



Evaluatieonderzoek Wijkgericht werken

1. Inleiding

27 maart 2012 heeft de raad de kadernota "Van beheer naar meer" over het wijkgericht werken vastgesteld. De kadernota heeft als doel om vormen van burgerparticipatie zoals het wijkgericht werken verder te ontwikkelen en toe te gaan passen. Deze doelstelling sluit aan bij de ambitie van zowel de raad als het college. De kadernota is op interactieve wijze tot stand gekomen in samenspraak met een initiatiefgroep bestaande uit een bewonersvertegenwoordiging, WORMERWONEN, Scwo en de wijkagent van de Politie Zaanstreek Waterland.

Na vaststelling van de kaders is de initiatiefgroep met daarin de kernpartners, aan de slag gegaan met het opstellen van een plan van aanpak. De ontwikkeling van het buurt en wijkgericht werken is een geleidelijk proces, in eerste instantie gericht op de beheersaspecten in de openbare ruimte door het houden van "wijkpeilingen" en het afsluiten van "wijkovereenkomsten met bewoners".

Bij de opzet is intensief samengewerkt met meerdere externe partijen. Het was noodzakelijk dat de beoogde aanpak op hoofdlijnen door verschillende partijen gedragen en goedgekeurd werd. Daarbij was door de raad als belangrijke voorwaarde meegegeven om de burger centraal te stellen. Om het niveau van sturing op een efficiënte en gelijkwaardige wijze in te kleden, is een stuurgroep opgericht bestaande uit: de portefeuillehouder wijkgericht werken (Vz), afdelingshoofd WORMERWONEN, coördinator Scwo, wijkagent politie en twee inwoners van Wormerland. Daarnaast zijn er onderwerpen die alleen gerelateerd zijn aan de staande gemeentelijke organisatie, waarbij de beslissingsbevoegdheid bij de gemeente blijft, en de stuurgroep een adviserende rol bekleedt.

De stuurgroep heeft gezamenlijk een procesaanpak opgesteld voor de uitvoering van wijkpeilingen en het afsluiten van wijkovereenkomsten met bewoners.

Het college van B&W heeft op 31 juli 2012 ingestemd met het procesontwerp voor een wijkpeiling.

Er is afgesproken dat er wordt gestart met 2 pilots en dat deze in het 1^e kwartaal van 2014 geëvalueerd zouden worden. De evaluatie wordt ter kennisgeving aan de raad aangeboden.

2. Scope van het evaluatieonderzoek

De *kerndoelstelling* van het wijkgericht werken is door de raad als volgt geformuleerd: "het verbeteren van de kwaliteit van woon- en leefomgeving in de wijken van Wormerland in samenspraak en samenwerking met bewoners."

In de kadernota is al aangegeven om deze strategische doelstelling te bereiken een verandering in werkwijze nodig is: van *aanbodgericht* naar *vraaggestuurd*. Het project wijkgericht werken is ingezet een bijdrage te leveren aan de realisatie van deze doelstelling.

Om de doelstelling te kunnen realiseren, is in de eerste projectfase gewerkt aan de oplevering van de volgende concrete projectresultaten:

- 1) een procesontwerp voor de wijkpeilingen.
- 2) Uitvoering van twee wijkpeilingen met als wat uitkomst een afgesloten "wijkovereenkomst".

Afbakening:

Het is na het houden van twee wijkpeilingen nog te vroeg om te kunnen beoordelen in hoeverre de gerealiseerde projectresultaten hebben bijgedragen aan de kerndoelstelling het verbeteren van de kwaliteit van woon- en leefomgeving. Tevens is het nog te vroeg om te beoordelen of de twee gehouden wijkpeilingen hebben gezorgd voor een verandering in de werkwijze van de lijnorganisatie. Dit hangt ook nauw samen met andere ontwikkelingen en veranderingen.

Dit evaluatieonderzoek richt zich op de gerealiseerde projectresultaten. Om de projectresultaten (afgesloten wijkovereenkomsten) te kunnen realiseren hebben een aantal inhoudelijke activiteiten plaatsgevonden. Deze inhoudelijke activiteiten vormen de evaluatieonderwerpen van dit onderzoek.

Stakeholders

Het project wijkgericht werken kent diverse stakeholders. In onderstaand overzicht worden de stakeholders weergegeven.

Stuurgroep Wijkgericht werken

Werkgroep Wijkgericht werken

Wmo raad (voormalig lid initiatiefgroep)

Management OVER-gemeenten

College B&W

Gemeenteraad

Inwoners Wormerland

4. Onderzoeksmethode

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd in samenspraak met de werkgroep/stuurgroep. Aan de hand van een vragenlijst is door alle leden input geleverd (zie bijlagen). In een bijeenkomst met alle leden is vervolgens de kern samengevat en zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Daarbij zijn er door de projectleider gesprekken gevoerd met een aantal bewoners die betrokken zijn geweest bij de wijkpeilingen. Omdat de evaluatie heeft plaatsgevonden in de demissionaire periode na de verkiezingen van 17 maart, heeft de portefeuillehouder wijkgericht werken (Anna de Groot) er voor gekozen niet bij te dragen aan de evaluatie.

5. Evaluatieonderwerpen en onderzoeksresultaten

De volgende inhoudelijke activiteiten zijn geëvalueerd:

5.1 Keuze van de wijken in de pilot

In de kadernota is Wormerland verdeeld in 7 wijken. Wormer is verdeeld in 4 wijken en daarbij de drie dorpskernen. Bij de indeling van de wijken is uitgegaan van natuurlijke grenzen, zoals water en hoofdwegen. Proces van de keuze van de wijk waar de eerste 2 wijkpeiling hebben plaatsgevonden is als volgt gegaan:

- 1) Overleg projectleider en wijkcoördinatoren met afdeling Gebied en wijkzaken en Gebiedsontwikkeling, zodat de eerste wijkpeiling zich niet zou inmengen met reeds geplande ontwikkelingen of dwars door een ander (participatie)proces zou lopen.
- 2) Overleg met stuurgroep/werkgroep voor instemming keuze van de eerste wijk
- 3) Terugkoppeling aan college voor instemming van keuze eerste wijk

Factoren die hebben meegespeeld:

- Starten in een relatief nieuwe wijk waar op korte termijn geen groot onderhoud is gepland en de openbare ruimte op orde is. De ervaringen van de eerder gehouden "buurtschouw" in

2007 hebben meegespeeld om te voorkomen dat er allerlei klachten over de openbare ruimte worden ingediend, die a) niet bij het wijkgericht werken thuishoren (is klantgericht, ipv participatief) en b) voor een grote piek aan klachtafhandeling zorgt waar de organisatie niet op is ingericht om op zeer korte termijn te kunnen verwerken.

- In de Van Gelderwijk spelen geen andere ontwikkelingen, zoals het dorpscentrum etc, zodat de mogelijke input van bewoners niet past bij bestaande plannen.
- Om de kernen actief te betrekken bij het wijkgericht werken, is gekozen voor Wijdewormer als tweede wijkpeiling. Na een presentatie over het project aan de contactcommissie hebben zij aangegeven hier voorlopig niet aan mee te werken. Zodoende is in overleg met de stuurgroep besloten een andere wijk te kiezen voor de tweede wijkpeiling.

5.2 Werkwijze Wijkgericht Werken

Rollen en verantwoordelijkheden

Na vaststelling van de kadernota is de initiatiefgroep als het ware opgeheven. De Wmo raad heeft in overleg besloten dat zij bij de uitvoering geen actieve rol meer hebben, omdat het niet past bij hun adviserende rol.

Op papier is de voormalig initiatiefgroep omgevormd tot een stuurgroep en een werkgroep. In de praktijk is er (nog) geen onderscheid tussen de stuurgroep en de werkgroep. Tot nu toe hebben de stuurgroepleden in de werkgroep Wijkgericht werken actief bijgedragen aan het ontwikkelen van een procesaanpak en bij de implementatie van de 2 wijkpeilingen. Uitgangspunt hierbij was dat het invoeren van het wijkgericht werken een leerproces is, waarbij op basis van gelijkwaardigheid kennis wordt gedeeld en van de pilots wordt geleerd.

Uit het evaluatieonderzoek is gebleken dat de rol van de stuurgroep te beperkt is. Door de focus op het ontwikkelproces en de uitvoering hiervan, is het sturen en bewaken op hoofdlijnen nog niet gebeurd.

Procesontwerp wijkpeiling

De stuurgroep/werkgroep heeft in samenspraak een procesontwerp ontwikkeld, gebaseerd op ervaringen van andere gemeenten. Het procesontwerp is vastgesteld door het college van B&W:

1. **Inventariseren:**
 - Quickscan Gebied en Wijkzaken in overleg met Operationeel beheer over staat van onderhoud en aanwezige kennis over knelpunten;
 - Het maken van een wijkprofiel op basis van demografische gegevens;
 - Inventarisatie van problemen die bij externen bekend zijn (Woningbouw, politie);
 - Opstellen wijkprofiel op basis van quickscan aanwezige kennis;
2. **Verleiden en inventariseren:** Enquête/poll onder wijkbewoners; "waar staat je wijk?"
3. **Informereren:** Startbijeenkomst (digitaal en fysiek) met terugkoppeling resultaten aan wijkbewoners;
4. **Inventariseren/meedenken:** bewonersbijeenkomsten en digitale ateliers waarin ideeën door wijkbewoners worden uitgewerkt;
5. **Beoordelen:** haalbaarheidsonderzoek i.o.m. portefeuillehouder openbare ruimte: begroting van tijd en geld, afstemming van dekking in exploitatiebudget + urenraming afstemmen;
6. **Kiezen:** opstellen wijkovereenkomst;
7. **Kiezen:** goedkeuring wijkovereenkomst door B&W + maatsch. Partners;
8. **Terugkoppelen en cocreatie:** afsluiten wijkovereenkomst met bewoners.
9. **Monitoren:** de uitvoering van de wijkovereenkomst.

Uit het evaluatieonderzoek is het volgende gebleken:

Stap 1: quickscan en wijkprofiel worden nu gemaakt aan de hand van luchtfoto, maar is met name gericht op intern gebruik. De transparantie voor de burger is een aandachtspunt, want die is niet

optimaal.

Stap 2: Zelf rondbrengen levert veel kennis over de wijk op. De digitale communicatie via website moet beter. Website is onvoldoende gebruiksvriendelijk, te veel doorlinks, te veel zendergericht. Kanaalsturing op klachten via Melding Woon en leefomgeving blijft aandachtspunt, want wijkpeiling is niet bedoeld voor klachten.

Stap 3: De informatie-avonden in de wijk zelf houden ipv in het gemeentehuis, zodat de inloop laagdrempeliger is. Wijkmarkt waar bewoners, gemeente en partners met elkaar in gesprek gaan werkt goed.

Stap 4: Op buurtniveau wordt niet goed teruggekoppeld naar alle bewoners, met name degene die niet hebben deelgenomen aan de wijkpeiling. Aandacht voor de digitale communicatie. Er wordt te weinig gedeeld over de voortgang van de werkgroepen, informatie is voor bewoners moeilijk te vinden.

Stap 5: Deze stap zou door stuurgroep gedaan moeten worden omdat verschillende partijen een bijdrage leveren aan de oplossingsrichting van een verbetering. In de praktijk is dit niet gebeurd en alleen voorgelegd aan de portefeuillehouder openbare ruimte. Hierdoor is de rol van bevoegdheid van de stuurgroep onderbelicht. Uitgangspunt is dat verbeterideeën moeten voldoen aan de gestelde (financiële) kaders die zijn vastgelegd in de kadernota. Het college is in de stuurgroep vertegenwoordigd door de portefeuillehouder wijkgericht werken.

Stap 6: wijkovereenkomst is een te formeel instrument. Bewoners zijn gebaad bij snelle en duidelijke terugkoppeling. Dit kan beter worden uitgevoerd door afspraken direct op te pakken, ipv het eerst te formaliseren.

Stap 7 kan worden geïntegreerd met stap 5, waardoor de stuurgroep beter in haar rol gepositioneerd wordt, en de bewoners sneller resultaat zien.

Stap 8: idem 6. Momenteel is de terugkoppeling te formeel en niet compleet. Gerealiseerde plannen moeten beter worden gecommuniceerd, tevens aandacht voor de terugkoppeling van ideeën die niet kunnen (waarom niet) of later worden opgepakt.

Stap 9: Deze stap wordt uitgevoerd door interne werkgroep en projectleider, maar dit is te eenzijdig en zou door stuurgroep opgepakt moeten worden.

5.3 Samenwerking externe partners

- In de kadernota is opgenomen dat we streven naar een samenhangende aanpak waarbij samenwerking met maatschappelijke partners als politie, culturele voorzieningen en maatschappelijke organisaties het uitgangspunt is. Wormerwonen, Scwo, de wijkagent en een afvaardiging van 2 bewoners maken deel uit van de stuurgroep/werkgroep Wijkgericht Werken.
- De samenwerking met de werk/stuurgroep wordt als positief ervaren door alle betrokkenen. Er is met veel energie en enthousiasme samengewerkt, waarbij veel geleerd is.
- Het digitale communicatiemiddel METT is een aandachtspunt, want die is niet optimaal.
- De wijkpeilingen kenden een lange doorlooptijd, en kunnen (veel) sneller.
- Het wijkgericht werken is nog niet volledig ingebed in de verschillende jaarprogramma's van aangesloten partijen. Risico bestaat dat het een eenmalige actie is geweest die gaandeweg zijn focus verliest. Van belang is dat er aandacht is voor de borging van het vraaggericht werken en een duidelijke planning voor het vervolg.
- Daarbij kan het proces efficiënter worden ingericht. Tenslotte is het van belang dat de stuurgroep in staat wordt gesteld om als procesbewaker te fungeren.

5.4 Samenwerking intern

Wijkgericht werken moet primair vraaggestuurd zijn. Tot voor kort was de ambtelijke organisatie meer gericht op het doen van een 'aanbod' aan burgers dan op het overleggen met burgers over kwesties in de directe woonomgeving die met 'schoon, heel of veilig' te maken hebben. De bewustwording dat wanneer het de leefbaarheid en veiligheid in de directe woonomgeving betreft, de bewoners dan de echte ervaringsdeskundigen zijn, groeit. Zaak voor medewerkers is om voor vragen, wensen en zienswijzen van burgers open te staan en te bezien hoe die kunnen worden 'ingevuld'.

6. Conclusies en aanbevelingen

Keuze van de wijk:

Conclusie: De keuze van de wijk is gebaseerd op argumenten met name afkomstig vanuit het perspectief van de gemeente.

Aanbeveling: In het vervolg is het van belang dat de stuurgroep een wijk kiest, zodat het draagvlak onder alle partners is geborgd.

Rollen en verantwoordelijkheden:

Conclusie: De rol van de stuurgroep is tot nu toe te beperkt. Door de focus op het ontwikkelproces en de uitvoering hiervan, is het sturen en bewaken op hoofdlijnen nog niet gebeurd.

Aanbeveling: Het is van belang dat de stuurgroep in staat wordt gesteld om als procesbewaker te fungeren. Daarbij is het van belang dat de stuurgroep de wijkplannen beoordeeld (als in de vorm van een businesscase) waarbij het uitgangspunt is dat het plan voldoet aan de gestelde (financiële) kaders die zijn vastgelegd in de kadernota. De rollen en verantwoordelijkheden zien er dan als volgt uit:

Stuurgroep
Portefeuillehouder gemeente
Hoofd bewonerszaken WORMERWONEN
Coördinator SCWO
Wijkteamchef politie,
Twee inwoners Wormerland

Accordeert projectopzet en tussenresultaten
Accordeert planning en wijkkeuze
Accordeert wijkplannen
Monitort voortgang/procesbewaking



Opdrachtgever

Bestuurlijk: portefeuillehouder gemeente
Ambtelijk: gemeentesecretaris/directeur OVER-
gemeenten

*Bewaakt samenhang met processen ambtelijke
organisatie*
Bewaakt projectvoortgang



Opdrachtnemer
Gemeentelijk projectleider

Rapporteert opdrachtgever en stuurgroep
Bewaakt projectuitvoering
*Managen van het besluitvormingsproces binnen
eigen staande organisatie*



Projectwerkgroep

Projectleider en drie wijkcoördinatoren,
Wijkagent,
Medewerker WORMERWONEN
Medewerker SCWO
Evt. 1 of 2 bewoners

*Verantwoordelijk voor de totstandkoming en
uitvoering van projectresultaten/wijkpeilingen*



Wijkteam

Buurtbewoners /bewonersvereniging
Wijkcoördinator
Aangevuld met maatschappelijke partners

*Verantwoordelijk voor de totstandkoming en
uitvoering van een wijkplan.*

Bestuur

Gemeenteraad
Raad is verantwoordelijk voor het opstellen van
kaders en het controleren van de uitvoering van het
project middels evaluatieverslagen.

B&W
Het college (incl. portefeuillehouders) is
verantwoordelijk voor de uitvoering van het project
en de evaluatieverlagen aan de raad over het
wijkgericht werken.
Afstemming vindt plaats ivm politieke proces en
inhoud op hoofdlijnen.

Het proces van een wijkpeiling:

Conclusie: Quickscan en wijkprofiel aan de voorkant van het proces worden nu gemaakt aan de hand van luchtfoto, maar is met name gericht op intern gebruik. De transparantie voor de burger is niet optimaal.

Aanbeveling:

- Aan de hand van een luchtfoto visualiseren welke ontwikkelingen er in de wijk zijn. Dit overzicht verwerken in een overzicht voor de burger, bij voorkeur digitaal.
- Wijkprofiel uitbreiden met demografische gegevens en dit publiceren.

Proces Wijkpeiling:

Conclusie:

Wijkovereenkomst is een te formeel instrument. Bewoners zijn gebaad bij snelle en duidelijke terugkoppeling. Dit kan beter worden uitgevoerd door afspraken direct op te pakken, ipv het eerst te formaliseren.

Aanbeveling:

Het beoordelen, opstellen van een wijkovereenkomst, de goedkeuring van wijkovereenkomst door B&W en het ondertekenen van de wijkovereenkomst integreren in één processtap zodat de stuurgroep beter in haar rol gepositioneerd wordt, en de bewoners sneller resultaat zien.

Het nieuwe proces ziet er als volgt uit:

1. **Inventariseren: quickscan en wijkprofiel**
2. **Verleiden en inventariseren (wijkpeiling):** Enquête/poll onder wijkbewoners; "waar staat je wijk?"
3. **Informereren:** Startbijeenkomst (digitaal en fysiek) met terugkoppeling resultaten aan wijkbewoners;
4. **Inventariseren/meedenken:** bewonersbijeenkomsten en digitale ateliers waarin ideeën door wijkbewoners worden uitgewerkt;
5. **Beoordelen:** haalbaarheidsonderzoek uitgewerkt in business case wijkplan met daarin begroting van tijd en geld, afstemming van dekking in exploitatiebudget + urenraming afstemmen;
6. **Kiezen:** goedkeuring business case wijkplan door stuurgroep
7. **Terugkoppelen en cocreatie: terugkoppelen aan en uitvoeren met bewoners.**
8. **Monitoren:** de uitvoering van de wijkplannen monitoren door Stuurgroep.

Website mijnwijkenwormerland via METT

Conclusie: De digitale communicatie via website is voor verbetering vatbaar. Website is onvoldoende gebruiksvriendelijk en functionaliteiten komen niet overeen met onze gebruikerswensen of te duur om te ontwikkelen.

Aanbeveling: Aan de hand van de ervaringen met METT een pakket van eisen opstellen voor een (ander) digitaal communicatiemiddel. Vervolgens onderzoeken welke aanbieders er zijn, passend binnen de financiële kaders (€ 2000,- per jaar) en een keuze voorleggen aan de stuurgroep.

Focus op participatie

Conclusie: het is voor de burger wennen aan een zijn/haar nieuwe rol van participerende burger. Burgers hebben de neiging om bij de wijkpeiling klachten over de woon en leefomgeving in te dienen.

Aanbeveling:

Kanaalsturing op klachten via Melding Woon en leefomgeving. De gemeente ontwerpt momenteel een nieuw proces waarbij de burger eenvoudiger een klacht kan indienen en beter wordt geïnformeerd over de afhandeling hiervan.

Bewonersavonden

Conclusie: De bewonersavonden hebben tot nu toe plaatsgevonden in het gemeentehuis.

Aanbeveling: in de wijk zelf houden ipv in het gemeentehuis, zodat de inloop laagdrempeliger is.

Communicatie:

Conclusie:

Op buurtniveau wordt niet goed teruggekoppeld naar alle bewoners, met name degene die niet hebben deelgenomen aan wijkpeiling. Aandacht voor de digitale communicatie. Er wordt te weinig gedeeld, zowel over successen als over ideeën die niet uitvoerbaar zijn.

Aanbeveling:

- Alle omwonende buurtbewoners informeren over een wijkplan, ook al maken zij geen deel uit van de werkgroep.
- Opstellen communicatieplan, met daarin aandacht voor bewoners, maar ook stuurgroep en werkgroep, interne werkorganisatie, college en raad. Communicatieplan laten vaststellen door stuurgroep

Snelheid:

Conclusie: De wijkpeilingen kenden een lange doorlooptijd, en kunnen (veel) sneller. Het wijkgericht werken komt bij allen naast het reguliere werk, en door het ontbreken van een duidelijke planning, verliest het aan prioriteit

Aanbeveling: Opstellen van een (jaar)planning door de projectleider, welke wordt goedgekeurd door de stuurgroep.