeenschappen wisten aan te wijzen en voorstellen konden doen voor verbetering.

De rayonhoofden waren de ambtelijk coördinatoren van de gemeente Zuidwest Friesland. Zij verzamelden de informatie uit de checklists, bewaakten het proces en zorgden dat de informatie bij het juiste loket terecht kwam én dat er wat mee werd gedaan. De ‘ijsmeesters’ of sociale scouts vormden de spil. Zij waren de lokale oren en ogen van hun wijk of dorp. Zij hielden de lokale samenleving in de gaten en signaleerden met behulp van de checklist of er veranderingen optraden in de kwaliteit van de lokale netwerken. Zij waren geselecteerd op hun kennis van de kracht en de problemen van de lokale samenleving. De scouts uit de verschillende dorpen en wijken en de coördinator kwamen periodiek bij elkaar op gemeentelijk niveau. Tijdens deze bijeenkomsten werd de stand van het dorp of de wijk doorgesproken. Daarbij werd gekeken naar risicofactoren en kansen en werden oplossingen geformuleerd. Het ging bij dit instrument dus niet louter om het in kaart brengen van de mate van onderlinge steun, maar ook om het formeren van een netwerk dat een actieve en activerende rol speelt, zowel naar burgers, als naar de gemeente en maatschappelijke organisaties.

Telkens één maand voor de bijeenkomst op gemeentelijk niveau werden de coördinatoren gevraagd om de checklist in te vullen en aan te leveren. De checklist werd door de deelnemers in de verschillende buurten en dorpen tijdens een bijeenkomst gezamenlijk ingevuld.

Met de ingevulde checklist kregen de betrokkenen zelf een beeld van hun dorp of buurt op sociaal gebied, maar diende het ook als input voor het beleid van de gemeente en het beleid en het aanbod aan diensten van maatschappelijke organisaties en vrijwilligerswerk. Door het periodiek bijhouden van de checklist en door de resultaten te bespreken met het ‘rayonhoofd’ en de lokale organisaties en verbanden ontstond een proces waarin de sociale dimensie (sterke en zwakke kanten) in dorp en buurt goed in de gaten kan worden gehouden.

Een onderdeel van de checklist was de rol die allerlei voorzieningen speelden bij die sociale verbondenheid, een ander onderdeel waren de ervaren knelpunten bij het inhoud geven aan sociale verbondenheid.

Werken met observatiesheets, mini-interviews en buurtwandelingen, uitgevoerd door professionals en buurtbewoners

Systematisch en frequent informatie ophalen op lagere schaalniveaus kan ook via observatiesheets, mini-interviews en buurtwandelingen door wijkprofessionals. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft hiervan gebruik gemaakt in een onderzoek naar het gebruik van publieke ruimten in de Poptahof, een Delftse vroeg-naoorlogse wijk die veel gelijkenissen heeft met de wijken van Den Haag Zuidwest. Professionals die werkzaam waren bij o.a. corporaties en welzijnsorganisaties hebben gedurende vier seizoenen verschillende publieke ruimten in de Poptahof geobserveerd. Elk seizoen zijn zij gedurende vier weken een half uur per week de buurt ingegaan. Meestal observeerden zij alleen. Aan de hand van een vooraf opgestelde matrix noteerden de observanten nauwkeurig wie zich in de betreffende ruimte begaven. Voor elke persoon of groep personen die de observant zag, werden enkele kenmerken genoteerd, namelijk: groepsgrootte,

samenstelling groep (gezin, stel, vrienden), leeftijd, etnische achtergrond en activiteit. Het noteren van de kenmerken gebeurde aan de hand van de beste inschatting die observanten op dat moment konden maken. Deze inschatting klopte niet altijd met de werkelijkheid. De verzamelde gegevens waren dan ook niet zozeer een poging om de werkelijke sociale samenstelling op bepaalde locaties te vatten, maar bedoeld om de ervaring van diversiteit naar groepen, leeftijd en etniciteit op een gestructureerde manier in beeld te brengen. Wat zien we wanneer we zelf als verblijvers tijd doorbrengen op een bepaalde plek? Wat doen mensen, is het druk of rustig, wat voor soort mensen zijn er? Daarbij hielp de observatiematrix om wat ze zagen op papier te krijgen en om deze ervaringen op een gestructureerde manier te analyseren.

Het onderzoek heeft gedurende vier seizoenen plaatsgevonden. Als dit onderzoek gedurende enkele jaren herhaald was, dan was er sprake geweest van een monitor publieke ruimten.

Naar een straatwijze monitor

De vier voorbeelden uit de vorige paragraaf maken duidelijk dat het niet eenvoudig is om een straatwijze monitor in te richten als je afhankelijk bent van de vrijwillige inzet van bewoners of van de inbreng van wijkprofessionals. De vier voorbeelden hebben niet voor niets maar kort gefunctioneerd. Wil een monitor levensduur hebben, dan moet deze de volgende kenmerken bezitten:

- De monitor is na instructie praktisch en eenvoudig toe te passen én te herhalen door bewoners en wijkwerkers.
- Bewoners en wijkwerkers moeten het nut ervan inzien.
- Het instrument biedt aanknopingspunten voor verbeteracties en nieuw beleid.
- Het instrument stimuleert de deelname van bewoners en wijkwerkers aan het maken van diagnoses, opstellen van actiepunten en buurtagenda's.

- Het instrument brengt niet alleen problemen en zaken die slecht gaan in beeld, maar juist ook positieve zaken.

Op een expertmeeting in oktober 2022 is stilgestaan bij de verschillende hier gepresenteerde voorbeelden en is er nagedacht over het nut en de noodzaak, de randvoorwaarden en kwaliteiten van een mogelijke straatwijze monitor voor Haagse wijken met sociale en fysieke problematiek, in het bijzonder de prioritair gebieden. Het gezelschap bestond uit landelijke monitorexperits, onderzoekers van Movisie en De Haagse Hogeschool, Haagse wijkwerkers (o.a. jongerenwerkers, opbouwwerker, medewerker woningcorporatie) en ambtenaren van de gemeente Den Haag.

In de discussie werden o.a. de volgende punten ingebracht.

- De focus in de huidige monitoren ligt op wat er fout gaat. Dit verdient correctie. In een straatwijze monitor is het belangrijk om **ook zaken te belichten die goed gaan of positief zijn**. Dat zou een *unique selling point* zijn van een dergelijke monitor.
- Het is cruciaal om ook positieve zaken en ontwikkelingen te belichten, **maar wel op een realistische manier**. Nu wordt er gedramatiseerd aan de hand van cijfers, want hoog scoren op slechte lijstjes levert rijkssubsidies op. Daarnaast worden kleine succesvolle projecten overdreven in (lokale) media belicht. Bij beide vormen van overdrijving is geen enkele wijk/buurt/prioritair gebied of doelgroep gebaat.
- Het realistisch belichten van positieve zaken/ontwikkelingen kan ook **het vak van sociaal werkers versterken**, bijvoorbeeld van jongerenwerkers, en daarmee ook de positie van jongeren zelf.
- Het is de kunst om moeilijk bereikbare groepen te bereiken, en hun stem op te tekenen, maar begrijp dat **een deel van de bewoners geen tijd** heeft voor meewerken aan de publieke zaak, omdat ze hun handen vol hebben aan de eigen problematiek.

- In een dergelijke monitor is het belangrijk dat **verschillende perspectieven** een plek krijgen, dus dat verschillende wijkwerkers/ groepen bewoners een inbreng hebben. [Zie ook les 1.](#)
- Aandacht voor **privacy** is belangrijk. Informatie mag niet herleid kunnen worden tot concrete personen.
- Welke concrete informatie leg je vast en hoe leg je het vast? Het is niet verantwoord om zomaar elk verhaal te delen in de vorm van storytelling. Het is belangrijk om een balans te vinden tussen zaken optekenen en dingen **in de luwte houden of doen**. [Zie ook les 8.](#)
- Wat doe je met de opgetekende informatie? Je kweekt wantrouwen als je er niks mee doet. Zorg voor **terugkoppeling**. Bewoners/ wijkwerkers zijn moe van het aanleveren van informatie zonder terugkoppeling. [Zie ook les 4.](#)
- Er zit een spanning tussen aan de ene kant een opdrachtgever die snel wil, zoals een nieuw college dat snel informatie wil hebben: dan kom je vaak bij getallen uit. En aan de andere kant **impact meten**: dat duurt langer, dat kost tijd. Dit pleit ervoor een instrument structureel in te zetten.
- Iedereen moet de relevantie voelen: professionals, stadhuis, bewoners. Van hen allemaal informatie verzamelen. Gebruik verschillende vormen van monitoring. **Stem de vorm van data verzamelen af op de partij**. Welke vorm past binnen hun werk? Mensen haken af als het te veel werk is.

Op basis van de eerdere ervaringen met *streetwise* monitoren en de bevindingen van de expertmeeting, hebben we [les 12](#) opgesteld.

Een opmerking tot slot. De expertmeeting maakte duidelijk dat ambtenaren en eerstelijnsprofessionals het interessant vinden om met monitorexperits na te denken over vormen van *streetwise* monitoring. De eerste expertmeeting leverde niet een kant en klare monitor op, maar wel eerste ideeën én een gesprek over het belang van goede beleidsgerichte informatie. Het verdient aanbeveling – zo gaven de deelnemers aan – deze expertmeeting in 2023 een vervolg te geven.

PLATFORM31

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

