

Evaluatie Integraal Wijkgericht Werken Gemeente Hengelo

*Een onderzoek in opdracht van de
Hengelose Rekenkamercommissie*

G.G. Schuitemaker
Master-scriptie Public Administration
Faculteit Management en Bestuur
Universiteit Twente

Begeleiders

1^e begeleider: Prof. Dr. S.A.H. Denters

2^e begeleider: Dr. P.J. Klok

Augustus 2007

Voorwoord

Voor u ligt het rapport Evaluatie Integraal Wijkgericht Werken Gemeente Hengelo. Dit rapport is geschreven op verzoek van de Lokale Rekenkamercommissie Hengelo.

Februari jl. is mij de opdracht gegeven om het wijkgericht werken in Hengelo te evalueren. Naast het feit dat dit een onderzoek is in opdracht van de Lokale Rekenkamercommissie Hengelo is dit rapport tevens mijn afstudeerscriptie voor de opleiding Public Administration. Dit is de masteropleiding die ik heb gevolgd na het afronden van de bacheloropleiding bestuurskunde. Het rapport dat voor u ligt is het resultaat van ruim vijf maanden onderzoek naar het integraal wijkgericht werken zoals dat door de gemeente Hengelo enkele jaren geleden in gang is gezet.

Het proces om tot dit eindresultaat te komen bleek niet eenvoudig. Om deze reden wil ik dan ook de personen bedanken die mij het hele proces hebben geholpen om tot dit resultaat te komen. In eerste instantie zijn dit de interne begeleiders van de Universiteit Twente Prof. Dr. S.A.H. Denters en Dr. P.J. Klok. Ik wil ze bedanken voor de tijd en energie die zij hebben gestoken in het beoordelen en adviseren van mijn tussenrapportages. Daarnaast wil ik vanuit de Lokale Rekenkamercommissie Hengelo in het bijzonder Dr. E. Wierstra bedanken voor het vervullen van de functie van externe begeleider. De samenwerking met alle begeleiders is wat mij betreft erg prettig verlopen.

Naast de begeleiders wil ik ook alle respondenten bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Dit zijn de gemeentefunctionarissen, vertegenwoordigers van bewonersorganisaties en professionals uit de wijk. Velen van hen waren zonder veel aandringen bereid om hun medewerking te verlenen aan het onderzoek. Op basis van een analyse van deze interviews in combinatie met een analyse van meerdere documenten is dit rapport geschreven.

Hopelijk kan dit rapport een positieve bijdrage leveren aan het wijkgericht werken in Hengelo.

Gerco Schuitemaker,
Augustus 2007

Samenvatting

Dit rapport is geschreven op verzoek van de Lokale Rekenkamercommissie Hengelo. Onderwerp van dit rapport is het wijkgericht werken zoals dit al enkele jaren door de gemeente Hengelo wordt gedaan.

Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is als volgt geformuleerd:

In hoeverre wordt het proces wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten uitgevoerd, in hoeverre is er sprake van doeltreffendheid en in welke mate is het beleid legitiem te noemen?

Onderzoeksmethode

De bevindingen en conclusies zijn tot stand gekomen door het houden van interviews met gemeentefunctionarissen, bewonersorganisaties en professionals uit de wijk. Daarnaast zijn veel verschillende documenten bestudeerd die betrekkingen hebben op het wijkgericht werken. Dit varieert van beleidsnotities tot Leefbaarheid- en Veiligheidsenquêtes.

Bevindingen

Het eerste gedeelte van de onderzoeksvraag gaat over de initiële uitgangspunten van het wijkgericht werken. Deze speerpunten zijn:

- Wijkplannen voor alle Hengelose wijken;
- Verder uitbouwen van overlegstructuren;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterken wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie;

Het is gebleken dat er nog niet voor alle Hengelose wijken wijkplannen zijn opgesteld. De oorzaak hiervan is gebrek aan capaciteit in het verleden. Dit probleem is momenteel door het aannemen van enkele stadsdeelmedewerkers opgelost. Wat betreft het uitbouwen van overlegstructuren kan worden gesteld dat dit is gerealiseerd. Het doel was om overlegvormen op te zetten waarin de gemeente, bewonersorganisaties en professionals zouden samenkomen en dit is ook gelukt. Op het gebied van interactieve beleidsvorming kan worden geconstateerd dat hier in bescheiden mate sprake van is. De gemeente zet in op een laag niveau van interactieve beleidsvorming. Vaak blijft het bij raadplegen. Reden hiervoor is dat de stadsdeelregisseur, het gezicht naar de wijk toe, vaak niets kan toezeggen aan de partners (bewonersorganisaties en professionals uit de wijk). Om geen beloftes te doen die niet waargemaakt kunnen worden, wordt vaak ingezet op een laag niveau van interactieve beleidsvorming. Ondanks dit hebben de partners echter wel het gevoel door de gemeente serieus genomen te worden. Tevens hebben zij het gevoel iets te kunnen bijdragen aan de formulering van het beleid. Het laatste uitgangspunt, het versterken van wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisaties, is nog niet volledig gerealiseerd. Binnen de gemeentelijke organisatie Hengelo is nog niet iedereen wijkgericht aan het werken. De cultuuromslag die de gemeente voor ogen heeft, namelijk het van 'buiten naar binnen' denken, is door veel ambtenaren nog niet

gemaakt. Nog niet alle ambtenaren zien de voordelen van de wisselwerking tussen de wijk en de gemeente. Daarnaast is de rol van stadsdeelregisseur nog onvoldoende versterkt binnen de gemeentelijke organisatie. Dit heeft te maken met het gegeven dat hij weinig doorzettingsmacht bezit. Hierdoor kan de stadsdeelregisseur weinig toezeggingen doen aan de partners uit de wijk. Een stadsdeelregisseur met meer doorzettingsmacht zou er voor zorgen dat het wijkgericht werken slagvaardiger kan werken. Daarnaast zou het de stem van de wijk sterker maken.

Het tweede gedeelte van de onderzoeksvraag gaat over de mate waarin de initiële doelstellingen van het wijkgericht werken zijn bereikt:

- De betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten;
- De afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen;

Er zijn op beide doelstellingen wel positieve resultaten bereikt. Uit de gesprekken blijkt dat bijeenkomsten die over wijkzaken gaan door bewoners goed worden bezocht en dat bewoners problemen en ideeën vaker aankaarten bij de gemeente. Ook is de toegankelijkheid voor de individuele bewoner tot de gemeente verbeterd. Wel komt uit de gesprekken naar voren dat de actieve betrokkenheid maar bij een klein groepje bewoners is toegenomen. Gemeentebreed kan op basis van cijfers uit de Omnibusenquête niet worden hardgemaakt dat de doelstellingen zijn bereikt. Verschillende indicatoren uit deze enquête wijzen niet op een verbetering. Wel zijn er enkele indicatoren uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête die er op wijzen dat het werken met wijkplannen een positieve bijdrage lijkt te leveren aan de beide doelstellingen. In deze enquête wordt in tegenstelling tot de Omnibusenquête onderscheid gemaakt naar wijk. De indicatoren die te maken hebben met de beide doelstellingen laten vaker een toename zien in de wijken waarin men bezig is met een wijkplan. Over hoe dit zich op lange termijn ontwikkeld kan echter op basis van de cijfers geen uitspraken worden gedaan.

Het derde gedeelte van de onderzoeksvraag gaat over de mate waarin de partners (bewonersorganisaties en professionals) zich kunnen vinden in de wijkgerichte manier van werken. In het algemeen blijkt dat de partners het wijkgericht werken een goede manier van werken vinden. Het werken met korte lijnen naar de gemeente en naar overige partners zorgt ervoor dat men elkaar snel weet te vinden indien de situatie hier om vraagt. Het formuleren van beleid in samenwerking met partners uit de wijk die ook de meeste kennis hebben van wat er leeft in de wijk, zorgt ervoor dat het beleid beter aansluit bij de behoeftes van de wijk. Als kritiekpunt hebben de partners dat niet iedereen binnen de gemeentelijke organisatie wijkgericht werkt. Deze constatering is bij de eerste onderzoeksvraag ook al gedaan. Daarnaast wordt ook een gebrek aan visie in de wijkplannen als kritiekpunt gegeven. De wijkplannen zouden te veel een beschrijving zijn van de situatie.

Conclusies

Geconcludeerd kan worden dat het wijkgericht werken zich in de laatste jaren behoorlijk verder heeft ontwikkeld. Het wijkgericht werken heeft zich, in een aantal wijken in het bijzonder, behoorlijk uitgekristalliseerd. De gemeente is een goede weg ingeslagen door het contact te zoeken met bewoners en partners uit de wijk.

Wat betreft het realiseren van de beide doelstellingen kan worden gesteld dat er wel resultaten zijn geboekt, maar dat nog niet kan worden geconcludeerd dat gemeentebreed de doelstellingen zijn bereikt. Wel lijkt het werken met wijkplannen een positieve bijdrage te leveren aan het realiseren van beide doelstellingen. De gemeente zal in de toekomst dan ook intensief met de wijk in contact moeten blijven treden om deze ontwikkeling door te zetten.

Een kanttekening die moet worden gemaakt is dat nog niet iedereen binnen de gemeente de manier van werken, denken en handelen die het wijkgericht werken vergt zich heeft eigen gemaakt. Dit in combinatie met het gegeven dat de stadsdeelregisseur weinig doorzettingsmacht bezit, zorgt ervoor dat het wijkgericht werken nog niet altijd even slagvaardig is.

Inhoudsopgave

Aanleiding onderzoek.....	7
Hoofdstuk 1. Inleiding.....	8
1.1 De geschiedenis van het wijkgericht werken in Hengelo.....	8
1.2 Gevolgen van de reorganisatie 2006 (SWINGH).....	10
1.3 Wijkgericht Werken: wisselwerking tussen gemeente en wijk.....	11
1.4 Werkcyclus wijkplannen.....	11
1.5 Doelstellingen wijkgericht werken.....	13
1.6 Organisatiestructuur wijkgericht werken.....	14
Hoofdstuk 2: Vraagstelling, onderzoekstypering en methodische verantwoording...	17
2.1 Vraagstelling.....	17
2.2 Onderzoekstypering.....	20
2.3 Methodische verantwoording.....	21
Hoofdstuk 3: Theoretisch kader.....	23
3.1 Beleidsuitvoering.....	23
3.1.1 Operationalisering beleidsuitvoering.....	24
3.2 Doeltreffendheid.....	27
3.2.1 Geldigheid.....	28
3.2.2 Operationalisering doeltreffendheid.....	29
3.3 Legitimiteit.....	30
3.3.1 Operationalisering legitimiteit.....	32
Hoofdstuk 4: Bevindingen op het gebied van de beleidsuitvoering.....	33
4.1 Speerpunt één: wijkplannen.....	33
4.1.1 Conclusies.....	35
4.2 Speerpunt twee: uitbouwen overlegstructuren.....	35
4.2.1 Conclusies.....	37
4.3 Speerpunt drie: interactieve beleidsvorming	37
4.3.1 Conclusies.....	40
4.4 Speerpunt vier: versterken wijkgericht werken.....	41
4.4.1 Conclusies.....	43
4.5 Randvoorwaarden voor een succesvolle beleidsuitvoering.....	43
4.5.1 Conclusies.....	45
Hoofdstuk 5: Bevindingen op het gebied van doeltreffendheid.....	46
5.1 Betrokkenheid burgers bij hun dagelijkse leefomgeving	46
5.2 Afstand tussen burgers en gemeente	51

5.3	Conclusies.....	55
5.4	Interactiviteit en het realiseren van de doelstellingen.....	56
Hoofdstuk 6: Bevindingen op het gebied van legitimiteit.....		57
6.1	Legitimiteit onder de verschillende partners.....	57
6.2	Conclusies.....	60
Hoofdstuk 7: Eindconclusies.....		63
7.1	Conclusies m.b.t. de beleidsuitvoering.....	63
7.2	Conclusies m.b.t. de doeltreffendheid.....	64
7.3	Conclusies m.b.t. de legitimiteit.....	66
Hoofdstuk 8: De toekomst van het wijkgericht werken in Hengelo.....		67
Bronnenlijst.....		69
Bijlage 1: Overlegvormen wijkgericht werken.....		71

Aanleiding onderzoek

Op basis van de Verordening rekenkamercommissie gemeente Hengelo 2005 is in Hengelo een rekenkamercommissie ingesteld. In artikel 3 van deze verordening staat de taak van de commissie beschreven, welke luidt als volgt: De commissie voert onderzoek uit naar de (maatschappelijke) effecten van het gemeentelijk beleid, van het gemeentelijk beheer en van de gemeentelijke organisatie naar de rechtmatigheid van het gemeentelijk beheer, alsmede naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van instellingen waarvan de activiteiten geheel of in belangrijke mate door de gemeente worden bekostigd. De commissie doet dus onderzoek naar ondermeer doelmatigheid en doeltreffendheid van gemeentelijk beleid.

In februari 2007 kwam het verzoek van de rekenkamercommissie om een onderzoek te verrichten naar het wijkgericht werken in Hengelo. Het wijkgericht werken is een beleid dat inmiddels al enkele jaren wordt gevoerd door de gemeente. De rekenkamercommissie stelt zich hierover enkele vragen. Het betreft een onderzoek naar de speerpunten van wijkgericht werken zoals deze in het beleidsprogramma 2002-2006 zijn vastgesteld. Dit zijn de volgende speerpunten:

- Integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten;
- Verder uitbouwen van de overlegstructuren van wijkgericht werken;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie;

De rekenkamercommissie stelt zich de vraag of het wijkgericht werken met deze vier speerpunten als basis succesvol is in het kader van doeltreffendheid en legitimiteit. Hierbij kan ondermeer gekeken worden naar de realisatie van de vier speerpunten. Daarbij is ook de vraag aan de orde of er al resultaten zijn op het gebied van de centrale doelstellingen van wijkgericht werken. Dit zijn de doelstellingen zoals die aanvankelijk zijn geformuleerd:

- De betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten;
- De afstand tussen burger en gemeente verkleinen;

De concrete vragen die hieruit voortvloeien zijn of de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving daadwerkelijk is vergroot en of de afstand tussen burger en gemeente ook daadwerkelijk is verkleind.

1. Inleiding

Wijkgericht werken in Hengelo zoals het er nu uitziet kreeg concreet gestalte op 24 juni 2003. Op deze datum stelde de gemeenteraad de 'Notitie Integraal Wijkgericht Werken' vast. Door middel van het vaststellen van deze notitie werd wijkgericht werken verder verankerd binnen het gemeentelijke beleid. In deze notitie stonden een aantal voorstellen om wijkgericht werken in Hengelo vorm te geven. De structuur die in deze notitie werd aangegeven werd in 2006 weer aangepast als gevolg van een reorganisatie binnen de gemeente Hengelo. In dit hoofdstuk zal eerst worden ingegaan op de geschiedenis van het wijkgericht werken. Daarna zullen de gevolgen van de reorganisatie aan bod komen. Vervolgens zal achtereenvolgens de werkcyclus, de doelstellingen en de organisatiestructuur worden behandeld.

1.1 De geschiedenis van het wijkgericht werken in Hengelo¹

Al in het midden van de jaren '90 werd binnen de dienst Stedelijk Beheer en Ontwikkeling (SBO) stadsdeelgewijs gewerkt, maar de echte vormgeving van wijkgericht werken begon in 1999 met het vaststellen van de Stadsvisie 2010. In deze stadsvisie werden een aantal doelen vastgesteld met het oog op de toekomst. Een belangrijke beleidslijn die wordt genoemd in deze visie is het 'versterken van wijkgericht werken'. Met dit 'versterken van wijkgericht werken' wordt bedoeld dat de gemeente in samenwerking met partners uit de wijk verschillende visies ontwikkelt voor de wijk en op basis daarvan wijkontwikkelingsplannen en investeringsplannen maakt.

Korte tijd later, op 13 juli 2000, is het 'Ontwikkelmodel Wijkgericht Werken' vastgesteld. In deze notitie wordt ondermeer ingegaan op het optimale schaalniveau van wijkgericht werken. Gekozen werd voor een wijkgerichte indeling. De reden voor deze indeling was dat bewoners zich op wijkniveau veelal nog betrokken voelen bij hun dagelijkse leefomgeving. De gemeente Hengelo bestaat uit tien wijken. Vanuit de gemeente gezien waren de wijken echter te kleinschalig en daarom werd ervoor gekozen om de gemeente wat betreft de interne organisatie in te delen in drie stadsdelen. Deze drie stadsdelen zijn de stadsdelen Noord, Midden en Zuid. Het stadsdeel Noord bestaat uit de wijken Noord, Hasseler Es en Slangenbeek. Het stadsdeel Midden bestaat uit de wijken Hengelose Es, Binnenstad en Woolde en het stadsdeel Zuid bestaat uit de wijken Berflo Es, Groot Driene, Wilderinkshoek en het Buitengebied.

In januari 2001 treedt vervolgens de notitie 'Organisatie en Sturing van het Wijkgericht Werken' in. Dit model laat al enigszins de contouren zien van het wijkgericht werken in Hengelo, zoals dat er nu uit ziet. In het model wordt uitgegaan van accountmanagement in de wijken. Hierbij geldt een meer 'klant' gerichte benadering waarbij de wijk de klant, ofwel het account is. In dit model wordt uitgegaan van een account fysiek en een account sociaal. Het takenpakket

¹ Bron: Notitie Integraal Wijkgericht Werken, 24 juni 2003

op het gebied van fysiek wordt toebedeeld aan het stadsdeelhoofd, het takenpakket sociaal aan de wijkcoördinator. Het beoogde effect van dit model is het bereiken en betrekken van bewoners bij processen die op de directe leefomgeving van invloed zijn. In deze notitie wordt aangegeven wat eveneens al uit de notitie 'Ontwikkelmodel Wijkgericht Werken' blijkt, dat er wordt gekozen voor het stadsdeelniveau als referentiekader. Per stadsdeel zou een stadsdeeloverleg moeten worden opgezet voor ambtelijk-bestuurlijk overleg. Voor participatie van burgers is gekozen voor het wijkniveau als referentiekader. Hier moet een wijkplatform worden gerealiseerd met hierin ondermeer de wijkcoördinator, het stadsdeelhoofd, de wijkagent, vertegenwoordigers van bewonersorganisaties en de professionals uit de wijk.

Weer een jaar later treedt het beleidsprogramma 2002-2006 in. In dit beleidsprogramma staat burgerparticipatie centraal. Hierin worden een viertal kernpunten genoemd die gerealiseerd dienen te worden:

- Integrale wijkplannen voor alle Hengelse wijken op gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten;
- Verder uitbouwen van de overlegstructuren voor wijkgericht werken;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterking van de rol en positie van de wijkcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie;

Deze kernpunten vormen de basis van het wijkgericht werken in Hengelo. De beoogde effecten van deze kernpunten zijn dat de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving wordt vergroot en de afstand tussen burgers en de gemeente wordt verkleind.

Binnen het wijkgericht werken is het wijkplan het centrale instrument om de beoogde effecten te realiseren. Voor elk van de tien wijken in Hengelo is het de bedoeling dat er elke vier jaar een wijkplan wordt opgesteld. In deze wijkplannen staat wat er gedaan zal worden in de komende periode op de werkvelden fysiek, sociaal en veiligheid. Dit is een praktische vertaling van het gemeentebestuur op onderwerpen als jeugd en onderwijs, sport en cultuur, zorg en welzijn, werk en inkomen en ruimtelijke inrichting en verkeer. Deze wijkplannen komen tot stand in samenwerking met verschillende partners uit de wijk, zoals bewonersorganisaties, individuele bewoners, ondernemers en professionals (Scala, Carint, Woningbouwcorporaties, Politie). De wijkplannen worden gevoed door stedelijk beleid, wijkbeheerplannen, wijkwelzijnsplannen en wijkveiligheidsplannen. Met andere woorden de kaders van de wijkplannen. De concretisering van de wijkplannen gebeurt in de vorm van jaarlijkse uitvoeringsplannen. In deze uitvoeringsplannen worden alle concrete acties en projecten die in dat jaar worden ondernomen benoemd.

De kernpunten van het beleidsprogramma 2002-2006 worden vervolgens verder uitgewerkt in de Notitie Integraal Wijkgericht Werken. Deze notitie werd op 24 juni 2003 vastgesteld door de raad. In deze notitie worden een aantal voorstellen gedaan. Het eerste voorstel betreft de vormgeving van de organisatiestructuur

van wijkgericht werken in Hengelo. De organisatiestructuur met ondermeer wijkcoördinatoren en stadsdeelhoofden wordt verder uitgewerkt. Zaken als een Stuurgroep Integraal Wijkgericht Werken, het stadsdeeloverleg en het wijkplatform worden door middel van de notitie verankerd in het gemeentelijk beleid. Eveneens wordt aangegeven wie hierin zitting nemen. Naast de organisatiestructuur worden ook de belangrijkste instrumenten genoemd waarmee wijkgericht werken zal gaan werken. Ondermeer wijkplannen en communicatie instrumenten worden genoemd.

1.2 Gevolgen van de reorganisatie 2006 (SWINGH)

Tot 2006 heeft het wijkgericht werken vervolgens gefunctioneerd zoals stond beschreven in de Notitie Integraal Wijkgericht Werken. Echter op 18 juli 2006 werd door het college de visienotitie SWINGH (Samen Werken In een Nieuwe Gemeentelijke Organisatie Hengelo) vastgesteld (SWINGH-en met Lef, juli 2005). Dit hield een reorganisatie in binnen de gemeente Hengelo. Speerpunten van deze reorganisatie waren: burgergerichtheid, tegengaan verkokering, eenheid van aansturing en flexibiliteit.

Deze reorganisatie zorgde niet voor een geheel nieuwe aanpak van het wijkgericht werken ten opzichte van de situatie ervoor, maar er waren wel enkele punten die werden veranderd (Notitie Hengelo Wijkgericht, maart 2007 en directiebesluit registratienr.128947, december 2006). In de nieuwe organisatie werd wijkgericht werken ondergebracht onder de sector Wijkzaken. Deze sector bestaat vervolgens weer uit vijf afdelingen: Stadsdeel Noord, Stadsdeel Midden, Stadsdeel Zuid, Stadtoezicht en Wijkservice. Deze laatste afdeling is ontstaan door het samenvoegen van (delen van) de voormalige afdelingen Participatie & subsidies, Beleid & Bedrijfsondersteuning en Cultuur Maatschappelijke Ontwikkeling. De sector Wijkzaken richt zich op zowel fysieke als sociale thema's op wijk- en buurtniveau. Wijkzaken werkt sterk sectoroverstijgend. Zo zijn er bijvoorbeeld veel contacten tussen de stadsdeelafdelingen en de sectoren Stedelijke Plannen en Projecten en Stedelijk Beheer. Het verbindend element hierbij is het wijkgericht werken. Binnen het wijkgericht werken staan in de nieuwe organisatie drie elementen centraal. Het eerste element is communicatie en participatie. Bewoners uit de wijk weten wat zij belangrijk vinden in de directe leefomgeving. Door te communiceren met bewoners probeert de gemeente op een interactieve wijze beleid te realiseren. Het tweede element is vragen van individuele bewoners. Naar aanleiding van binnenkomende vragen (Hengelo kent ondermeer sinds midden jaren '90 een meldingslijn) kunnen vervolgens concrete en gerichte acties worden ondernomen. Het laatste element betreft het aanpakken van sociale problematiek. Door het bevorderen van actief burgerschap en het ontwikkelen van programma's van sociale activering kunnen de gevolgen van armoede en sociale uitsluiting worden beïnvloed.

Na de reorganisatie blijft er wat werkwijze betreft veel onveranderd binnen het wijkgericht werken. Zo wordt nog steeds stadsdeelgewijs gewerkt, blijven

overlegvormen (platforms, stadsdeeloverleg e.d.) gehandhaafd, zijn wijkplannen nog steeds het centrale concept binnen het wijkgericht werken en wordt nog steeds via accounts gewerkt. Wat dit laatste punt betreft is echter wel een verandering opgetreden. Daar waar eerst de wijkcoördinator het account sociaal vervulde en het stadsdeelhoofd het account fysiek, is er nu één stadsdeelregisseur die beide accounts onder zijn hoede heeft. Hierdoor vervalt de functie van stadsdeelcoördinator en krijgt het stadsdeelhoofd een iets andere taak. Daar waar hij eerst het aanspreekpunt was voor de wijk voor fysieke zaken, is hij dit nu niet meer. Het stadsdeelhoofd is echter nog wel verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

1.3 Wijkgericht Werken: wisselwerking tussen gemeente en wijk

Een belangrijke doelstelling van de gemeente Hengelo is om meer responsief en vraaggericht te zijn. Uit de visienotitie SWINGH blijkt dat dit ook één van de uitgangspunten is van de reorganisatie. Het wijkgericht werken is dan ook meer dan alleen een indeling naar wijken. Het is een manier van werken die de vraag uit de wijk en het aanbod van de gemeente op elkaar moet afstemmen. Signalen uit de wijk moeten worden opgepakt en worden meegenomen bij het vormgeven van beleid. In de Notitie Integraal Wijkgericht Werken wordt duidelijk gemaakt dat bij het wijkgericht werken een nieuwe manier van denken hoort. Dit is een 'van buiten naar binnen' manier van denken. Er wordt in aangegeven dat het wijkgericht werken een manier van werken, denken en handelen is, die de gehele gemeentelijke organisatie zich eigen moet maken. De gemeente moet openstaan voor inbreng van burgers. Met andere woorden, de gemeente moet klantgericht denken.

1.4 Werkcyclus wijkplannen

Zoals eerder aangegeven spelen de wijkplannen een centrale rol in het wijkgericht werken. In de Notitie Integraal Wijkgericht Werken 2003 staat beschreven hoe de wijkplannen tot stand moeten komen. Figuur 1 geeft de hoofdlijnen van de totstandkoming van het wijkplan aan. Ondertussen is men vier jaar verder en het totstandkomen van de wijkplannen is ook verder ontwikkeld. Het schema geeft echter nog wel de cyclus bij het maken van de wijkplannen goed weer.

Figuur 1. Bron: Notitie Integraal Wijkgericht Werken 2003



Allereerst vindt er een opdrachtformulering plaats. Dit gebeurt door het sectorhoofd Wijkzaken. Hierin worden verschillende zaken beschreven. Zo wordt hierin beschreven welke zaken er al in de wijk spelen, hoe de organisatie is binnen de wijk en wat de aanleiding is van het wijkplan. Vervolgens worden de stappen genomen die in het figuur staan beschreven. In eerste instantie vindt er een wijkanalyse plaats. Deze wordt uitgevoerd door de afdeling Beleidsonderzoek en Geo Informatie van de gemeente Hengelo. In deze wijkanalyse wordt een beeld geschetst van de wijk. Het beeld wordt opgebouwd uit statistische gegevens uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête en interviews met professionals en andere sleutelfiguren uit de wijk. Hierna vinden huiskamergesprekken plaats met raadsleden waar wijkbewoners hun problemen en ideeën kunnen aankaarten. Vervolgens vindt er een wijkavond plaats op basis van ondermeer deze input. Hierbij wordt iedereen uitgenodigd om input te leveren: bewoners, bewonersorganisaties, ondernemers, professionals enz. Vervolgens stelt de raad de kaders waaraan de wijkplannen moeten voldoen. Kaders zijn onder andere het reeds geformuleerd beleid en de stadsvisie. Nadat deze kaders zijn vastgesteld wordt een concept wijkplan opgesteld. Dit gebeurt dus aan de hand van de kaders en de verkregen informatie. Als dit is opgesteld, gaat het concept wijkplan vervolgens weer ter inzage terug naar de betrokkenen. Als het wijkplan dan uiteindelijk klaar is gaat het naar het college. Deze speelt het door naar de raad die het uiteindelijk moet vaststellen. Het is dus niet het college van B&W dat het plan uiteindelijk vaststelt, maar de raad. Nadat het plan uiteindelijk is vastgesteld door de raad, wordt ze vertaald in jaarlijkse uitvoeringsplannen. Op deze manier kan worden ingespeeld op de actualiteit en wensen uit de buurt. In deze uitvoeringsplannen wordt concreet beschreven wat

de gemeente en de verschillende partners uit de wijk in het komende jaar gaan uitvoeren.

Naast de rol die het wijkplan binnen het wijkgericht werken heeft, wat betreft de coördinatie van de werkvelden fysiek, sociaal en veiligheid, heeft het ook nog een aantal andere functies. Een tweede functie is dat wijkplannen moeten fungeren als participatie instrument. Plannen worden binnen de door de raad gestelde kaders samengesteld in samenspraak met bewoners en andere organisaties. Door op deze manier beleid te formuleren kunnen bewoners participeren binnen het beleid. De derde functie van de wijkplannen is om te fungeren als communicatie instrument. Mensen uit de wijken kunnen door middel van deze plannen en de daarbij horende uitvoeringsplannen zich laten informeren over wat er staat te gebeuren in de wijken.

1.5 Doelstellingen wijkgericht werken

In januari 2001 heeft de gemeente door middel van het vaststellen van het model 'Organisatie en Sturing van het Wijkgericht Werken' besloten dat de gemeente wijkgericht moest gaan werken. Vervolgens werd in 2003 de Notitie Integraal Wijkgericht Werken vastgesteld. Hierin stond ondermeer de reden beschreven waarom men wijkgericht diende te gaan werken. De reden om voor wijkgericht werken te kiezen was tweeledig en luidt als volgt:

1. De betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten;
2. De afstand tussen burger en gemeente verkleinen;

Deze twee redenen worden beschouwd als de doelstellingen van het wijkgericht werken. Het centrale instrument om deze twee doelstellingen te bereiken zijn de wijkplannen. Het ontwikkelen van wijkplannen en de daarbij horende jaarlijkse uitvoeringsplannen wordt gedaan in samenspraak met wijkbewoners en overige partners uit de wijk. Met deze partners worden de professionals en de bewonersorganisaties bedoeld. Deze wijkplannen moeten er voor alle Hengelose wijken komen en hierin staan de plannen beschreven op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten voor een periode van vier jaar. Het wijkgericht werken moet de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten. Daarnaast moet door de werkwijze die de gemeente hanteert de afstand tussen de burger en de gemeente worden verkleind. O.a. veel contact met bewoners en bewonersorganisaties en het werken met korte lijnen naar de gemeente toe door middel van stadsdeelregisseurs, moet ervoor zorgen dat de afstand tussen de burger en de gemeente wordt verkleind. In dit onderzoek zal worden gekeken of deze doelstellingen in meer of mindere mate zijn bereikt. Dit moet duidelijk worden gemaakt omdat in het sectorjaarplan van de sector Wijkzaken voor 2007 de kern van wijkgericht werken enigszins anders wordt geformuleerd:

- § De versterking van de participatie van en communicatie met bewoners en partners in de wijk;

- § De versterking van de integraliteit en verbetering van afstemming intern (binnen de gemeentelijke organisatie) en extern (met de partners in de wijk);

In het eerste punt worden min of meer de initiële doelstellingen van wijkgericht werken samengebracht. De gemeente wil door middel van het wijkgericht werken de participatie van burgers in de wijk vergroten en tevens communicatie met bewoners en partners versterken. Het tweede punt is meer organisatorisch van aard. Men wil op het gebied van wijkgericht werken een versterking van de integraliteit en verbetering van de afstemming intern en extern realiseren. Vanwege het feit dat de twee doelstellingen van wijkgericht werken zoals die eerder zijn geformuleerd de initiële doelstellingen van het wijkgericht werken zijn en vanwege het feit dat de kern van wijkgericht werken zoals die in 2007 in het sectorjaarplan staat, pas na de reorganisatie in 2006 zijn geformuleerd, wordt gekozen om te kijken naar de doelstellingen zoals die in de beginfase zijn geformuleerd.

1.6 Organisatiestructuur wijkgericht werken

Een belangrijke stap in de vorming van de organisatiestructuur zoals die er nu is, is het vaststellen van de Notitie Integraal Wijkgericht Werken geweest. Hierin werden de belangrijkste actoren binnen het wijkgericht werken beschreven. Na de reorganisatie in 2006 is dit enigszins veranderd. Het stadsdeelhoofd is niet meer het aanspreekpunt voor fysieke zaken in de wijk en de functie van wijkcoördinator is verdwenen. Daarvoor in de plaats is de stadsdeelregisseur gekomen. Waar de wijkcoördinator en het stadsdeelhoofd elk een account hadden (sociaal en fysiek), zijn deze nu verenigd in de functie van stadsdeelregisseur. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste actoren binnen het wijkgericht werken

De raad

De raad is het orgaan binnen de gemeente dat uiteindelijk de wijkplannen vaststelt. Naast het vaststellen van de wijkplannen leveren ze ook nog een bijdrage aan het maken ervan. Voorafgaand aan het formuleren van de wijkplannen vinden namelijk huiskamerbijeenkomsten plaats. Dit zijn gesprekken tussen bewoners en raadsleden. Tijdens deze gesprekken wordt input geleverd voor de wijkplannen.

Het college

Bestuurlijk eindverantwoordelijk voor het wijkgericht werken en de wijkplannen in Hengelo is het college. Drie stadsdeelwethouders hebben elk een eigen stadsdeel als aandachtsgebied. De stadsdeelwethouder is voorzitter van het stadsdeeloverleg waarbinnen de uiteindelijke wijkplannen worden samengesteld en de voortgang wordt bewaakt. Deze stadsdeelwethouders zijn binnen hun stadsdeel bestuurlijk eindverantwoordelijk. Het college stelt niet de wijkplannen vast. Dit is een taak van de raad. Het college geeft wel een advies.

Bewonersorganisaties

De bewonersorganisaties zijn belangrijke gesprekspartners voor de gemeente en de verschillende professionals in de wijk. Bewonersorganisaties weten wat de sterke en zwakke punten zijn van de wijk en zij weten wat er leeft. De bewonersorganisaties hebben een aantal taken. Ze hebben ondermeer een signalerende rol, wat betekent dat zij signalen oppikken uit de wijk en deze kenbaar maken. Tevens hebben zij een activerende en initiërende rol: wijkbewoners activeren en betrokken maken. De bewonersorganisaties spelen een belangrijke rol binnen het wijkgericht werken, maar zij hebben niet de mogelijkheid om daadwerkelijk beleid vast te stellen. Dit is en blijft een taak van de raad. Bewonersorganisaties zijn echter wel belangrijke gesprekspartners bij het ontwikkelen en het vormgeven van het beleid voor de wijken. Zij zijn belangrijke partners om de betrokkenheid en participatie binnen een wijk te verbeteren.

Bewoners

Naast de bewonersorganisaties zijn er ook de bewoners die hierin geen zitting nemen of willen nemen. Ook zij krijgen de mogelijkheid om hun problemen en ideeën aan te kaarten bij de gemeente. Klachten en ideeën kunnen op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden. Zo is er de mogelijkheid om dit via de bekende gezichten in de wijk te doen: stadsdeelregisseur, wijkagent of evt. een opbouwwerker. Er zijn echter ook andere manieren zoals bewonerspanels, de pers, inloopavonden of de meldingslijn van Wijkbeheer.

Professionals in de wijk

Naast de gemeente en de bewonersorganisaties zijn er nog vele andere partijen in de wijk werkzaam. Voorbeelden hiervan zijn de verschillende woningbouwverenigingen: Woonpartner Ons Belang en St. Joseph Wonen, Carint (Carint is een organisatie voor wonen, welzijn en zorg), Stichting Welzijn Ouderen Hengelo (SWOH, onderdeel van Carint) en welzijnswerk Scala. Zij zijn in diverse netwerken belangrijke partners. Onder andere in wijkplatforms en het stadsdeeloverleg wordt met de professionals in gesprek gegaan over de situatie in de wijk. Naast deze professionals is er nog de politie die een belangrijke rol binnen het wijkgericht werken speelt. Zij vervult namelijk het account veiligheid.

Accountmanager sociaal en fysiek: stadsdeelregisseur

Het account sociaal en fysiek wordt door de stadsdeelregisseur ingevuld. De stadsdeelregisseur vormt de schakel in de wijk tussen bewoners, externe partners en de gemeente. Vanwege het feit dat de gemeente Hengelo op een interactieve wijze beleid wil realiseren, moeten vragen en wensen die in de wijk leven worden doorgeleid naar de gemeentelijke organisatie of naar externe partners (bijv. de politie). Deze functie wordt uitgevoerd door de stadsdeelregisseur. In de praktijk moet de stadsdeelregisseur binnen de gemeentelijke organisatie afspraken maken met alle betrokkenen over opdrachten ten behoeve van de wijk. Tevens draagt de stadsdeelregisseur zorg voor het proces van communicatie en participatie binnen de wijk. Daarnaast

heeft de stadsdeelregisseur nog enkele andere kerntaken. Zo moet hij het contact onderhouden met bewonersorganisaties en ervoor zorgdragen dat informatie bij de juiste persoon terechtkomt en wordt teruggekoppeld. Een andere rol die de stadsdeelregisseur heeft is projecttrekker van het wijkplan. Naast projecttrekker van het wijkplan is hij ook projecttrekker bij overige projecten in de wijk in het kader van wijkgericht werken. Vanwege het feit dat de twee accounts fysiek en sociaal zijn samengevoegd en er hierdoor dus een taakverzwaring is opgetreden, is er per stadsdeel een tandem gevormd bestaande uit een stadsdeelregisseur en een stadsdeelmedewerker.

Stadsdeelhoofd

Het stadsdeelhoofd is verantwoordelijk voor alle fysieke ontwikkelingen binnen een stadsdeel. Zoals eerder aangegeven bestaat de sector Wijkzaken uit meerdere afdelingen, waaronder de afdelingen Stadsdeel Noord, Stadsdeel Midden en Stadsdeel Zuid. Het stadsdeelhoofd is hoofd van een afdeling en vanuit die functie moet hij zijn afdeling aansturen. Daarnaast moet het stadsdeelhoofd zorgdragen voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Aanvankelijk was het stadsdeelhoofd aanspreekpunt op het gebied van fysiek. In die functie diende hij dus te communiceren naar de wijk en de partners toe. Hij moest de vraag en het aanbod binnen de wijk op elkaar afstemmen. Na de reorganisatie is deze taak uit het takenpakket van het stadsdeelhoofd gehaald. Deze taak is ondergebracht bij de stadsdeelregisseur. Als stadsdeelhoofd is hij nog wel steeds verantwoordelijk voor alle fysieke ontwikkelingen binnen een stadsdeel.

Account veiligheid: de politie

Binnen het wijkgericht werken wordt het account veiligheid ingevuld door de politie. De politie is een organisatie die ook al enkele jaren bezig is met een wijkgerichte manier van werken. In het kader van het wijkgericht werken is er dan ook veel overleg op verschillende niveaus tussen de politie, de gemeente en overige actoren uit de wijk. Een belangrijke rol hierin heeft de wijkagent. De wijkagent besteedt haar werkzaamheden aan alles wat de wijk aangaat op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Hij is de contactpersoon tussen de wijk en de politie. Wijkagenten worden ondermeer betrokken bij het maken van de wijkplannen en allerlei andere zaken die met leefbaarheid en veiligheid te maken hebben. De politie levert input voor gemeentelijk beleid voor allerlei zaken die te maken hebben met leefbaarheid en veiligheid. Daarnaast is er in het kader van wijkgericht werken ook veel contact tussen de afdelingschef van de politie en de gemeente. Hier worden zaken op een ander niveau kortgesloten.

2. Vraagstelling, onderzoekstypering en methodische verantwoording

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de vraagstelling van het onderzoek, het type onderzoek en de verschillende onderzoeksmethodes die zijn gehanteerd. In de eerste paragraaf wordt de centrale vraagstelling en de onderzoeksvragen worden gegeven. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf uiteengezet welk type onderzoek wordt uitgevoerd. In de laatste paragraaf zal ten slotte worden aangegeven welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd.

2.1 Vraagstelling

Eerder in dit rapport is duidelijk gemaakt dat het een taak van de rekenkamercommissie is om onderzoek te verrichten naar (maatschappelijke) effecten van gemeentelijk beleid en beheer. Zij doet ondermeer onderzoek naar de doeltreffendheid en legitimiteit hiervan. Op basis van deze taak heeft de Rekenkamercommissie Hengelo besloten onderzoek te laten verrichten naar het wijkgericht werken in Hengelo. De vraag die zij zich hierbij stelt is in hoeverre dit beleid doeltreffend en legitiem te noemen is. De centrale vraagstelling kan dan ook als volgt worden geformuleerd:

In hoeverre wordt het proces wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten uitgevoerd, in hoeverre is er sprake van doeltreffendheid en in welke mate is het beleid legitiem te noemen?

Onderzoeksvragen

- Ø In hoeverre wordt wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten uitgevoerd? (beleidsuitvoering)
- Ø In hoeverre zijn de initiële doelstellingen van wijkgericht werken in Hengelo bereikt: een grotere betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving en een kleinere afstand tussen burgers en de gemeente? (doeltreffendheid)
- Ø In welke mate is wijkgericht werken in Hengelo legitiem te noemen? (legitimiteit)

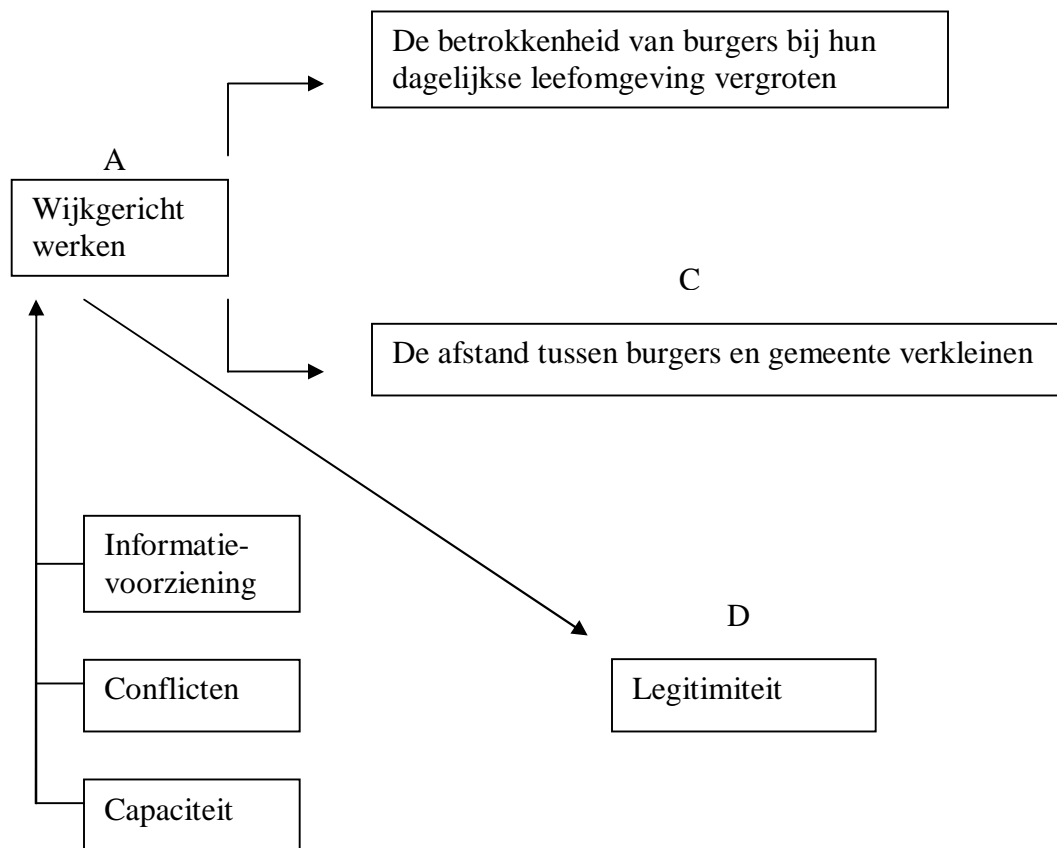
Toelichting onderzoeksvragen

Er wordt gekozen om te werken met drie onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag gaat over de uitvoering van het beleid, de tweede gaat over de mate van doeltreffendheid en de derde gaat over de mate van legitimiteit van het wijkgericht werken. Om de inhoud van de onderzoeksvragen duidelijk te maken is figuur 2 bijgevoegd. Dit eenvoudige schema geeft weer hoe het wijkgericht werken in Hengelo dient te functioneren. Het wijkgericht werken (A) is gebaseerd op de eerder genoemde speerpunten:

- Integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten;
- Verder uitbouwen van de overlegstructuren van wijkgericht werken;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie;

Het realiseren van deze speerpunten moet bijdragen aan de totstandkoming van de punten B en C, namelijk de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten en de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen. Voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag wordt gekeken naar punt A in het schema. In hoeverre zijn de genoemde speerpunten nu daadwerkelijk verwezenlijkt. Deze onderzoeksvraag geeft een beschrijving van de uitvoering van het beleid. Daarnaast zal ook nog worden ingegaan op factoren die een mogelijke succesvolle uitvoering van het beleid kunnen verstoren. Dit zijn de factoren: informatievoorziening, conflicten en capaciteit (Maarse, 1998, 130). Het wel of niet aanwezig zijn van deze factoren kan wellicht iets zeggen over de reden waarom de beleidsuitvoering wel of niet succesvol verloopt. In het theoretisch kader zal hierop worden teruggekomen. Bij de tweede onderzoeksvraag zal gekeken worden naar de twee doelstellingen van wijkgericht werken. Het gaat hier over de punten B en C in het schema. Dus in welke mate zijn B en C nu gerealiseerd. Is er sprake van een kleinere afstand tussen burgers en de gemeente en zijn de burgers meer betrokken geraakt bij hun eigen leefomgeving. De laatste onderzoeksvraag gaat over de legitimiteit (D) van het wijkgericht werken in Hengelo. Hierbij zal worden gekeken naar de aanvaardbaarheid, acceptatie en instemming met het beleid door de verschillende externe betrokkenen (professionals, bewoners en bewonersorganisaties).

Figuur 2. Schema wijkgericht werken



2.2 onderzoekstypering

In een beleidsproces kan men verschillende deelprocessen onderscheiden (Hoogerwerf, 1998; 27): agendavorming, beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsuitvoering, beleidsevaluatie en de terugkoppeling. Voor dit onderzoek zijn met name de beleidsuitvoering en beleidsevaluatie van belang. De beleidsuitvoering betreft het toepassen van de gekozen middelen voor de gekozen doeleinden. De beleidsevaluatie betreft het beoordelen van de inhoud, het proces en/of de effecten van een beleid aan de hand van bepaalde criteria. In het rapport: Onderzoeksprogrammering door de Enschedese Rekenkamercommissie: Systematiek en methodiek (Klok en Hoppe, 2006), worden een aantal soorten onderzoek genoemd die een rekenkamercommissie kan laten uitvoeren. Het type onderzoek wat het meest relevant is voor dit onderzoek is het specifiek procesonderzoek. Klok en Hoppe (2006; 4) omschrijven dit als volgt:

Specifiek procesonderzoek: Onderzoek naar het procesverloop bij specifieke beleidsonderwerpen.

Het specifieke beleidsonderwerp is in dit geval dus wijkgericht werken. Aanleiding voor een dergelijk onderzoek kan zijn dat er indicaties zijn dat er zich onvolkomenheden voordoen. Echter het voorstel van de rekenkamercommissie om een onderzoek uit te voeren naar wijkgericht werken was niet naar aanleiding van indicaties dat er zich onvolkomenheden voordeden, maar omdat de rekenkamercommissie het beleid belangrijk genoeg acht om hier een onderzoek naar uit te voeren.

Het beleid in Hengelo zit deels nog in de uitvoeringsfase. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de kernpunten zoals die gegeven zijn in het beleidsprogramma 2002-2006 nog niet allemaal zijn gerealiseerd. Zo zijn de wijkplannen nog niet in alle Hengelose wijken gerealiseerd. Gezien het stadium waarin het wijkgericht werken zich in Hengelo bevindt zal een specifiek procesonderzoek uitgevoerd worden. Dit houdt concreet in dat onderzoek gedaan wordt naar het procesverloop naar het specifieke beleidsonderwerp wijkgericht werken.

Naast dit procesonderzoek heeft de rekenkamercommissie aangegeven waarde te hechten aan een onderzoek waarin gekeken wordt of er al resultaten zijn op het gebied van de twee hoofddoelstellingen van wijkgericht werken namelijk: de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten en de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen. Deze doelstellingen zijn eveneens doelstellingen van het uitvoeringsproces. Ondermeer het realiseren van de verschillende wijkplannen moet er voor zorgen dat betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving wordt vergroot en de afstand tussen burgers en de gemeente wordt verkleind.

2.3 Methodische verantwoording

Antwoorden op de verschillende onderzoeksvragen worden verkregen door een combinatie van drie verschillende onderzoeksmethoden: literatuurstudie, documentenstudie en interviews.

Literatuur

Om de verschillende begrippen uiteen te zetten zullen meerdere literatuurbronnen worden gebruikt. Er zal een literatuuronderzoek worden uitgevoerd naar de begrippen: beleidsuitvoering, interactieve beleidsvorming, doeltreffendheid en legitimiteit. Op het gebied van deze begrippen is in de beleidswetenschappen een grote hoeveelheid aan materiaal beschikbaar, waaruit een selectie zal worden gemaakt. De verschillende begrippen zullen vervolgens worden geoperationaliseerd.

Documentatie

De eerste onderzoeksmethode die zal worden toegepast om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen is de documentanalyse. Verschillende documenten zullen worden bestudeerd: notities van de gemeente Hengelo welke te maken hebben met het wijkgericht werken, beleidsprogramma's, Leefbaarheid- en Veiligheidsenquêtes, wijkplannen etc. De gegevens die hieruit worden verkregen zullen worden gebruikt bij het beantwoorden van alle drie de onderzoeksvragen.

Interviews

Als aanvulling op de documentenstudie zullen interviews gehouden worden met de belangrijkste actoren binnen het wijkgericht werken. Voor deze interviews zijn een tweetal redenen. De eerste reden is dat de gegevens die uit de interviews naar voren komen een goede aanvulling zijn voor een beschrijving van de situatie. Uit het vooronderzoek blijkt namelijk dat er maar een beperkte hoeveelheid beschikbare documenten zijn, die helpen bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen. De interviews zijn belangrijk voor het verzamelen van gegevens. Een tweede reden om interviews te houden is om een te onderzoeken hoe de alle betrokkenen aankijken tegen het wijkgericht werken. Voor dit onderzoek zal met de volgende actoren worden gesproken:

Scala Welzijnswerk Hengelo, Stichting Welzijn Ouderen Hengelo (SWOH, onderdeel van Carint), Woonpartner Ons Belang, Woningstichting St. Joseph, Politie Hengelo, stadsdeelregisseurs, stadsdeelhoofden en bewonersorganisaties.

Interviews met de professionals moet ondermeer antwoord geven op de vraag hoe het uitvoeringsproces verloopt. Tevens kunnen zij antwoord geven op concrete vragen, zoals hoe het contact is met de gemeente, hoe kijken de professionals aan tegen het gevoerde beleid (legitimiteit) en waar zitten knelpunten met betrekking tot de uitvoering. Interviews met beleidsmedewerkers moet eveneens inzicht bieden in hoe de beleidsuitvoering verloopt en waar de knelpunten zitten. Zij kunnen ondermeer inzicht geven in welke mate de speerpunten van het wijkgericht werken zijn gerealiseerd. Interviews met

vertegenwoordigers van bewonersorganisatie moet ondermeer antwoord geven op de vraag in welke mate de doelstellingen van wijkgericht werken zijn bereikt.

3. Theoretisch kader

Om de verschillende onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is het van belang dat de verschillende centrale begrippen aan de hand van de literatuur worden uiteengezet. Dit is noodzakelijk om de onderzoeksvragen goed af te bakenen. Het gaat hier om de begrippen beleidsuitvoering, doeltreffendheid en legitimiteit. Door middel van een theoretische uiteenzetting zal worden duidelijk gemaakt welke betekenis de begrippen in dit onderzoek hebben. Naast het uiteenzetten van de verschillende begrippen is een goede operationalisering van de begrippen van belang. Deze operationalisering moet het mogelijk maken om uitspraken te doen over de verschillende begrippen. De theorie die in dit hoofdstuk wordt behandeld helpt bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen en de centrale vraagstelling.

3.1 Beleidsuitvoering

Binnen het beleidsproces kan men verschillende deelprocessen onderscheiden: agendavorming, beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsuitvoering, beleidsevaluatie en de terugkoppeling (Hoogerwerf, 1998; 27). Tijdens de beleidsbepaling wordt het beleid voor een bepaalde tijd vastgesteld met een doel voor ogen. Tijdens deze beleidsbepaling worden belangrijke beslissingen genomen om maatschappelijke effecten teweeg te brengen. Deze belangrijke stap wordt gevolgd door de beleidsuitvoering, ofwel de implementatie van het beleid. Willen de beoogde effecten worden gerealiseerd dan moeten de beleidsbeslissingen op een goede en adequate manier worden uitgevoerd. Tijdens deze beleidsuitvoering ofwel de implementatie van het beleid, is sprake van het toepassen van de gekozen middelen voor de gekozen doeleinden (Hoogerwerf, 1998; 27). Het gaat hier dus om de activiteiten die worden ondernomen en meer in het bijzonder om het in praktijk brengen van door beleidsbepalers genomen beleidsbeslissingen. De beleidsbeslissingen zijn wat betreft het wijkgericht werken in Hengelo de initiële speerpunten van het wijkgericht werken. Dus integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten, verder uitbouwen van de overlegstructuren van wijkgericht werken, interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers en het versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie. Wanneer we de uitvoering van het wijkgericht werken in Hengelo gaan beoordelen, zullen we dus gaan kijken in welke mate deze speerpunten zijn gerealiseerd. Bij het laatste speerpunt zal dieper worden ingegaan op de overgang van de situatie met stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden, naar de nieuwe situatie met stadsdeelregisseurs.

Een succesvolle beleidsuitvoering is van verschillende factoren afhankelijk. Indien de effectiviteit van een beleid te wensen overlaat, kan de verklaring liggen in een falende beleidstheorie of in een falende beleidsuitvoering (Maarse, 1998; 113-115). De beleidsuitvoering verloopt namelijk niet altijd zoals was beoogd.

Allerlei factoren spelen hierin een rol, waardoor de manier waarop het beleid uiteindelijk wordt uitgevoerd voor een groot deel pas tot stand komt tijdens de beleidsuitvoering zelf. Maarse (1998; 113-115) geeft een aantal factoren welke het succes of falen van een beleidsuitvoering mede bepalen. Ten eerste is dit de capaciteit van de uitvoerende organisatie. Zijn er voldoende financiële, personele of andere middelen beschikbaar. Ten tweede moet de vraag worden gesteld of alle betrokken participanten beschikken over de benodigde informatie. Informatieproblemen kunnen een succesvolle uitvoering van het beleid in de weg staan. Tot slot spelen machts- en domeinconflicten ook een belangrijke rol. Zo zorgt een diffuse verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor een verstoring van een vlotte beleidsuitvoering. Deze verschillende factoren zullen ook mee genomen worden in dit onderzoek.

3.1.1 Operationalisering beleidsuitvoering

Wijkplannen

Bij het eerste speerpunt, integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten, wordt in eerste instantie gekeken naar de stand van zaken met betrekking tot de realisatie ervan. Hieruit moet blijken in welke wijken er een wijkplan is gerealiseerd, welke wijken nog steeds bezig zijn met de ontwikkeling ervan en in welke wijken men nog geen wijkplan heeft en nog niet bezig is met de ontwikkeling ervan. Indien nog niet elke wijk een wijkplan heeft zal onderzocht worden wat hier de verklaring voor is. Naast de stand van zaken wordt ook gekeken naar de inhoud van de wijkplannen. In de Notitie Integraal Wijkgericht Werken wordt een aantal zaken aangegeven die in een wijkplan zouden moeten komen. Dit zijn de projecten die er binnen de planperiode op de drie werkvelden fysiek, sociaal en veiligheid worden uitgevoerd. Gekeken zal worden of in de wijkplannen deze projecten op alle werkvelden ook daadwerkelijk zijn opgenomen. Tot slot zal ook nog worden onderzocht of er sprake is van een evaluatie van de uitvoeringsplannen.

Overlegstructuren

Het tweede speerpunt, het uitbouwen van overlegstructuren van het wijkgericht werken, gaat over het uitbouwen van een 'wijknetwerkstructuur'. Dit hield in dat de gemeente binnen de tien wijken in Hengelo overlegvormen in het leven wilde roepen met daarin alle belangrijke partners uit de wijk. Dus een overlegvorm met professionals, bewonersorganisaties en de gemeente. Een belangrijk doel op dit gebied is om in alle wijken een wijkplatform te realiseren. Om te zien of het derde speerpunt is gerealiseerd zal er gekeken worden naar welke overlegvormen er allemaal in het leven zijn geroepen. Vervolgens zal gekeken worden of dit er ook voldoende zijn.

Interactieve beleidsvorming

Het derde speerpunt, interactieve beleidsvorming en participatie van burgers is dusdanig breed dat het duidelijk geoperationaliseerd dient te worden. In Hengelo wil men door middel van interactie met verschillende deelnemers beleid

realiseren voor de verschillende wijken. Edelenbos (2000; 39) geeft de volgende definitie van interactief bestuur:

Het vroegtijdig betrekken van burgers en andere belanghebbenden bij de vorming van het beleid, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke politieke besluit.

Uit deze definitie blijkt dat het tweede gedeelte van het speerpunt onderdeel uitmaakt van het eerste. Participatie, wat Edelenbos noemt het vroegtijdig betrekken van burgers en andere belanghebbenden, is een onderdeel van interactief bestuur. Wanneer we vervolgens interactieve beleidsvorming willen operationaliseren hanteren we de definitie van Edelenbos en destilleren hieruit een drietal structuurkenmerken op basis waarvan interactieve beleidsvorming kan worden vastgesteld.

Het eerste kenmerk is **openheid** en gaat over de toegankelijkheid van de beleidsvorming. Om iets te kunnen zeggen over de toegankelijkheid van de beleidsvorming zal gekeken worden naar drie vormen van openheid. De eerste vorm van openheid is *inhoudelijke openheid* (Pröpper en Steenbeek, 1999; 37). Interactief beleid moet ergens over gaan en de inhoud van het beleid moet niet bij voorbaat al vaststaan. Als het bestuur eigenlijk al een besluit heeft genomen, of het beleid is al vormgegeven en het wordt vervolgens ter inzage voorgelegd aan de participanten, dan is er geen sprake van inhoudelijke openheid en dus ook niet van interactiviteit. Er moet sprake zijn van ruimte voor de participanten bij de formulering van problemen en beleid (Boedeltje, 2007). Naast inhoudelijke openheid moet er sprake zijn van *openheid van het proces*. Dit gaat om de toegang voor participanten tot het interactieve proces bij aanvang van het proces. Het gaat om de mate waarin de mogelijkheid is geboden aan elk lid van de gemeenschap om te participeren in het interactieve proces. Het gaat met andere woorden om het uitnodigingsbeleid van de gemeente. Hoe meer mensen worden uitgenodigd en participeren hoe hoger de mate van interactiviteit. De laatste vorm betreft de *transparantie van het proces*. Participanten worden deelgenoot gemaakt van het beleid, wat een doorzichtig en transparant beleidsproces vereist zodat zij dit goed kunnen volgen (Pröpper en Steenbeek, 1999; 37).

Het tweede kenmerk betreft **participatie**. Om iets over de mate van participatie van deelnemers aan het interactief bestuur te kunnen zeggen maken we in dit onderzoek gebruik van de participatieladder zoals Edelenbos en Monnikhof (2001; 242-243) die hebben opgesteld:

- Informeren: politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, het beleidsprobleem, de oplossingen en nemen het uiteindelijke besluit. Zij houden betrokkenen hiervan op de hoogte. Betrokkenen leveren geen input.
- Raadplegen: politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, het beleidsprobleem en de oplossingen. Betrokkenen worden door het openbaar bestuur als gesprekspartner bij de ontwikkeling van beleid gezien. De

gespreksresultaten vormen mogelijke bouwstenen voor beleid, maar de politiek verbindt zich niet aan de resultaten die uit de gesprekken voortkomen;

- Adviseren: politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar betrokkenen krijgen de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren. Deze ideeën spelen een volwaardige rol bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich weliswaar niet aan de resultaten van het interactieve proces en kan er, beargumenteerd, van afwijken;
- Coproduceren: politiek, bestuur en betrokkenen komen gezamenlijk een agenda overeen en stellen gezamenlijk het beleidsprobleem en de oplossingen vast. De politiek verbindt zich aan de resultaten van het interactieve proces bij de uiteindelijke beleidsvorming;
- Meebeslissen: politiek en bestuur laten de ontwikkeling van en de besluitvorming over het beleid overgelaten aan de betrokkenen, het ambtelijke apparaat vervult hierbij een adviserende rol ten opzichte van de betrokkenen. De politiek neemt de resultaten na toetsing aan de vooraf gestelde randvoorwaarden over.

Voor deze participatie ladder geldt dat hoe hoger de trede op de ladder is die wordt bereikt bij het maken van beleid, des te groter is de mate van interactiviteit. Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat er bij de eerste trede van de trap, informeren, nog geen sprake is van interactieve beleidsvorming. In dit geval leveren betrokkenen namelijk geen input. Ook bij de tweede trede, raadplegen, zijn enkele twijfels of dit wel echt een interactieve vorm van beleid maken is.

Een laatste structuurkenmerk aan de hand waarvan de mate van interactiviteit kan worden bepaald is **gelijkwaardigheid**. Boedeltje (2007) stelt dat gelijkwaardigheid betrekking heeft op de mate waarin de verschillende participanten gelijke kansen hebben om een inbreng te leveren tijdens het proces. Daarnaast heeft gelijkheid betrekking op de mate van gelijke invloed van de inbreng ten opzichte van de uitkomsten van het interactieve bestuur. Ook hiervoor geldt dat hoe gelijkwaardiger de participanten zijn, des te hoger de mate van interactiviteit is.

Versterken wijkgericht werken

Het vierde speerpunt, het versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie, betreft het versterken van het wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie. Aangezien er sinds de reorganisatie een stadsdeelregisseur is die zowel het account sociaal als fysiek vervult, de stadsdeelcoördinator er niet meer is en het stadsdeelhoofd niet meer het account fysiek in zijn takenpakket heeft, kan dus niet letterlijk antwoord gegeven worden op de vraag of dit speerpunt is gerealiseerd. Daarom zal worden onderzocht in welke mate het wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie is versterkt. In eerste instantie zal worden ingegaan op de gevolgen van de reorganisatie. De vraag zal worden beantwoord wat nu daadwerkelijk de veranderingen zijn. Vervolgens zal bekeken worden wat de voordelen en de

nadelen van de reorganisatie zijn. Ten slotte zal uit de gesprekken met de gemeentefunctionarissen moeten blijken of het wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie ook daadwerkelijk is verstevigd en of de reorganisatie hier een positieve bijdrage aan heeft geleverd.

Voorwaarden voor een succesvol beleid

Naast de vier speerpunten moeten de verschillende voorwaarden van Maarse eveneens worden geoperationaliseerd. Dit zijn de begrippen: capaciteit, informatievoorziening en machts- en domein conflicten. Wat betreft capaciteit van de uitvoerende organisatie is gekeken naar financiële middelen die de gemeente beschikbaar stelt aan de wijk. Daarnaast is gekeken naar overige middelen die de gemeente inzet ten behoeve van de wijk (personeel e.d.). Ook wordt gekeken naar de interne capaciteit in de zin van een voldoende personele bezetting. Wat informatievoorziening betreft worden de verschillende partners (professionals en bewonersorganisaties) twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de gemeente de partners in voldoende mate informeerde over de manier waarop de besluitvorming over het wijkplan zou gaan verlopen. De tweede vraag is of de gemeente de partners voortdurend voorziet van inhoudelijk relevante informatie bij alle aspecten van het wijkgericht werken. De laatste voorwaarde, het niet aanwezig zijn van machts- en domeinconflicten, wordt geoperationaliseerd door aan alle betrokkenen, dus zowel interne als externe, de vraag voor te leggen of er sprake is van voldoende wederzijds vertrouwen onder de verschillende partijen. Daarnaast wordt de betrokkenen de vraag voorgelegd of het voor iedereen duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen zijn.

3.2 Doeltreffendheid

Wanneer we over doelbereiking spreken dan spreken we over de vraag of de doeleinden zijn bereikt. Doeltreffendheid gaat vervolgens over de vraag in hoeverre het bereiken van de verschillende doeleinden zijn veroorzaakt door het beleid (Hoogerwerf, 1998; 29). In deze evaluatie naar het wijkgericht werken zal in het kader van doeltreffendheid dus gekeken worden naar de mate waarin het wijkgericht werken heeft bijgedragen aan het wel of niet realiseren van de twee doelstellingen. Waar we bij de beleidsuitvoering ondermeer kijken naar de mate waarin de speerpunten van het wijkgericht werken zijn gerealiseerd, kijken we hier naar de mate waarin de doelstellingen van het wijkgericht werken zijn bereikt. De doelstellingen die in Hengelo gelden zijn: betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten en de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen. Indien deze zijn gerealiseerd als gevolg van het wijkgericht werken, kunnen we spreken van een bepaalde mate van doeltreffendheid.

Op basis van de theorie van Pröpper en Steenbeek mag men verwachten dat deze twee doelstellingen worden gerealiseerd. Zij stellen namelijk dat de twee doelstellingen het gevolg kan zijn van interactieve beleidsvorming (1999; 34-35). In relatie tot de hoofddoelstellingen van wijkgericht werken in Hengelo is een

aantal doelstellingen van interactieve beleidsvorming van belang. De eerste is dat verhoging van participatie kan optreden. Burgers dragen actief bij aan publieke zaken. Dit moet er vervolgens ook toe leiden dat de betrokkenheid van wijkbewoners bij hun dagelijkse leefomgeving wordt vergroot. Een tweede doelstelling van interactieve beleidsvorming is dat een verbetering van het beleidsproces kan optreden. Dit houdt in dat de wisselwerking met andere partijen (in dit geval tussen burgers en de gemeente) verbeterd. Daarbij kan worden gedacht aan het verbeteren van informatie-uitwisselingen en communicatie, het versterken van wederzijds begrip en het realiseren van compromissen of consensus. Dit impliceert vervolgens dat de tweede doelstelling van wijkgericht werken wordt gerealiseerd, namelijk de afstand tussen burger en gemeente verkleinen. Kort samengevat mogen we dus op basis van de theorie verwachten dat de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving wordt vergroot en de afstand tussen burger en gemeente wordt verkleind als gevolg van interactieve beleidsvorming en dus als gevolg van wijkgericht werken.

3.2.1 Geldigheid

In de vorige paragraaf is aangegeven dat onderzoek wordt gedaan naar de doeltreffendheid van het wijkgericht werken. Er zal dus niet alleen worden onderzocht of de verschillende doelen zijn bereikt (doelbereiking), maar ook of dit het gevolg is van het gevoerde beleid. Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat er allerlei andere factoren kunnen zijn, naast het gevoerde beleid, die de uiteindelijke resultaten kunnen beïnvloeden. Men moet hierbij denken aan causale relaties. Een aantal zaken moet hierbij in het acht worden genomen. Shadish e.a. (2002; 6-7) geven een drietal voorwaarden voor een causale relatie. Een causale relatie bestaat als (1) de oorzaak gaat vooraf aan het effect (2) de oorzaak is gerelateerd aan het effect, wat betekent dat de oorzaak altijd het effect veroorzaakt, en (3) er is geen andere plausibele alternatieve verklaring voor het effect anders dan de oorzaak. Indien deze drie zaken niet zijn vastgesteld, mag men niet met zekerheid spreken van een causale relatie, men mag deze hoogstens vermoeden. Voor dit onderzoek geldt dit concreet voor de doelstellingen van het wijkgericht werken. Indien er daadwerkelijk verbetering is opgetreden in de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving en er sprake is van een kleinere afstand tussen burgers en gemeente, zal men eerst vast moeten stellen of deze drie voorwaarden is voldaan. Het is namelijk goed mogelijk dat bepaalde resultaten maar deels of zelfs niet zijn toe te schrijven aan het gevoerde beleid. De kanttekening moet altijd gemaakt worden dat meerdere factoren de resultaten kunnen beïnvloeden. Bij de interviews zal daarom aan de ondervraagden de vraag worden voorgelegd in hoeverre het wijkgericht werken heeft gezorgd voor verbeteringen of wellicht verslechtingen op het gebied van de beide doelstellingen. Daarnaast kan bij metingen uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête worden vastgesteld of in het jaar naar aanloop van de invoering van het wijkplan er sprake is van een toename op enkele indicatoren die betrekking hebben op betrokkenheid en afstand. Deze enquête categoriseert de metingen namelijk per wijk. Er kan dus worden gekeken naar het tijdstip

waarop de verbeteringen optreden. Het blijft echter moeilijk om vast te stellen of behaalde resultaten alleen te wijten zijn aan het wijkgericht werken. Harde uitspraken zullen hierover dus niet gedaan kunnen worden.

3.2.2 Operationalisering doeltreffendheid

Het probleem wat zich voordoet wanneer we het hebben over de officiële beleidsdoelen van wijkgericht werken, is dat deze nogal breed zijn geformuleerd en niet in meetbare termen zijn verwoord. Tevens zijn de beleidsdoelen dusdanig breed dat bepaalde vormen van betrokkenheid onder zowel de eerste als de tweede doelstelling kunnen vallen. Dit gegeven zorgt ervoor dat beide doelstelling duidelijk geoperationaliseerd dienen te worden.

Bij de eerste doelstelling, de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten, wordt gekeken naar het actieve gedrag van burgers. De eerste vraag die wordt gesteld aan de betrokkenen (gemeentefunctionarissen, professionals en bewonersorganisaties) is of zij de indruk hebben dat na de invoering van het wijkgericht werken de actieve betrokkenheid van buurtbewoners is veranderd en waar dit aan te merken is. Daarnaast wordt gekeken naar opkomst bij bijeenkomsten waar bewoners bij zijn uitgenodigd. Dit is ook een vorm van actieve betrokkenheid van wijkbewoners. Ten derde zal de vraag worden gesteld of bewoners en bewonersorganisaties zich voldoende inspannen om de wijkplannen te maken en de uitvoeringsplannen uit te voeren. Op het gebied van concreet meetbare zaken zal worden gekeken naar enkele indicatoren uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête Hengelo:

- Het percentage van burgers in Hengelo dat zich medeverantwoordelijk voelt voor de buurt
- Het percentage van burgers in Hengelo dat actief is in de buurt.

Uit de Omnibusenquête Hengelo zal worden gekeken naar de indicatoren:

- Het percentage van burgers in Hengelo dat informatie heeft gelezen over plannen van de gemeente bij hun in de wijk, buurt of straat
- Het percentage van burgers in Hengelo dat een informatiebijeenkomst heeft bijgewoond over de wijk, buurt of straat
- Het percentage van burgers in Hengelo dat een vergadering heeft bijgewoond van de wijkraad, buurtcomité of bewonersorganisatie
- Het percentage van burgers in Hengelo dat zelf contact heeft gezocht met iemand van de gemeenteraad, wijkraad of bewonersorganisatie

Op basis van deze gegevens kunnen uitspraken worden gedaan over de mate waarin de eerste doelstelling is gerealiseerd. Tevens zal op basis van de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête de vergelijking worden gemaakt tussen de wijken met wijkplan en de wijken zonder wijkplan en de mate waarin dit de eerste doelstelling beïnvloed.

Bij de tweede doelstelling, de afstand tussen burgers en gemeente verkleinen, kijken we in eerste instantie of het makkelijker is geworden voor bewoners om problemen en ideeën aan te kaarten bij de gemeente. Een tweede vraag die de

ondervraagden (bewonersorganisaties en professionals) wordt voorgelegd is of zij het gevoel hebben dat de gemeente beter luistert naar geluiden uit de wijk en tevens problemen en opvattingen die er binnen een wijk leven sneller aanpakt. De derde vraag die wordt voorgelegd aan de betrokkenen is of de betrokkenen het gevoel hebben dat begrip voor beslissingen van het gemeentebestuur en het vertrouwen in het gemeentebestuur is verbeterd. Om ook op basis van de gesprekken inzicht te krijgen in hoe de individuele bewoner over deze punten denkt, wordt aan alle ondervraagden de vraag gesteld in hoeverre bewoners in de ogen van de ondervraagden deze gevoelens delen. Naast de gesprekken zal worden gekeken naar één indicator uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête:

- Het percentage van burgers in Hengelo dat vindt dat de gemeente bewoners betreft bij veranderingen in de buurt.

Wat betreft de Omnibusenquête zal worden gekeken naar de indicatoren:

- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij het opstellen van gemeentelijke plannen
- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij de uitvoering van gemeentelijke plannen

Ook hier geldt dat op basis van deze gegevens uitspraken gedaan kunnen worden over de mate waarin de tweede doelstelling is gerealiseerd. Daarnaast zal ook hier op basis van de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête de vergelijking worden gemaakt tussen de wijken met een wijkplan en de wijken zonder een wijkplan en de mate waarin dit de tweede doelstelling beïnvloed.

3.3 Legitimiteit

Legitimiteit is een veelomvattend begrip waar erg veel over geschreven is. Er zijn dan ook veel verschillende invalshoeken van waaruit legitimiteit kan worden beschreven. Het gevolg hiervan is dat er niet een eenduidig legitimiteitsconcept bestaat. Veel van de literatuur over het begrip gaat over legitimiteit van instituties. Het werk van David Beetham is hier een voorbeeld van. Hij spreekt van legitimiteit als een multi-dimensionaal begrip. Beetham beschouwt legitimiteit als onlosmakelijk verbonden met machtsstructuren. Deze machtsstructuren kunnen een bepaalde mate van legitimiteit bezitten. Hiervoor geeft hij een aantal vereisten, ofwel dimensies op basis waarvan legitimiteit kan worden verkregen (Beetham, 1991; 18). Een eerste vereiste is legaliteit. De vraag die hier wordt gesteld is of macht of machtsuitoefening conform de daarvoor gestelde regels is. Een tweede vereiste van Beetham betreft normatieve rechtvaardiging. Worden regels gerechtvaardigd door een algemeen geloof in de rechtmatigheid van de autoriteiten en zijn regels gedeelde waarden voor de mensen op wie zij betrekking hebben. De laatste vereiste betreft legitimatie op basis van uitgesproken steun. Een voorbeeld van dit laatste zijn verkiezingen. Mensen kunnen in dit geval hun steun uitspreken voor een bepaald persoon of beleid. Zouridis (2006; 8) stelt, ondermeer op basis van Beethams uiteenzettingen over legitimiteit, dat legitimiteit bestaat uit meerdere ingrediënten. Een eerste ingrediënt is het recht (regels en wetten). Vergelijkbaar met de eerste dimensie van Beetham. Regels en wetten zijn een voorwaarde voor een bepaalde mate

van legitimiteit. Het tweede ingrediënt dat hierbij aansluit is macht en machtsuitoefening. Het bestaan van een macht roept bijna vanzelfsprekend de behoefte op om deze te legitimeren. Het derde ingrediënt sluit aan bij het tweede en is vergelijkbaar met de tweede vereiste van legitimatie van Beetham. Dit betreft rechtvaardiging. Macht en machtsuitoefening moet op de één of andere manier gerechtvaardigd kunnen worden. Het vierde en laatste ingrediënt betreft de mate waarin deze verschillende zaken worden geaccepteerd door de verschillende betrokkenen. Deze beschrijving van legitimiteit sluit aan bij een invalshoek van legitimiteit die ervan uitgaat dat een beleid legitiem is als er publieke erkenning is van de autoriteit van de beleidsmakers (Mondak, 1994; 676). Het gaat er hier niet om in hoeverre de burgers het eens zijn met een bepaald beleid, maar dat burgers beleid accepteren, omdat het beleid voortkomt uit autoriteit van beleidsmakers. Mondak stelt hier echter een andere visie over legitimiteit tegenover. Deze visie ziet legitimiteit als een soort van overeenkomst. Legitimiteit bestaat als burgers het gevoerde beleid goedkeuring verlenen; ze stemmen in met een bepaald beleid. Uit dit alles blijkt duidelijk dat legitimiteit niet iets is van wel of niet, maar legitimiteit is er in een bepaalde mate. Deze verschillende invalshoeken laten duidelijk de veelzijdigheid van het begrip zien.

In dit onderzoek zal met name worden gekeken naar deze laatste invalshoek van legitimiteit. Het onderzoek betreft namelijk een evaluatie van de uitvoering van beleid. Het begrip legitimiteit breder trekken naar instituties en machten zou het doel voorbij schieten. Daarom zullen de begrippen aanvaardbaarheid, acceptatie en instemming centraal staan bij het onderzoek naar de legitimiteit van het beleid wijkgericht werken. Het wel of niet aanwezig zijn van legitimiteit bij de uitvoering van een beleid kan het succes mede bepalen. Acceptatie en aanvaardbaarheid van beleid is echter niet vanzelfsprekend (Hoogerwerf, 1998; 94). Min of meer ter ondersteuning van Mondaks uiteenzetting over legitimiteit zegt Hoogerwerf (1998; 61) dat beleid legitiem is als het beleid aanvaardbaar is voor de betrokkenen. Het gaat daarbij om de mate waarin beleid door de betrokkenen als juist, gerechtvaardigd of althans acceptabel wordt beschouwd en wordt gesteund. Tot die betrokkenen behoren niet alleen personen en organisaties die het beleid voorbereiden en bepalen, maar ook zij die het beleid uitvoeren en de mensen op wie het beleid zich richt: de doelgroep. Hoogerwerf richt zich dus met name op de aanvaardbaarheid van beleid. Dit betekent voor het wijkgericht werken in Hengelo dat de vraag gesteld moet worden of voor de betrokken actoren geldt dat zij het beleid aanvaardbaar vinden. Binnen Hengelo zijn er een groot aantal betrokkenen. Gekeken zal worden naar de belangrijkste organisaties die deel uit maken van het wijkgericht werken. Dit zijn wat de professionals betreft: de politie, Carint, Scala en de woningbouwverenigingen St. Joseph en Woonpartner Ons Belang. Wat betreft de doelgroep zal met name gekeken worden naar de Wijkraden c.q. bewonersorganisaties waarin actieve bewoners zitten. Daarnaast zal worden gekeken naar wat de individuele bewoners van deze manier van werken vindt. Concluderend gaat legitimiteit in dit onderzoek dus over de aanvaardbaarheid, acceptatie en instemming van beleid door de

betrokkenen. Deze begrippen zullen min of meer als synoniemen worden gebruikt, omdat er veel overlap in de begrippen zit.

3.3.1 Operationalisering legitimiteit

Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van bewonersorganisaties en de verschillende professionals moet blijken of er sprake is van een bepaalde mate van legitimiteit onder de betrokkenen. Een eerste punt waar naar gekeken wordt is of de professionals en bewonersorganisaties het wijkgericht werken een goede manier van werken vinden. Vervolgens zal worden gekeken naar de mate waarin de partners zich kunnen vinden in de uiteindelijk vastgestelde wijkplannen. Daarnaast zal worden gevraagd of zij dit ook de beste manier van werken vinden en wat er verbeterd kan worden op het gebied van wijkgericht werken. Tot slot wordt de vraag gesteld of er een minderheid is binnen de wijk of organisatie die wellicht weerstand heeft tegen de manier van werken en de inhoud van de wijkplannen. Om inzicht te krijgen in hoe de individuele bewoner denkt over het wijkgericht werken zullen dezelfde vragen aan de partners worden voorgelegd met de vraag hoe zij denken dat de bewoners hierover denken. Dit geeft wellicht niet een volledig zuiver beeld, maar de ondervraagden hebben in het algemeen een goed beeld van de situatie in de wijk. Dit vanwege hun vele contacten en hun dagelijkse bemoeienissen met de wijk. Vanwege de omvang van het onderzoek is het niet mogelijk om met voldoende bewoners te praten om een goed beeld te krijgen van de mate van legitimiteit onder de bewoners. Daarnaast zijn hier ook geen gegevens over te vinden in overige documenten zoals een Omnibusenquête of een Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête.

4. Bevindingen op het gebied van de beleidsuitvoering

Om een antwoord te kunnen geven op de vraag in hoeverre wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten wordt uitgevoerd, zal gekeken worden naar de vier speerpunten van het wijkgericht werken:

- Integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten;
- Verder uitbouwen van de overlegstructuren voor wijkgericht werken;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterking van de rol en positie van de wijkcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie;

In dit hoofdstuk zal per speerpunt worden gekeken naar de mate waarin het is gerealiseerd.

4.1 Speerpunt één: wijkplannen

In het beleidsplan 2002-2006 heeft men aangekondigd dat er voor alle Hengelose wijken een wijkplan gerealiseerd diende te worden. In 2003 is de gemeente Hengelo hier concreet mee aan de slag gegaan naar aanleiding van het vaststellen van de Notitie Integraal Wijkgericht Werken 2003. De huidige situatie in 2007 ziet er als volgt uit:

Figuur 3. Stand van zaken

Wijk	Wijkplan	Uitvoeringsplan	Wijkanalyse	Opmerkingen
Berflo Es	2004-2007	Jaarlijks	2003	
Hengelose Es	2006-2009	Jaarlijks	2004	
Noord	2005-2008	Jaarlijks	2004	
Hasseler Es	2006-2009	Jaarlijks	2005	
Beckum Oele	2007-2010	Jaarlijks	2005	
Slangenbeek	-	-	2006	Bezig met de ontwikkeling: concept wijkplan is klaar
Woolde	-	-	-	Opdrachtformulering najaar 2007
Binnenstad	-	-	2006	Wijkplan is gereed: kan ter vaststelling naar de raad
Wilderinkshoek	-	-	-	Verwachting opdrachtformulering 2008
Groot Driene	-	-	-	Bezig met de ontwikkeling: verwachting maart 2008

Uit het overzicht blijkt dat, zoals al stond beschreven in de Notitie Integraal Wijkgericht Werken, de Berflo Es de eerste wijk was met een wijkplan. In de notitie stond dat in 2003 zou worden proefgedraaid met een pilotplan. In 2004 is het wijkplan dus daadwerkelijk vastgesteld. Wat verder blijkt uit de tabel is dat vijf van de tien wijken een wijkplan heeft die daadwerkelijk is vastgesteld. Voor de

wijk binnenstad is het wijkplan inmiddels gereed. Deze wordt op korte termijn ter goedkeuring aan de raad voorgelegd. In de wijken Slangenbeek en Groot Driene is men momenteel nog bezig met het realiseren van een wijkplan. Uit het overzicht blijkt eveneens dat binnen de Berflo Es de cyclus van vier jaar bijna verlopen is. Hier zal men dus op korte termijn moeten beginnen met het maken van een nieuw wijkplan.

Verklaring

De vraag die naar aanleiding van de stand van zaken gesteld kan worden is wat de reden is dat nog niet voor alle wijken een wijkplan is opgesteld. Uit gesprekken met verschillende betrokkenen aan de kant van de gemeente blijkt dat de belangrijkste reden hiervoor een gebrek aan capaciteit is. Vijf van de zes ondervraagde gemeentefunctionarissen geeft dit aan als belangrijkste reden. Aanvankelijk was de doelstelling om per stadsdeel één wijkplan per jaar te maken. Het maken van een wijkplan is echter een intensief traject. Er moeten verschillende fases doorlopen worden. Dit hele traject neemt erg veel tijd in beslag. De doelstelling die er aanvankelijk was om één wijkplan per jaar per stadsdeel te maken bleek niet haalbaar met de capaciteit die beschikbaar was. Het capaciteitsgebrek zou moeten worden opgelost met het aannemen van een drietal stadsdeelmedewerkers ter ondersteuning van de stadsdeelregisseurs. Deze zouden rond de maand juni 2007 in dienst moeten treden. Daarnaast geeft een oud-stadsdeelcoördinator aan dat de vertraging ook te maken heeft met het feit dat er binnen Hengelo nog geen ervaring was op het gebied van het maken van wijkplannen. Deze opstartproblemen hebben ook voor de nodige vertraging gezorgd. Echter het gebrek aan capaciteit heeft voor de meeste vertraging gezorgd.

Inhoud en evaluatie

In een wijkplan moet worden aangegeven wat er in de planperiode op de werkvelden fysiek, sociaal en veiligheid wordt gedaan in een wijk. Inhoudelijk voldoen alle tot nu toe gerealiseerde wijkplannen aan deze criteria. Op fysiek gebied wordt in elk wijkplan een duidelijke beschrijving gegeven van de wijk. Daarnaast worden ook de projecten die op stapel staan goed beschreven. Dit is ook gedaan voor de werkvelden sociaal en veiligheid. Zoals is aangegeven horen bij de wijkplannen ook jaarlijkse uitvoeringsplannen. Uit onderzoek blijkt dat deze uitvoeringsplannen ook jaarlijks worden geëvalueerd. Deze evaluatie houdt in dat per activiteit wordt beschreven wat de stand van zaken is. Dit biedt een overzicht van wat er wel en wat er niet is gerealiseerd van het uitvoeringsplan. Uit de uitvoeringsplannen en de evaluaties blijkt dat een groot deel van de activiteiten die in de wijken gepland zijn ook zijn gerealiseerd. Dit geldt voor bijna alle wijken met uitvoeringsplannen. Uitgezonderd is de evaluatie van het uitvoeringsplan van Beckum Oele (2006). Deze evaluatie laat veel vragen over de stand van zaken bij veel activiteiten open. Echter in het algemeen worden de meeste geplande activiteiten ook gerealiseerd.

4.1.1 Conclusies

De doelstelling was om voor alle Hengelose wijken een wijkplan te maken. Deze doelstelling is nog niet volledig gerealiseerd. De verklaring die hiervoor wordt aangedragen is het gebrek aan capaciteit en ervaring op het gebied van het maken van wijkplannen. Het maken van een wijkplan blijkt een intensief traject te zijn dat veel tijd in beslag neemt. De verwachting is dat het capaciteitsprobleem wordt opgelost door het aanstellen van drie stadsdeelmedewerkers.

Wat betreft de inhoud voldoet deze wel aan de eisen die hieraan vooraf werden gesteld. In de wijkplannen wordt duidelijk aangegeven wat er in een planperiode op de werkvelden fysiek, sociaal en veiligheid wordt gedaan in een wijk.

Daarnaast vindt er ook jaarlijks een evaluatie van de uitvoeringsplannen plaats. Uit deze evaluaties blijkt dat in het algemeen een groot deel van de geplande activiteiten ook wordt gerealiseerd.

4.2 Speerpunt twee: uitbouwen overlegstructuren

Met het verder uitbouwen van de overlegstructuren van wijkgericht werken doelde men aanvankelijk op het uitbouwen van een zogenaamde 'wijknetwerkstructuur'. Dit hield in dat de gemeente binnen de tien wijken in Hengelo overlegstructuren wilde opzetten met actieve bewoners, de professionals en de gemeente. Daarnaast is men intern ook bezig geweest met het uitbouwen van overlegstructuren. Dit om zaken intern goed op elkaar afgestemd te krijgen. Er zijn dan ook een groot aantal overlevormen zowel intern als extern in het leven geroepen met alle belangrijke partners. Op stadsdeelniveau zijn de overlevormen vaak per stadsdeel hetzelfde. Per wijk zijn er soms verschillende vormen van overleg. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bijeenkomsten (een volledig overzicht in bijlage 1).

Werkoverleg wijkaanpak

Het werkoverleg wijkaanpak is een teamoverleg en vindt wekelijks plaats. Hierin bevinden zich ondermeer de stadsdeelregisseurs, beleidsmedewerkers en inmiddels maken ook de nieuwe stadsdeelmedewerkers hiervan deel uit. Hier worden allerlei zaken besproken die te maken hebben met het wijkgericht werken.

Sector afstemmingsoverleg

Het sector afstemmingsoverleg wijkgericht werken vindt plaats met een frequentie van 4 maal per jaar. Het doel van dit overleg is om ontwikkelingen op het gebied van wijkgericht werken te bespreken binnen de sector wijkzaken. Daarnaast wordt gesproken over de samenwerking tussen de verschillende actoren die deel uitmaken van het overleg, de werkwijze en de structuur van wijkgericht werken. Bij dit overleg zijn o.a. de volgende deelnemers betrokken: sectorhoofd wijkzaken, afdelingshoofd wijkservice, stadsdeelhoofden en stadsdeelregisseurs.

Stadsdeeloverleg (intern)

Per stadsdeel vindt 8-10 maal per jaar intern stadsdeeloverleg plaats. Dit stadsdeeloverleg bestaat o.a. uit de volgende deelnemers: stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd en eventueel de afdelingschef politie. Hierin wordt ondermeer de ontwikkelingen binnen de wijken en de wijkplannen besproken.

Stadsdeeloverleg (extern)

Dit stadsdeeloverleg vindt 2 maal per jaar plaats. De belangrijkste taken van dit overleg zijn het samenstellen van de wijkplannen, de voortgang bijhouden van de jaarlijkse uitvoeringsplannen, zorgdragen voor de bestuurlijke inbedding van het wijkgericht werken en het bespreken van activiteiten en ontwikkelingen. Het stadsdeeloverleg bestaat uit de stadsdeelwethouder, het stadsdeelhoofd, de stadsdeelregisseur, het afdelingshoofd politie en vertegenwoordigers van de woningbouwcorporaties, Carint en Scala (bestuurlijk niveau). Ontwikkelingen van deze organisaties worden hierin ook besproken.

Stadsdeelteam intern

Dit overleg is afstemmend van aard en wordt georganiseerd per stadsdeel. Het overleg vindt 4 maal per jaar plaats en bespreekt de actualiteit van het stadsdeel en de ontwikkelingen op het gebied van wijkgericht werken. Hierin zitten o.a. de stadsdeelregisseur, stadsdeelmedewerkers, het secretariaat, sociale activering, het stadsdeelhoofd, stadsdeelbeheerder, beleidsmedewerkers, wijkservice en eventueel stadstoezicht.

Stadsdeelteam jeugd

Het stadsdeelteam jeugd komt afhankelijk van het stadsdeel 6 tot 10 maal per jaar samen en gaat over de actualiteit van het stadsdeel op het gebied van jongeren. Hierin zitten ondermeer de stadsdeelregisseur, politie, beleidsmedewerker jeugd, jongerenwerk, straathoekwerker, wijkwelzijnsvoorzieningen en de wijk sportconsulent.

Wijkaanpakteam

Het wijkaanpakteam vindt plaats op wijkniveau. Het gaat hier over de uitvoering van zaken met betrekking tot de actualiteit van de wijk. Zaken veelal op fysiek niveau, soms ook op sociaal niveau. Hierin zitten o.a. bewonersorganisaties, beleidsmedewerkers van de gemeente, stadswacht, stadstoezicht, woningbouw, stadsdeelbeheerder en evt. de wijkagent. De samenstelling kan variabel zijn. Het wijkaanpakteam komt 4-8 maal per jaar samen.

Wijkplatform

Het wijkplatform komt minimaal 2 maal per jaar samen, afhankelijk van de wijk. Het betreft een platform op wijkniveau. Het platform heeft een adviserende rol over relevante zaken met betrekking tot de wijk. Binnen dit platform worden ondermeer de jaarlijkse uitvoeringsplannen besproken. Het platform is een soort van overleg waarbij het netwerk met betrekking tot wijkgericht werken op

wijkniveau samenkomt. De verschillende partners houden elkaar op de hoogte van de stand van zaken met betrekking tot hun eigen werkgebied. Het wijkplatform bestaat uit de verschillende partners uit de wijk. Deze partners kunnen per wijk verschillen. De partners die een actieve rol spelen binnen de wijk zijn hier in het algemeen aanwezig. Daarnaast is de gemeente aanwezig in de vorm van o.a. stadsdeelregisseur en buurtgerichte sociale activering.

Huiskamerbezoeken

Voorafgaand aan de realisatie van de wijkplannen vinden huiskamerbezoeken plaats. Aanwezig bij deze huiskamerbezoeken zijn naast de individuele bewoners ondermeer stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofden en raadsleden. Het doel is dat wijkbewoners problemen aankaarten en hierbij in contact treden met raadsleden. Tijdens deze gesprekken kan input worden geleverd door de bewoners voor de wijkplannen.

Overige overlegvormen

Naast deze overlegvormen zijn er afhankelijk van de wijk nog enkele aanvullende overlegvormen. Een voorbeeld hiervan is de overleggroep Leefbaarheid en Veiligheid in de Berflo Es. Hierin zitten verschillende professionals, bewonersorganisaties uit de wijk en de stadsdeelregisseur. Dit overleg vindt ongeveer tweewekelijks plaats en gaat over uiteenlopende zaken uit de wijk.

4.2.1 Conclusies

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat bijna alle overlegvormen zoals die zijn beschreven ook daadwerkelijk plaats vinden. Hierdoor kan vervolgens geconcludeerd worden dat men er in is geslaagd om overlegstructuren van het wijkgericht werken uit te bouwen. Er zijn, zoals aanvankelijk was bedoeld, meerdere overlegvormen opgericht waarbinnen de verschillende partners uit de wijk samenkomen. De gemeente, vertegenwoordigers van bewonersorganisaties en de professionals weten elkaar goed te vinden in de verschillende overlegvormen. Daarnaast heeft men ook intern de nodige overlegstructuren gerealiseerd.

4.3 Speerpunt drie: interactieve beleidsvorming

In het theoretisch kader is uiteengezet dat wanneer we spreken over interactieve beleidsvorming, we spreken over een drietal structuurkenmerken: openheid, participatie en gelijkwaardigheid. Het gaat hier over de mate waarin er sprake is van toegankelijkheid van de beleidsvorming (openheid), de mate waarin deelnemers vervolgens daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen (participatie) en de mate waarin de verschillende deelnemers gelijke kansen hebben om inbreng te leveren tijdens het beleidsproces (gelijkwaardigheid). In dit hoofdstuk zal per structuurkenmerk worden bekeken wat de situatie is. Vervolgens zal op basis hiervan uitspraken gedaan kunnen worden over de mate van interactieve beleidsvorming. Om te kijken in hoeverre er sprake is van de structuurkenmerken

worden de gegevens gebruikt van de interviews met de vertegenwoordigers van bewonersorganisaties en de professionals. De opvatting van de gemeenteambtenaren wordt hier buiten beschouwing gelaten.

Openheid

Het eerste kenmerk is openheid en gaat over de **toegankelijkheid van de beleidsvorming**. Om hier iets over te kunnen zeggen wordt gekeken naar drie vormen van openheid. De eerste is inhoudelijke openheid. Participanten moeten iets bij kunnen dragen aan de formulering van het beleid en het beleid moet niet al vast staan. Uit gesprekken met vertegenwoordigers van bewonersorganisaties blijkt het grootste gedeelte van hen het gevoel te hebben dat dit ook daadwerkelijk het geval is. Van de vijf ondervraagde bewonersorganisaties geven er vier aan duidelijk het gevoel te hebben dat ze iets kunnen bijdragen aan de formulering van het beleid. Eén lid van een bewonersorganisatie geeft echter aan dat men wel input mocht leveren als bewonersorganisatie, maar dat er weinig mee werd gedaan. De professionals geven allen aan dat er sprake is van inhoudelijke openheid. Zij geven alle negen aan dat ze het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen door de gemeente en ook daadwerkelijk iets kunnen bijdragen aan de formulering van het beleid.

De tweede vorm van openheid is **openheid van het proces**. Dit is de mate waarin de mogelijkheid is geboden aan elk lid van de gemeenschap te participeren in het interactieve beleidsproces. Van de ondervraagden van de bewonersorganisaties geven vier van de vijf aan dat er voldoende mogelijkheden zijn voor elk lid van de gemeenschap om te participeren in het beleid. Dus niet alleen voor vertegenwoordigers van bewonersorganisaties, maar ook voor individuele bewoners. Zo worden er huiskamerbezoeken, wijkavonden en inloopavonden gehouden waar burgers hun stem kunnen laten horen. Daarnaast kunnen individuele bewoners hun problemen aankaarten bij bijvoorbeeld de bewonersorganisaties of andere instanties die hiervoor in het leven zijn geroepen, zoals een wijkservicepunt waar bewoners meldingen kunnen doen. Eén ondervraagd lid geeft aan dat er wel voldoende mogelijkheden zijn, maar dat er onvoldoende mee wordt gedaan. De negen ondervraagde professionals geven allen aan dat er voldoende de mogelijkheid wordt geboden door de gemeente om te kunnen participeren in het beleidsproces. Er zijn voldoende overlegvormen in het leven geroepen waarbij input geleverd kan worden voor het beleid dat gevormd moet worden. Hierbij wordt aangegeven dat met name het wijkplatform hier een goed middel voor is.

De laatste vorm van openheid is **transparantie van het proces**. Interactieve beleidsvorming vereist een transparant beleidsproces. Op dit punt komt uit de gesprekken niet echt een eenduidig beeld naar voren. Van de ondervraagde bewonersorganisaties geven er vier van de vijf aan dat ze goed en voldoende worden geïnformeerd. Daarnaast geven twee van de vijf bewonersorganisaties aan dat naar de individuele bewoner toe de informatievoorziening niet voldoende is. Van de professionals geven er zeven van de negen ondervraagden aan dat

de informatievoorziening goed en voldoende is en dat er inderdaad sprake is van een transparant beleidsproces. Veelal wordt door deze groep aangedragen dat er veel contact is met de gemeente, waardoor er ook een transparant beeld ontstaat over het beleidsproces. Ook hier wordt het wijkplatform als een goed middel gezien.

Participatie

Het tweede structuurkenmerk is participatie. In het theoretisch kader is de participatieladder geïntroduceerd. Deze ladder bestaat uit een aantal niveaus van participatie: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen. De gemeente hanteert eveneens een participatieladder. Deze is van dezelfde strekking als de participatieladder die in dit onderzoek wordt gehanteerd. Vanuit de gemeente wordt deze ladder gebruikt tijdens bijeenkomsten met externe partijen om duidelijk te maken wat wel en wat niet mogelijk is, om te voorkomen dat verwachtingen ontstaan die de gemeente niet kan waarmaken. Per situatie wordt bekeken hoeveel invloed de bewoner of de organisatie heeft. Vanuit de gemeente is men hier namelijk nogal voorzichtig mee om geen valse verwachtingen te wekken. De stadsdeelregisseurs geven alle drie aan dat bij de overlegvormen waarbij input geleverd mag en kan worden voor gemeentelijk beleid, door de gemeente meestal wordt ingezet op raadplegen. Reden hiervoor is dat vaak niet de toezegging gedaan kan worden die bij adviseren wel gedaan wordt, namelijk dat er serieus rekening gehouden zal worden met de inbreng van de partners. Daar waar het wel mogelijk is zet de gemeente in op een adviserende rol van de partners. Uit gesprekken met bewonersorganisaties en professionals komt dit ook duidelijk naar voren. Zowel alle bewonersorganisaties als alle professionals geven aan dat per situatie de mate van invloed verschillend is en dat ze weten dat de gemeente in de vorm van bijvoorbeeld de stadsdeelregisseur vaak geen toezeggingen kan doen. Toch hebben de meeste partners het gevoel een sterk adviserende rol te hebben. Van de bewonersorganisaties zijn dit vier van de vijf ondervraagden, van de professionals zijn dit vijf van de negen en twee van de negen hebben zelfs het gevoel op het niveau van coproduceren te zitten. Hier moet wel de kanttekening bij worden gemaakt dat in de praktijk coproduceren eigenlijk bijna niet voorkomt. Uit deze gesprekken kan worden opgemaakt dat de partners veelal het gevoel hebben dat er serieus rekening wordt gehouden met hun input.

Gelijkwaardigheid

Het derde structuurkenmerk is gelijkwaardigheid. Het gaat hier over de mate waarin de verschillende participanten gelijke kansen hebben om een inbreng te leveren tijdens het beleidsproces. Daarnaast heeft gelijkwaardigheid betrekking op de mate van gelijke invloed van de inbreng ten opzichte van de uitkomsten van het interactieve bestuur. De doelstelling van de gemeente is om de verschillende partners gelijke kansen te geven. Wat echter wel het geval is, is dat wanneer een partner een belangrijke rol speelt binnen een wijk, het contact wat intensiever zal zijn. Dit zal onvermijdelijk ook de gelijkwaardigheid ten opzichte van de overige partners aantasten. Van de ondervraagden van de

bewonersorganisaties geven er twee van de vijf aan dat er niet echt sprake is van gelijkwaardigheid. Van de professionals zijn dit er drie van de negen. De overige ondervraagden geven aan dat er wel sprake is van gelijkwaardigheid of dat ze hier geen zicht op hebben. Als argument dat er geen sprake is van gelijkwaardigheid wordt gegeven dat men de juiste ingangen moet kennen bij de gemeente of dat men een bepaalde mate van aanzien moet hebben wil er naar de participant geluisterd worden.

4.3.1 Conclusies

De vraag die nu beantwoord dient te worden is de vraag in welke mate er sprake is van interactieve beleidsvorming. Gekeken is naar de toegankelijkheid tot het beleidsproces (openheid), de mate waarin de deelnemers invloed kunnen uitoefenen (participatie) en tot slot de mate waarin de verschillende deelnemers gelijke kansen hebben om de uitkomsten van het interactieve beleid te beïnvloeden (gelijkwaardigheid).

Wat betreft **openheid** blijkt dat alle professionals en bijna alle bewonersorganisaties het gevoel hebben als partner serieus genomen te worden. Tevens hebben zij het gevoel iets bij te kunnen dragen aan de formulering van het beleid. Daarnaast geven dezelfde bewonersorganisaties en professionals aan dat er voor iedereen voldoende de mogelijkheid wordt geboden om te participeren in het beleidsproces. Dit geldt dus ook voor bewoners. Bewoners kunnen verschillende wegen bewandelen om te participeren in het beleidsproces. Wel geven twee van de vijf bewonersorganisaties aan dat de informatievoorziening naar de individuele bewoner nog niet optimaal is. De overige bewonersorganisaties zijn redelijk tevreden hierover. Zeven van de negen ondervraagde professionals geven aan dat de communicatie en informatievoorziening redelijk is. Op basis van deze gesprekken kan dus worden gesteld dat de toegankelijkheid tot de beleidsvorming redelijk goed is.

De mate van **participatie** bij het ontwikkelen van het beleid zit in het algemeen tussen raadplegen en adviseren in. De stadsdeelregisseurs, brug tussen de partners (bewonersorganisaties en professionals) en de gemeente, geven aan dat zij vaak niet wat kunnen toezeggen naar de partners toe, waardoor het niveau in dat geval op raadplegen blijft hangen. De vraagtekens kunnen hierbij wel worden gezet of er in het geval van enkel raadplegen wel echt sprake is van interactieve beleidsvorming. Toch vinden bijna alle bewonersorganisaties en professionals dat zij een adviserende rol hebben.

Wat betreft **gelijkwaardigheid** geven twee van de vijf bewonersorganisaties en drie van de negen professionals aan dat men toch wel de juiste ingangen moet kennen binnen de gemeente, of men moet een bepaalde reputatie hebben wil er goed naar iemand worden geluisterd. De overigen hebben wel het gevoel dat er in redelijke mate sprake is van gelijkwaardigheid.

Op basis van deze bevindingen kan worden geconcludeerd dat er in bescheiden mate sprake is van interactieve beleidsvorming. Er zijn enkele negatieve geluiden over de transparantie van het beleidsproces en de gelijkwaardigheid van de verschillende deelnemers. Dit betreft met name de individuele bewoners. Daarnaast zet de gemeente erg laag in op het gebied van participatie. De reden hiervoor is dat er vaak geen toezeggingen gedaan kunnen worden. Wat wel positief is, is dat veel partners het gevoel hebben toch een sterk adviserende rol te hebben. Tevens hebben zij het gevoel dat ze als partner serieus worden genomen.

4.4 Speerpunt vier: versterken wijkgericht werken

Het versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie heeft te maken met het feit dat de gemeente het wijkgericht werken wilde verstevigen binnen de gemeentelijke organisatie. De interactie met professionals, bewoners en bewonersorganisatie leveren bepaalde uitkomsten op. Om het wijkgericht werken ook succesvol te laten zijn, moet er met deze uitkomsten ook iets gebeuren. Zou dit niet het geval zijn, dan zouden de betrokkenen afhaken. De ondervraagde gemeentefunctionarissen spreken hier van 'doorzettingsmacht'. Het kunnen doorzetten van afspraken die worden gemaakt. Het versterken van het wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie moest ervoor zorgen dat uitkomsten van de interactie met partners uit de wijk, vaker kunnen worden doorgezet.

Voor de reorganisatie

Aanvankelijk had het stadsdeelhoofd het account fysiek in zijn takenpakket. Dit hield concreet in dat hij het aanspreekpunt was voor de wijk op het gebied van fysieke zaken (grijs en groen). Vanuit zijn functie als verantwoordelijke voor het beheer van de openbare ruimte binnen het stadsdeel moest hij ervoor zorgen dat meldingen die bij hem binnenkwamen werden afgedaan. De stadsdeelcoördinator had het account sociaal in zijn takenpakket. Dit hield in dat hij het aanspreekpunt was voor sociale zaken in de wijk. Wat bevoegdheden betreft zat er een duidelijk verschil in de twee functies. Het stadsdeelhoofd was verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte van een stadsdeel. Vanuit deze functie kon het stadsdeelhoofd dan ook in grote mate zelf bepalen wat er met de problemen gebeurde die hem werden aangedragen op het gebied van fysieke zaken. De stadsdeelcoördinator had echter in principe geen bevoegdheden. De stadsdeelcoördinator moest zaken die hem werden aangedragen vanuit de wijk neerleggen bij de afdeling binnen de gemeentelijke organisatie waar het thuis hoorde en vervolgens moest hij zorgen voor de terugkoppeling naar de betrokkenen. De stadsdeelcoördinator moest het hebben van de communicatie met de verschillende betrokkenen. Hij had als zodanig wel een adviserende rol naar de gemeente toe, maar zoals gezegd geen bevoegdheden.

Na de reorganisatie

De reorganisatie had voor de functie van stadsdeelhoofd en stadsdeelcoördinator enkele gevolgen. De functie van stadsdeelcoördinator werd opgeheven en de functie van stadsdeelregisseur werd ingevoerd. Het account fysiek werd uit het takenpakket van het stadsdeelhoofd gehaald. Dit hield concreet in dat het stadsdeelhoofd niet meer het aanspreekpunt was op het gebied van fysieke zaken. De overige taken van het stadsdeelhoofd bleven onveranderd. Dus hij bleef nog wel verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte binnen het stadsdeel en voor het aansturen van een afdeling. De stadsdeelregisseur kreeg vervolgens de twee accounts in zijn takenpakket. Voor het stadsdeelhoofd betekende dit een takenverlichting en voor de stadsdeelregisseur betekende dit een takenverzwaring, omdat hij er ten opzichte van de stadsdeelcoördinator het account fysiek bij kreeg. De belangrijkste reden om de twee accounts samen te voegen was om één schakelfunctie te krijgen naar buiten toe. Dit hield in dat er één duidelijk aanspreekpunt kwam in de vorm van een stadsdeelregisseur. Daarnaast kon efficiënter worden gewerkt, doordat het stadsdeelhoofd niet altijd bij alle overlegvormen aanwezig diende te zijn, omdat hij geen aanspreekpunt meer was. De takenverzwaring van de stadsdeelregisseur was echter wel voorzien, waardoor besloten is elke stadsdeelregisseur te ondersteunen met een stadsdeelmedewerker.

Op het gebied van bevoegdheden is er voor de stadsdeelregisseur ten opzichte van de stadsdeelcoördinator geen verbetering opgetreden. De stadsdeelregisseur heeft net als de toenmalige stadsdeelcoördinator geen bevoegdheden. Dit terwijl hij nu het enige aanspreekpunt is binnen de wijk. Dit is het moment waarop doorzettingsmacht begint te spelen. Het kunnen doorzetten van afspraken die met professionals en bewonersorganisaties worden gemaakt. Doordat de stadsdeelregisseurs geen bevoegdheden hebben kunnen ze weinig toezeggen aan de verschillende betrokkenen. De stadsdeelregisseur kan alleen zaken die uit de wijk komen neerleggen bij de afdeling binnen de gemeentelijke organisatie waar het thuis hoort, voorzien van een advies. In alles is de stadsdeelregisseur nog steeds afhankelijk van andere ambtenaren. Wat dit betreft is de positie dus niet in die zin versterkt.

Wijkgericht werken organisatiebreed

Wil men als gemeente wijkgericht werken, dan zou dit dus moeten betekenen dat voor alle afdelingen geldt dat zaken die worden aangedragen door de stadsdeelregisseur serieus moeten worden genomen en op een goede wijze moeten worden afgehandeld. Uit de gesprekken blijkt dat hier nog een grote inhaalslag te maken valt. Van de zes ondervraagde stadsdeelregisseurs, stadsdeelhoofden en stadsdeelcoördinatoren geven er vijf aan dat er nog niet organisatiebreed wijkgericht wordt gewerkt. Het besef dat de gemeente wijkgericht wil werken is nog lang niet bij iedereen doorgedrongen. Hier moet uiteraard de kanttekening worden gemaakt dat er ook een groep is die het wijkgericht werken wel serieus neemt, maar dit geldt dus nog lang niet voor iedereen. Alle stadsdeelregisseurs geven aan dat ze niet altijd de medewerking

krijgen uit het ambtelijk apparaat die zou moeten. Daarnaast geven ook vijf van de zes gemeentefunctionarissen aan dat de doorzettingsmacht voor de stadsdeelregisseur onvoldoende is. Als de hele gemeentelijke organisatie wijkgericht zou werken, zouden de bevoegdheden van de stadsdeelregisseur voldoende zijn, maar doordat dit nog niet het geval is, maakt dit het functioneren van de stadsdeelregisseur nog wel eens lastig.

4.4.1 Conclusies

Wanneer we vervolgens naar de aanvankelijke doelstelling kijken, namelijk het versterken van de rol en positie van de stadsdeelhoofden en stadsdeelcoördinatoren, moeten we ten eerste dus stellen dat er vanwege de reorganisatie functieverhuizingen hebben plaatsgevonden. Het stadsdeelhoofd heeft zijn eigen bevoegdheden waarbinnen hij kan opereren. Hij is daardoor minder afhankelijk van de rest van het ambtelijk apparaat dan de stadsdeelregisseur. De rol en positie van de stadsdeelregisseur is zodanig dat er nog niet echt sprake is van een versterkte rol binnen de gemeentelijke organisatie. Dit heeft te maken met het gegeven dat hij weinig doorzettingsmacht bezit en met het gegeven dat de hele gemeentelijke organisatie nog niet wijkgericht werkt. Er wordt nog te weinig gedacht vanuit de vraag uit de wijk. Indien één van deze twee zaken wel aanwezig zou zijn, dan zou dit het proces aanzienlijk vergemakkelijken. Daarnaast kan een duidelijk sterkere positie van de stadsdeelregisseur er ook voor zorgen dat de stem van de wijk sterker wordt. De stadsdeelregisseur is namelijk beter in staat in een iets sterkere positie afspraken te maken met partners uit de wijk en deze ook daadwerkelijk intern te realiseren. Er kan echter niet worden geconcludeerd of dit gebrek aan doorzettingsmacht een verklarende variabele is voor de mate waarin activiteiten plaats vinden. Dit omdat er geen zicht op is in welke mate activiteiten hierdoor niet kunnen (of veel later) worden uitgevoerd. Wel komt uit de gesprekken naar voren dat het ontbreken van deze doorzettingsmacht de uitvoering van het wijkgericht werken niet ten goede komt.

4.5 Randvoorwaarden voor een succesvolle beleidsuitvoering

Aan het eind van dit hoofdstuk moet nog gekeken worden naar de voorwaarden voor een succesvolle beleidsuitvoering. Dit zijn de voorwaarden die in het theoretisch kader zijn genoemd: voldoende capaciteit, een goede informatievoorziening en het niet aanwezig zijn van machts- en domeinconflicten.

Capaciteit

Over de eerste voorwaarde is al het één en ander gezegd. Uit de gesprekken met de gemeentefunctionarissen is naar voren gekomen dat er in eerste instantie onvoldoende capaciteit was om het wijkgericht werken slagvaardig genoeg te laten zijn. Alle ondervraagde gemeentefunctionarissen gaven aan dat er onvoldoende personele bezetting was, waardoor er een te hoge werkdruk was. Dit probleem is momenteel al aangepakt door het inzetten van een drietal

stadsdeelmedewerkers ter ondersteuning van de stadsdeelregisseurs. In het kader van het wijkgericht werken stelt de gemeente ook financiële middelen beschikbaar aan de wijk. In de eerste plaats is er een basissubsidie voor de bewonersorganisaties die is te besteden aan organisatorische zaken. Daarnaast is er een wijkbudget wat ter beschikking wordt gesteld aan de bewonersorganisaties om vrij te besteden ten behoeve van de wijk. In de beleidsbegroting 2007-2010 van de gemeente Hengelo wordt aangegeven wat de hoogte is van deze subsidies. De hoogte van de basissubsidie bewonersorganisaties is samen €41.795,-, de hoogte van de wijkbudgetten is samen €141.635,-. Deze bedragen worden onder de wijken verdeeld op basis van het aantal inwoners. Naast de financiële bijdragen aan de wijk wordt door de gemeente ook personeel beschikbaar gesteld aan de wijk in de vorm van bijvoorbeeld opbouwwerkers van Scala. Scala wordt namelijk gesubsidieerd door de gemeente. Uit de gesprekken komt naar voren dat deze medewerkers nuttig werk doen in het kader van het wijkgericht werken. Geluiden dat deze inzet te weinig is om het wijkgericht werken succesvol te laten zijn, zijn niet gehoord.

Informatievoorziening

De informatievoorziening naar de verschillende partners toe (professionals en bewonersorganisaties) wordt in het algemeen als redelijk goed ervaren. Hierover is bij de bevindingen op het gebied van interactieve beleidsvorming al het één en ander gezegd. Wat betreft het maken van de wijkplannen, geven de partners die hierbij aanwezig zijn geweest aan, op één bewonersorganisatie na, goed te zijn ingelicht. De gemeente geeft goed aan welke stappen er worden genomen en hoe de besluitvorming zal verlopen. Ook hebben de bewonersorganisaties en professionals in het algemeen het gevoel goed te worden ingelicht bij alle aspecten van het wijkgericht werken. Vier van de vijf bewonersorganisaties zijn deze mening toegedaan en zeven van de negen professionals. Door de vele contacten die er zijn, is er automatisch sprake van uitwisseling van veel informatie. Met name de platforms worden hier als een goed middel voor beschouwd. Wat betreft de informatievoorziening naar bewoners toe zijn er geluiden dat dit niet altijd goed is. Twee van de vijf ondervraagde bewonersorganisaties geven aan dat de bewoners onvoldoende worden geïnformeerd. Hierbij moet worden aangemerkt dat aan de partners, dus zowel bewonersorganisaties als professionals, niet de vraag is voorgelegd hoe de informatievoorziening naar de bewoners toe is. De bewoners worden door de gemeente niet als officiële gesprekspartner gezien en in die zin maken ze dus niet deel uit van de beleidsuitvoering. Dit zal terugkomen in het hoofdstuk over doeltreffendheid, waar gekeken zal worden of bewoners het gevoel hebben voldoende te worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van gemeentelijke plannen. De informatievoorziening richting de sector Wijkzaken is redelijk goed. Doordat de stadsdeelregisseurs veel contact hebben met professionals en bewonersorganisaties uit de wijk zijn ze goed op de hoogte van de situatie in de wijk. Uitspraken over de informatievoorziening richting overige ambtenaren binnen de gemeentelijke organisatie kunnen op basis van dit onderzoek niet worden gedaan.

Machts- en domeinconflicten

De laatste voorwaarde voor een succesvolle beleidsuitvoering is dat er geen sprake mag zijn van machts- en domeinconflicten. Uit de gesprekken komt niet naar voren dat daarvan sprake is. Onder de verschillende partijen (bewonersorganisaties, professionals en de gemeente) is er zeker sprake van wederzijds vertrouwen. De samenwerking is in het algemeen goed. Daarnaast zijn voor alle betrokken partners de taken en verantwoordelijkheden voor de verschillende partijen duidelijk. Ook de bevoegdheden van de stadsdeelregisseur en het stadsdeelhoofd zijn voor de partners duidelijk. Dit heeft er ook mee te maken dat de gemeente probeert duidelijk te zijn over de rol en de bevoegdheden tijdens gesprekken met partners. Uit de gesprekken is niet gebleken dat er binnen de gemeentelijke organisatie sprake is van machts- en domeinconflicten. Doordat echter binnen de gemeentelijke organisatie nog niet iedereen de manier van werken, denken en handelen zich heeft eigen gemaakt die wijkgericht werken vereist, wordt een vlotte beleidsuitvoering wel enigszins verstoord. Een diffuse verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden of iets dergelijks is echter niet gebleken.

4.5.1 Conclusies

Uit de gesprekken met zowel gemeentefunctionarissen als de belangrijkste partners komt ten aanzien van de verschillende voorwaarden voor succesvol beleid niet direct naar voren dat één van deze punten zorgt voor een falende beleidsuitvoering. Aan de voorwaarde dat er voldoende capaciteit moet zijn in de zin van voldoende personele bezetting is in het verleden niet altijd voldaan, maar hier is inmiddels verandering in opgetreden. Er zijn geen geluiden gehoord dat de overige middelen die de gemeente inzet ten behoeve van de wijk onvoldoende zouden zijn. Daarnaast is de informatievoorziening tussen de verschillende partners in het algemeen goed te noemen. Tot slot zijn er ook geen machts- en domeinconflicten uit de gesprekken naar voren gekomen die een succesvolle beleidsuitvoering in de weg zouden kunnen staan.

5. Bevindingen op het gebied van doeltreffendheid

In het theoretisch kader is uiteengezet dat wanneer we spreken van doeltreffendheid er wordt gekeken naar de mate waarin de initiële doelstellingen van het wijkgericht werken zijn bereikt. Het antwoord op deze vraag baseren we op twee soorten bronnen. De eerste bron is de interviews die zijn gehouden. Gekozen is om de belangrijkste partners uit de Hengelose Es en de Berflo Es te interviewen. Reden hiervoor is dat dit wijken zijn waar het wijkgericht werken al in grote mate is uitgekristalliseerd en dat er in deze wijken al een wijkplan is gerealiseerd. De tweede bron is de enquêtes die de gemeente Hengelo om de twee jaar houdt. Dit zijn de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête en de Omnibusenquête. Bij de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête moet de kanttekening worden geplaatst dat de editie 2007 van deze enquête niet is meegenomen in dit onderzoek omdat deze nog niet beschikbaar was. Bij de Omnibusenquête moet worden opgemerkt dat de achtergrondvariabele wijk hierin niet wordt toegepast. Dit wordt in de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête wel gedaan. Hierdoor kunnen uitspraken over veranderingen binnen wijken alleen gedaan worden op basis van de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête. Er zal in dit hoofdstuk ook worden ingegaan op de vraag of er verschillen zijn tussen de wijken waar al wel een wijkplan in werking is getreden en de wijken waar dit nog niet het geval is. Dit zal dus gebeuren op basis van de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête.

5.1 Betrokkenheid burgers bij dagelijkse leefomgeving

Vanwege het feit dat de doelstellingen nogal breed zijn geformuleerd is aan de gemeentefunctionarissen de vraag voorgelegd wat er precies wordt bedoeld met de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten. De algemene strekking van de antwoorden was dat het de doelstelling was van de gemeente om bewoners meer verantwoordelijk te laten zijn voor hun eigen leefomgeving. Dit betekent verantwoordelijkheid nemen voor allerlei zaken die de buurt aangaan op het gebied van fysieke zaken, sociale zaken en veiligheid. De bewoners zouden hierin een actievere houding moeten nemen.

Betrokkenheid Hengelose Es en Berflo Es

Uit gesprekken met de verschillende betrokkenen uit de wijken Hengelose Es en Berflo Es komen veel dezelfde antwoorden naar voren. De zes ondervraagde gemeentefunctionarissen geven aan dat het moeilijk is om uitspraken te doen over de vraag of de betrokkenheid van de individuele bewoner bij hun dagelijkse leefomgeving is toegenomen. Wel geven ze aan dat er enkele positieve ontwikkelingen zijn te melden. Allen geven aan dat het aantal meldingen bij Wijkbeheer behoorlijk is gestegen en dat bewoners problemen vaker aanklaarten. Meldingen kunnen gedaan worden via meldingenformulieren en de meldingslijn. Zo blijkt uit cijfers dat het aantal bewoners dat een meldingenformulier invult is gestegen van 222 in 2004 naar 1352 in 2006. Ook de opkomst tijdens bijeenkomsten met bewoners zijn goed. Zo was er een opkomst van 150 man

tijdens de wijkavond in het kader van het wijkplan in de Hengelose Es. Dit zijn zaken die ook iets zeggen over de betrokkenheid van bewoners. De professionals binnen de Berflo Es en de Hengelose Es zijn er niet echt van overtuigd dat de betrokkenheid van de individuele bewoner is toegenomen. Van de zeven ondervraagden die hier iets over durfden te zeggen hadden er zes het gevoel dat door het wijkgericht werken de actieve betrokkenheid van buurtbewoners maar bij een klein groepje bewoners is toegenomen. Het zijn nog steeds vaak dezelfde mensen die actief zijn binnen een wijk. Onder deze groep is de betrokkenheid wel groter geworden. De groep bewoners die zich echter alleen bezig houdt met wat er in zijn of haar eigen voortuin gebeurt, is in de ogen van de professionals niet veel veranderd, wellicht een klein beetje. Het is zo dat als zaken mensen persoonlijk aangaat de betrokkenheid veel groter is. Een echte verbetering op het gebied van actieve betrokkenheid kan dus niet worden vastgesteld, aldus de professionals. De ondervraagde bewonersorganisaties uit de wijken Hengelose Es en Berflo Es zijn dezelfde opvatting toegedaan als de professionals. Zij geven aan dat met name in de buurten waar de doorstroom hoog is er maar sprake is van betrokkenheid onder een klein groepje actieve bewoners, echter ook in de overige buurten is de individuele bewoner vaak alleen maar bezig met zaken die ze direct aangaat.

Het antwoord op de vraag of bewoners en bewonersorganisaties zich voldoende inspinnen om wijkplannen te maken en uitvoeringsplannen uit te voeren, sluit aan bij de antwoorden op de vorige vragen. Hier geldt namelijk ook dat er een klein groepje actieve bewoners is die zich erg inspant. Daarnaast is er nog steeds een hele grote groep die zich niet inspant. Het blijven vaak dezelfde actieve bewoners. Over de opkomst bij verschillende overlegvormen waarbij bewoners worden uitgenodigd zijn zowel de partners als de gemeente in het algemeen wel redelijk tevreden. De opkomst is vaak goed.

Betrokkenheid gemeente Hengelo

Naast het beeld dat uit de verschillende gesprekken is ontstaan, is er ook de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête 2005. In deze enquête zijn enkele zaken gemeten die samenhangen met de eerste doelstelling. Wat betreft de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving zijn een tweetal metingen van belang:

- de mate waarin men zich mede verantwoordelijk voelt voor de buurt
- de mate waarin men actief is in de buurt

In de tabellen uit de enquête zijn de percentages gegeven. Wanneer het jaar voorafgaand aan de inwerkingtreding van het wijkplan, dus de fase waarin de gemeente samen met de partners en bewoners het wijkplan samenstelt, wordt vergeleken met de meting twee jaar eerder, dan valt bij de eerste indicator een opvallende constatering te maken. In deze periode kan er van de vijf wijken met een wijkplan er in vier gevallen een verhoging worden geconstateerd t.o.v. de vorige meting (voor alle wijken met wijkplan geldt de periode 2003-2005, voor de Berflo Es geldt de periode 2001-2003). Er kan in dit geval een verbetering worden gemeld wat betreft het percentage dat zich medeverantwoordelijk voelt

voor de buurt voor de desbetreffende periode. Wel moet hier worden opgemerkt dat het percentage tussen de 80 en 90 % ligt, waardoor het moeilijk is om te verbeteren op dit gebied. In de periode 2003-2005, een periode waarin het wijkgericht werken daadwerkelijk is uitgebouwd, is er in totaal in vier van de tien Hengelose wijken een toename te zien. Van deze vier wijken waren er drie bezig met een wijkplan. Het feit dat men in drie wijken waarin een toename valt te constateren een wijkplan had, is te verklaren doordat de Berflo Es weer een daling laat zien t.o.v. de periode 2001-2003 en de Hasseler Es laat eveneens een daling zien.

Wanneer we dezelfde vergelijking uitvoeren op het percentage dat actief is in de buurt dan kan worden vastgesteld dat er in drie van de vijf wijken met een wijkplan een verbetering is opgetreden in de periode voorafgaand aan de invoering van het wijkplan. Dus drie van de vijf wijken waarin een wijkplan is gerealiseerd laat in de periode dat men bezig is met de ontwikkeling van een wijkplan een stijging zien in het percentage dat actief is in de buurt. Gemeentebreed laat Hengelo sinds 2001 een verbetering zien met enkele procenten. Kijken we naar de periode 2003-2005 dan is er gemeentebreed maar in vier van de tien Hengelose wijken een toename te zien. Ook hier geldt dat van deze vier wijken het er drie betreft met een wijkplan.

Bekijken we de twee verschillende indicatoren over een langere periode dan blijkt dat er geen lijn is te ontdekken in de verschillende percentages. Zowel het percentage bewoners dat actief is binnen de buurt, als het percentage bewoners wat zich mede verantwoordelijk voelt voor de buurt schommelt vanaf 1997, het moment waarop de metingen starten en vanaf 2001, het moment waarop men ook daadwerkelijk is begonnen met wijkgericht werken. Een echte stijging gemeentebreed over een langere periode is dan ook nog niet vast te stellen.

Concluderend over kan men uit deze cijfers opmaken dat toenames op beide indicatoren vaak waren in de wijken waarin men bezig was met een wijkplan. Op basis daarvan zou men dus voorzichtig kunnen concluderen dat het werken met een wijkplan lijkt te zorgen voor een positieve bijdrage aan het vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving. Voorzichtigheid is echter wel geboden, omdat metingen maar gaan tot 2005 en er verschillende factoren zijn die deze uitkomsten kunnen beïnvloeden. Daarnaast kan men een toename over een langere periode niet constateren.

Figuur 4. Bron: Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête 2005

Tabel 29: Percentage medeverantwoordelijkheid voor de buurt.

		1997	1999	2001	2003	2005
wijk						
0	Berflo Es	83,7	79,3	79,2	83,7	80,7
1	Hengelose Es	85,3	86,5	84,4	78,8	80,7
2	Noord	78,3	86,4	82,9	83,3	83,6
3	Hasseler Es	90,8	90,3	87,8	90,3	88,2
4	Groot Driene	79,6	87,2	81,9	86,1	86,5
5	Binnenstad	74,7	83,6	74,3	86,1	81,2
6	Wilderinkshoek	88,8	84,1	78,9	89,1	85,2
7	Woolde	86,9	86,7	86,4	91,0	84,1
8	Slangenbeek	92,0	93,5	94,3	91,4	86,7
9	Buitengebied	91,4	91,0	90,9	90,2	92,5
totaal gemeente Hengelo		85,2	86,6	84,0	86,6	84,7

(2005, n= 1730, 2003 n=2000 en 2001 n=1959)

Figuur 5. Bron: Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête 2005

Tabel 30: Percentage actief in de buurt.

		1997	1999	2001	2003	2005
wijk						
0	Berflo Es	20,4	18,1	25,6	25,1	21,4
1	Hengelose Es	19,0	19,5	13,8	18,3	20,3
2	Noord	19,0	23,1	17,8	20,3	20,0
3	Hasseler Es	18,4	24,0	15,8	18,3	31,1
4	Groot Driene	15,9	19,0	16,3	20,5	20,0
5	Binnenstad	21,3	24,4	21,5	27,5	26,0
6	Wilderinkshoek	16,2	21,8	26,2	23,9	28,5
7	Woolde	21,5	22,0	17,1	27,0	24,8
8	Slangenbeek	21,8	19,1	18,8	23,1	14,9
9	Buitengebied	23,1	33,6	33,5	31,3	39,6
totaal gemeente Hengelo		18,8	21,5	19,4	22,0	23,6

(2005, n= 1730, 2003 n=2000 en 2001 n=1959)

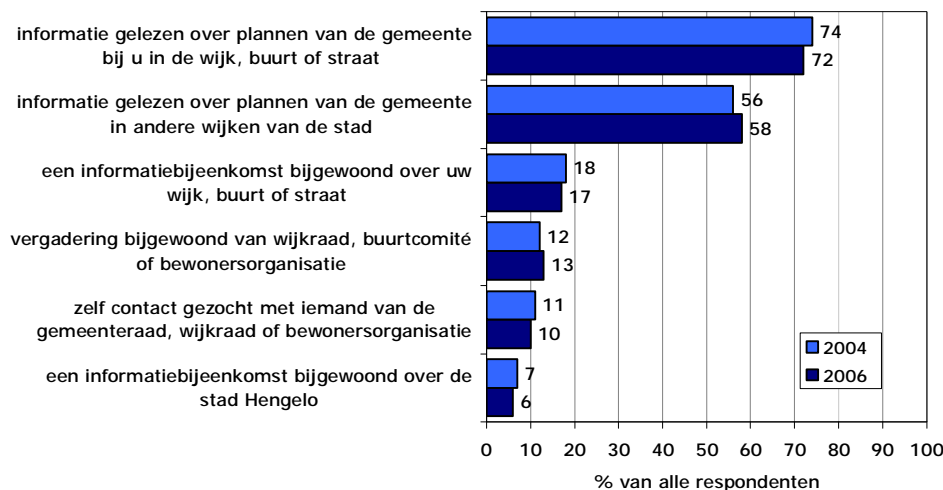
Ook in de omnibusenquêtes 2006, 2004 en 2002 staan enkele indicatoren die betrekking hebben op de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving. In de enquête wordt ingegaan op het onderwerp participatie. Op basis van deze enquête kunnen echter geen uitspraken worden gedaan op wijkniveau. Er kunnen wel uitspraken worden gedaan over veranderingen op het gebied van meer betrokkenheid bij de dagelijkse leefomgeving van bewoners voor heel Hengelo. Met betrekking tot de doelstelling zijn de volgende indicatoren van belang:

- Informatie gelezen over plannen van de gemeente bij u in de wijk, buurt of straat
- Een informatiebijeenkomst bijgewoond over uw wijk, buurt of straat
- Vergadering bijgewoond van wijkraad, buurtcomité of bewonersorganisatie
- Zelf contact gezocht met iemand van de gemeenteraad, wijkraad of bewonersorganisatie

Deze indicatoren zijn van belang omdat ze iets zeggen over de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving van bewoners. Het blijkt dat er ten opzichte van 2002 op geen van de indicatoren een significante verbetering is opgetreden. Op basis van deze gegevens kan dan ook worden geconcludeerd dat het wijkgericht werken gemeentebreed voorlopig nog niet voor een duidelijke verbetering heeft gezorgd op het gebied van de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse vergroten, voor zover het deze indicatoren betreft. Het is wel mogelijk dat er in de wijken met een wijkplan verbetering is opgetreden op één of enkele van de indicatoren, maar dit is zoals aangegeven uit de gegevens niet af te leiden.

Figuur 6. Bron: Omnibusenquête 2006

Participatie van burgers in Hengelo, 2004 en 2006 (nmax= 943)



5.2. Afstand tussen burgers en gemeente

Ook hier is aan de betrokken gemeentefunctionarissen gevraagd wat er bedoeld wordt met het verkleinen van de afstand tussen burgers en de gemeente. Uit de antwoorden komt een divers beeld naar voren. Er worden een aantal aspecten genoemd die van belang zijn wat betreft de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen. Een eerste aspect dat wordt genoemd is dat de burger een zodanige positie krijgt (neemt) dat hij als gelijkwaardige partner de gemeente kan benaderen. Een ander aspect is dat burgers makkelijker hun weg naar de gemeente weten te vinden en dat problemen die burgers aankaarten ook op de juiste plek binnen de gemeente komen. Een laatste aspect wat ook wordt genoemd is dat de gemeente duidelijk laat zien waar ze mee bezig is.

Afstand Hengelose Es en Berflo Es

Uit antwoorden op de vragen die zijn geformuleerd om te kijken of de afstand tussen burger en gemeente is verkleind komen verschillende zaken naar voren. Op de vraag of het voor bewoners makkelijker is geworden om problemen en ideeën aan te kaarten antwoorden veel van de ondervraagde professionals en bewonersorganisaties dat dit ook daadwerkelijk het geval is. Beide bewonersorganisaties uit de Hengelose Es en de Berflo Es geven aan dat de structuur die binnen de wijk is opgericht ervoor zorgt dat het eenvoudiger is geworden voor bewoners om problemen aan te kaarten. Er zijn kortere lijnen naar de gemeente toe en er zijn meerdere laagdrempelige manieren waardoor problemen uiteindelijk bij de gemeente terecht kunnen komen. Dit geldt ook voor de wat minder actieve bewoners. Doordat er een netwerk is opgebouwd is het ook voor hen makkelijker geworden om problemen en ideeën aan te kaarten bij de gemeente. Bewoners kunnen bijvoorbeeld bewonersorganisaties benaderen die vervolgens weer hun netwerk kunnen benaderen. Daarnaast zijn er o.a. wijkavonden, inloopavonden, de meldingslijn en huiskamergesprekken. Ook de professionals zijn deze opvatting toegedaan. Zeven van de negen ondervraagden die hier iets over zeggen geven aan dat het makkelijker is geworden voor de individuele bewoner om problemen of ideeën aan te kaarten bij de gemeente.

Uit de antwoorden op de vraag of men het gevoel heeft dat problemen of opvattingen die er binnen de wijk leven ook daadwerkelijk sneller door de gemeente worden aangepakt en er iets mee wordt gedaan komt in het algemeen een positief beeld naar voren. De bewonersorganisaties geven beide aan het gevoel te hebben dat dit daadwerkelijk het geval is. Ook geven zij aan het gevoel te hebben dat de gemeente beter luistert naar geluiden uit de wijk dan voorheen. Dezelfde opvatting als de bewonersorganisaties zijn ook de meeste professionals toegedaan op deze twee punten. Zeven van negen ondervraagde professionals geven aan dat de gemeente zaken die er in de wijk leven sneller aanpakt. Ook geven zij aan dat de gemeente beter luistert naar geluiden uit de wijk.

Omdat vanwege de omvang van het onderzoek niet aan de individuele bewoner de vraag is voorgelegd hoe zij over deze verschillende zaken denkt is aan de professionals en de bewonersorganisaties ook de vraag voorgelegd hoe zij denken dat de individuele bewoners over deze zaken oordelen. Opvallend is dat slechts twee professionals en één bewonersorganisatie ook daadwerkelijk durven te stellen dat de individuele bewoner ook het gevoel heeft dat het makkelijker is geworden om problemen aan te kaarten en dat de gemeente beter luistert. Het begrip voor beslissingen van het gemeente bestuur is volgens de bewonersorganisaties alleen toegenomen bij mensen die actief zijn betrokken bij de wijk. De actieve bewoner wordt namelijk nauwer betrokken bij het beleidsproces, waardoor ook voor deze groep bewoners vaker duidelijk wordt waarom zaken wel of niet gerealiseerd kunnen worden. Voor de individuele bewoner is dit in hun ogen weinig toegenomen. Ook de professionals geven veelal aan dat voor de individuele bewoner niet geldt dat begrip is toegenomen. Van de zeven de hierover iets durfden te zeggen gaven er vijf aan dat het begrip bij de individuele bewoner niet bepaald is toegenomen.

Afstand gemeente Hengelo

In de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête staat eigenlijk maar één indicator die iets zegt over de afstand tussen de burgers en de gemeente verkleinen. Dit zijn de percentages over de mate waarin bewoners het gevoel hebben dat de gemeente haar betreft bij veranderingen in de buurt. Wanneer we ook hier het jaar voorafgaand aan de inwerkingtreding van het wijkplan, dus de fase waarin de gemeente samen met de partners en bewoners het wijkplan samenstelt, vergelijken met de metingen twee jaar eerder, kan in alle vijf wijken met wijkplan een hoger percentage worden geconstateerd. Hierbij moet worden opgemerkt dat de Berflo Es de enige wijk is waarbij gekeken is naar de periode 2001-2003, omdat men in deze wijk als enige in deze periode bezig is geweest met het realiseren van een wijkplan (in 2003). Als we dan de periode 2003-2005 nader bekijken dan zien we dat er gemeentebreed in zes van de tien wijken een verbetering is opgetreden. Van deze zes wijken was men er in vier bezig met een wijkplan. Namelijk de Hengelose Es, Noord, Hasseler Es en het Buitengebied. De Berflo Es laat in deze periode weer een daling zien t.o.v. 2003.

Over een langere periode zijn er ook hier grote schommelingen te zien. Dit geldt voor zowel de gemiddelde percentages als voor de percentages per wijk. Toch is er in vier van de vijf wijken met wijkplan in de periode 2003-2005 een stijging te melden. Men mag dus ook hier voorzichtig concluderen dat het werken met een wijkplan een positieve bijdrage levert aan het percentage bewoners dat vindt dat de gemeente haar betreft bij veranderingen in de buurt. Uitspraken over de langere termijn zijn echter moeilijk te doen, vanwege de grote schommelingen.

Figuur 7. Bron: Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête 2005

Tabel 31: Gemeente betreft bewoners bij verandering in de buurt.

		1997	1999	2001	2003	2005
wijk						
0	Berflo Es	40,7	51,9	43,8	50,4	46,7
1	Hengelose Es	45,3	48,8	45,3	47,3	52,7
2	Noord	40,3	53,4	46,4	50,4	54,6
3	Hasseler Es	27,9	38,7	31,5	53,1	60,3
4	Groot Driene	29,3	44,0	28,0	42,5	49,0
5	Binnenstad	38,7	50,2	44,3	49,9	49,7
6	Wilderinkshoek	54,2	59,0	53,4	55,0	50,9
7	Woolde	45,5	56,0	43,4	56,9	45,1
8	Slangenbeek	55,0	52,0	51,8	54,6	58,3
9	Buitengebied	28,7	44,8	38,4	39,6	51,3
totaal gemeente Hengelo		40,4	49,6	42,1	50,8	52,6

(2005, n= 1730, 2003 n=2000 en 2001 n=1959)

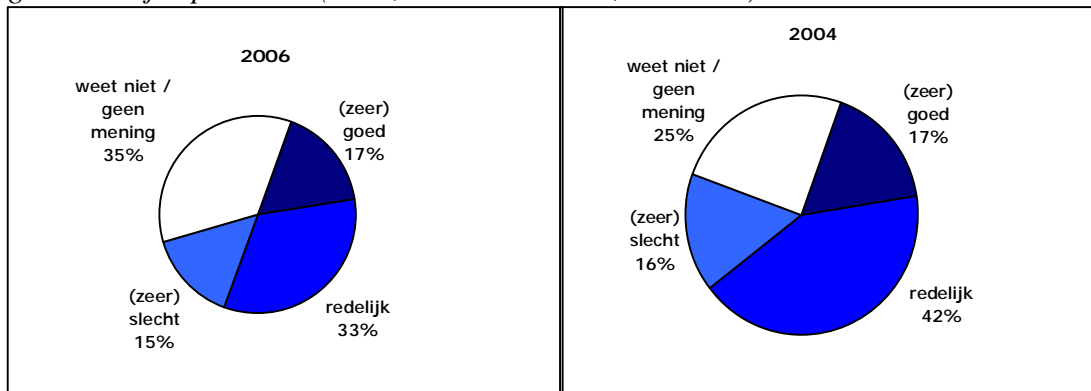
Ook in de Omnibusenquête worden enkele indicatoren gegeven die iets zeggen over de afstand tussen burgers en de gemeente. Hierbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat een volledige vergelijking met 2002 niet valt te maken, omdat er in 2002 een andere vraagstelling werd gehanteerd. Zoals gezegd zijn dit alleen cijfers die iets zeggen over de situatie gemeentebreed. De volgende vragen zijn in deze enquête aan de respondenten voorgelegd:

- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij het opstellen van gemeentelijke plannen
- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij de uitvoering van gemeentelijke plannen

Uit de enquête 2006 komt naar voren dat de tevredenheid over de manier waarop de gemeente Hengelo burgers in het algemeen betreft bij het opstellen van gemeentelijke plannen is gedaald. Ook komt uit de enquête naar voren dat de tevredenheid van burgers over de manier waarop de gemeente Hengelo burgers in het algemeen betreft bij de uitvoering van gemeentelijke plannen eveneens is gedaald. Op basis van deze gegevens kan dan ook worden gesteld dat het wijkgericht werken gemeentebreed nog niet voor een duidelijke verbetering heeft gezorgd wat betreft de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen, voor zover het deze indicatoren betreft.

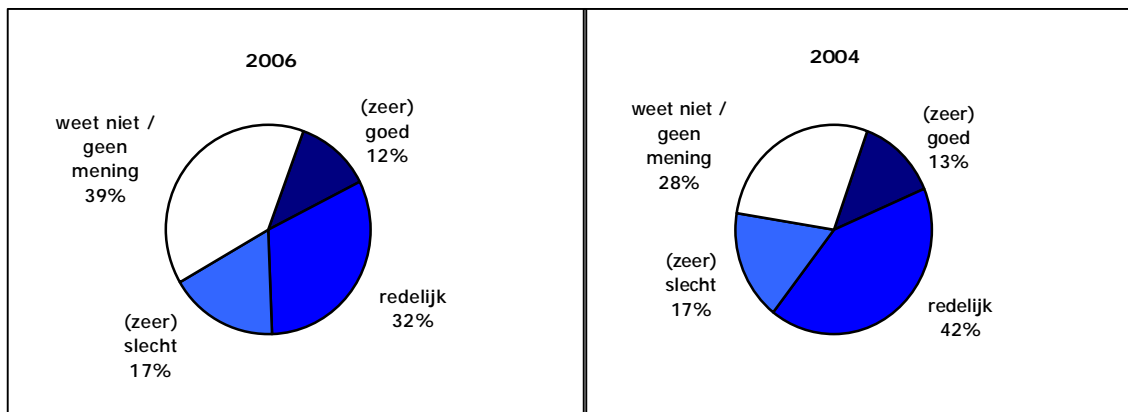
Figuur 8. Bron: Omnibusenquête 2006

Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij het opstellen van gemeentelijke plannen? (2006, n= 943 en 2004, n= 1.042)



Figuur 9. Bron: Omnibusenquête 2006

Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij de uitvoering van gemeentelijke plannen? (2006, n= 935 en 2004, n= 1.039)



5.3 Conclusies

Meer betrokkenheid bij dagelijkse leefomgeving

Met de gegevens die zijn verkregen uit de gesprekken en enquêtes kan antwoord gegeven worden op de vraag in hoeverre de initiële doelstellingen van het wijkgericht werken in Hengelo zijn bereikt. De eerste doelstelling, betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten, is maar in beperkte mate gerealiseerd. Uit gesprekken met partners uit de Hengelose Es en de Berflo Es is naar voren gekomen dat het nog steeds vaak dezelfde mensen zijn die actief zijn binnen een wijk. Deze groep van erg actieve en betrokken bewoners zet zich op een goede en positieve manier in voor de leefbaarheid in de wijk. Echter de meeste bewoners uit de wijk houden zich alleen bezig met zaken binnen de wijk als het hun zelf aangaat en uit de gesprekken komt niet overtuigend naar voren dat deze groep is afgenomen. De individuele bewoner is in die zin dus niet meer betrokken geraakt bij hun dagelijkse leefomgeving. Toch zijn er op dit gebied wel enkele positieve zaken te melden. Opkomsten tijdens de verschillende bijeenkomsten waarbij bewoners worden uitgenodigd zijn goed, het aantal meldingen dat wordt gedaan bij de afdeling Wijkbeheer zijn toegenomen en de verschillende ondervraagden hebben het gevoel dat bewoners problemen vaker aankaarten. Op dit gebied zijn er dus wel positieve resultaten te melden in de zin van betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten.

Op basis van cijfers uit de Omnibusenquête kan niet worden hard gemaakt dat er sprake is van een toename op het gebied van betrokkenheid. Op basis van de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquêtes is er wel een positieve constatering te maken met betrekking tot de wijkplannen. Vergelijken we namelijk de wijken waarin wel een wijkplan is gerealiseerd met de wijken waar dit nog niet het geval is, dan kunnen we zien het percentage dat zich medeverantwoordelijk voelt voor de buurt en het percentage dat actief is binnen de buurt vaker toeneemt in de wijken met een wijkplan. Men kan dus voorzichtig concluderen dat het werken met wijkplannen lijkt te zorgen voor een verbetering op het gebied van betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving. Wel moet hierbij de vraag worden gesteld in hoeverre deze ontwikkeling zich in de toekomst zal doorzetten.

Verkleinen afstand tussen burger en gemeente

Wat de tweede doelstelling betreft, afstand tussen burger en gemeente verkleinen, is de gemeente in elk geval op de goede weg. Vrijwel alle ondervraagde bewonersorganisaties en professionals hebben het gevoel dat door het netwerk dat is ontstaan, het makkelijker is geworden voor bewoners om problemen en ideeën aan te kaarten bij de gemeente. Bewoners kunnen meerdere laagdrempelige wegen bewandelen om problemen en ideeën aan te kaarten. De meldingslijn, wijkavonden, inloopavonden en contact zoeken met bewonersorganisaties zijn hier voorbeelden van. Of de individuele bewoner ook daadwerkelijk het gevoel heeft dat het makkelijker is geworden om problemen aan te kaarten en dat de gemeente hier ook eerder iets mee doet is moeilijk te

zeggen. Slechts enkele ondervraagde bewonersorganisaties, gemeentefunctionarissen en professionals durfden te stellen dat dit ook daadwerkelijk het geval is.

Wanneer we echter naar enkele indicatoren uit de Omnibusenquête kijken dan valt er gemeentebreed geen toename te melden betreffende het verkleinen van de afstand tussen burger en de gemeente op de indicatoren

- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij het opstellen van gemeentelijke plannen
- Hoe betreft de gemeente Hengelo burgers in het algemeen bij de uitvoering van gemeentelijke plannen

Uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête blijkt echter wel dat er een lichte verbetering is te melden wat betreft de mate waarin bewoners het gevoel hebben dat de gemeente bewoners betreft bij veranderingen in de buurt. Vergelijken we vervolgens bij de laatste indicator ook hier de wijken waarin men wel bezig was met een wijkplan, met de wijken waarin men nog niet bezig was met een wijkplan, dan kan ook hier voorzichtig worden geconcludeerd dat het percentage dat vindt dat de gemeente bewoners betreft bij veranderingen in de buurt vaker toeneemt in de wijken met een wijkplan. Het werken met een wijkplan lijkt dus een positieve bijdrage te leveren aan de verkleining van de afstand tussen burgers en de gemeente. Ook hier moet echter worden afgewacht hoe deze ontwikkeling zich in de toekomst zal voortzetten, omdat er momenteel nog te weinig gegevens beschikbaar zijn om hier harde uitspraken over te doen.

5.4 Interactiviteit en het realiseren van de doelstellingen

Aan het eind van dit hoofdstuk is het goed om nog eens stil te staan bij de relatie tussen interactieve beleidsvorming en het realiseren van de doelstellingen. In het theoretisch kader is uiteengezet dat op basis van de theorie mag worden verwacht dat als gevolg van interactieve beleidsvorming de betrokkenheid van burgers bij hun dagelijkse leefomgeving wordt vergroot en de afstand tussen burgers en gemeente wordt verkleind. We hebben kunnen zien dat beide doelstellingen maar in beperkte mate zijn gerealiseerd. Wel hebben we kunnen constateren dat het werken met wijkplannen een positieve invloed lijkt te hebben op beide doelstellingen. De verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het proces om een wijkplan te produceren zorgt voor een toename van het interactieve contact tussen de gemeente en de bewoners in een wijk. In de wijken waarin men in de periode van meten niet bezig was met het produceren van een wijkplan is de mate van interactief contact minder. Op basis hiervan kunnen we dus inderdaad stellen dat de interactieve wijze van beleidsvorming zoals die in Hengelo in zekere mate plaats vindt, zorgt voor een verbetering wat betreft de beide doelstellingen.

6. Bevindingen op het gebied van legitimiteit

In het theoretisch kader is uiteengezet dat wanneer we spreken over legitimiteit, we spreken over de aanvaardbaarheid, acceptatie en instemming van beleid door de betrokkenen. Deze betrokkenen zijn alle externe partners binnen het wijkgericht werken. Dus bewonersorganisaties, bewoners en professionals. Wat bewonersorganisaties betreft is gesproken met vertegenwoordigers van bewonersorganisaties uit de vijf wijken waar een wijkplan is gerealiseerd. Wat professionals betreft is gesproken met zoveel mogelijk betrokken professionals uit de wijken Berflo Es en Hengelose Es. Van deze betrokken organisaties is gesproken met werknemers op uitvoerend niveau. Er is dus een mogelijkheid dat uitspraken niet per definitie voor de desbetreffende gehele organisatie gelden.

6.1 Legitimiteit onder de verschillende partners

Bewonersorganisaties

De vijf vertegenwoordigers van de bewonersorganisaties uit de verschillende wijken geven allemaal aan het wijkgericht werken een goede manier van werken te vinden. Uit de gesprekken komen verschillende zaken naar voren die als positief worden ervaren, maar er worden toch ook enkele kanttekeningen bij het wijkgericht werken geplaatst. Als positief wordt gezien:

- Korte lijnen naar de gemeente toe;
- Meer inspraak bij gemeentelijke plannen;
- Eén aanspreekpunt van de gemeente in de vorm van een stadsdeelregisseur;
- Bewonersorganisaties worden als serieuze partners gezien;
- Er vindt vaker terugkoppeling plaats (door de stadsdeelregisseur) wat voor meer duidelijkheid zorgt;
- Uitvoeringsplannen gelden als een soort van checklist om te kunnen zien wat er door de verschillende partijen nu daadwerkelijk is gerealiseerd;

Uit de gesprekken komen ook enkele zaken naar voren die als minder positief worden ervaren:

- Niet alle ambtenaren zijn wijkgericht aan het werken; het ontbreekt bij een deel van de ambtenaren nog wel eens aan medewerking als het om zaken gaan die met het wijkgerichte werken te maken hebben;
- De gemeente realiseert zich niet altijd voldoende dat de kennis van de wijk binnen de wijk zelf zit; mensen die binnen de wijk actief zijn weten het beste wat er speelt in de wijk;

Over de wijkplannen zijn meerdere geluiden te horen. Vier van de vijf ondervraagden geven aan dat zij zich in de wijkplannen kunnen vinden. Daarnaast zijn er ook geluiden van bewonersorganisaties die het wijkplan meer zien als een plan van wat de gemeente voor ogen heeft met de wijk. Twee van de vijf ondervraagden geven aan dat dit het geval is en dat het wijkplan redelijk ver afstaat van de bewoners. Samenvattend is er bij de meeste bewonersorganisaties een positieve houding ten aanzien van het wijkgericht werken. Wel zijn er enkele kanttekeningen te plaatsen.

Bewoners

Vanwege het feit dat voor dit onderzoek niet gesproken is met bewoners die niet in bewonersorganisaties zitten, is het moeilijk om uitspraken te doen over hoe de individuele bewoner denkt over het wijkgericht werken. Wel is aan alle ondervraagden de vraag voorgelegd hoe zij denken dat bewoners aankijken tegen het wijkgericht werken. Hier komt een wisselend beeld uit naar voren. Van de wat meer actieve bewoners wordt verwacht dat zij het een goede manier van werken vinden. Door de overlegstructuren die zijn opgebouwd kunnen bewoners hun stem duidelijker profileren. Zowel richting de gemeente als richting overige organisaties. Wat betreft de niet actieve bewoner is de verwachting in het algemeen dat zij niet erg bezig zijn met het wijkgericht werken. Veel bewoners (dit geldt met name in de mindere wijken) zijn pas geïnteresseerd op het moment dat het hun directe leefomgeving betreft. Als beslissingen voor bewoners goed uitpakken zullen ze het wijkgericht werken een goede manier van werken vinden, pakken beslissingen niet goed uit dan daalt de aanvaardbaarheid van het wijkgericht werken.

Politie Hengelo

Binnen de politie is men net als de gemeente ook al enige tijd bezig met een wijkgerichte manier van werken. Het wijkgericht werken zoals de gemeente dit doet, wordt als erg positief ervaren. Hier zijn een aantal redenen voor. Ten eerste is het goed mogelijk om binnen de netwerken die door het wijkgericht werken zijn ontstaan kennis uit te dragen naar elkaar toe. Zowel naar de gemeente toe, als naar andere partners. Dit zorgt ervoor dat men goed inzicht krijgt in de problemen en vervolgens kan er samen naar oplossingen gezocht worden. Daarnaast zijn er korte lijnen naar de belangrijkste organisaties in de wijk (ook naar bewonersorganisaties), waardoor men elkaar sneller weet te vinden als de situatie hierom vraagt. Een ander voordeel is dat de gemeente één aanspreekpunt heeft in de vorm van een stadsdeelregisseur. Dit voorkomt dat men zelf binnen de gemeentelijke organisatie haar weg teveel moet zoeken. Wat betreft de inhoud van de wijkplannen is men ook redelijk tevreden. De politie in de vorm van wijkagent wordt als partner erg serieus genomen. Voor het wijkplan heeft men veel input mogen leveren waar ook daadwerkelijk wat mee gedaan is. Het wijkplan biedt een goed handvat om problemen in de buurt aan te pakken, maar dit geldt niet voor alle problematiek. Doordat de politie zelf ook wijkgericht werkt, is het een manier van werken die binnen de organisaties veelal wordt gedragen. Naast de input die geleverd is voor het maken van het wijkplan, wordt de politie ook bij andere zaken die te maken hebben met wijkgericht werken erg serieus genomen. Zaken worden bij de gemeente aangekaart en vaak wordt er actie ondernomen, als men maar met de juiste argumenten komt.

Scala

Scala welzijnswerk is een welzijnsorganisatie binnen de gemeente Hengelo en wordt gefinancierd door de gemeente. Bij Scala ziet men wijkgericht werken in principe als een goede manier van werken waarvan de voordelen ook duidelijk worden ingezien. In contact treden met partners uit de wijk is een goede manier

om naar oplossingen voor problemen te zoeken. De doelstellingen en de middelen (o.a. een wijkplan en een stadsdeelregisseur) zijn prima. Daarnaast is het wijkplan een goed middel om de bewoners en organisaties op de hoogte te stellen van het beleid dat gevoerd wordt in de komende periode. Er is echter nog wel het één en ander te verbeteren. Een eerste belangrijk punt is dat de communicatie naar de bewoners beter kan. De gemeente is wel een goede weg ingeslagen, maar het kan allemaal nog beter. De bewoner moet nog beter op de hoogte worden gesteld van zaken die er spelen in de wijk. Daarnaast worden er nog enkele kanttekeningen aangegeven door de ondervraagden bij Scala, hoewel deze niet door beide ondervraagden worden ondersteund. Een eerste punt betreft de inhoud van de wijkplannen. Het zwakke punt is dat een wijkplan teveel beschrijvend is en er te weinig visie in zit. Een reden hiervoor is dat de stadsdeelregisseur te weinig toe kan zeggen, waardoor er te weinig plaats is voor ideeën van bewoners en organisaties. Dit zorgt ervoor dat er teveel sprake is van alleen maar informeren en raadplegen. Daarnaast is binnen de gemeente nog niet iedereen wijkgericht aan het werken. De neuzen staan nog niet altijd dezelfde kant op. Hierdoor is het soms erg moeilijk en tijdrovend om zaken voor elkaar te krijgen.

SWOH (onderdeel van Carint)

Stichting Welzijn Ouderen Hengelo is onderdeel van Carint (organisatie voor wonen welzijn en zorg). Bij SWOH wordt wijkgericht werken als een goede manier van werken gezien. Samenwerking tussen de verschillende partners is de enige manier om zaken te kunnen verbeteren binnen een wijk. Men kan zich vinden in het wijkplan en de jaarlijkse uitvoeringsplannen. De uitvoeringsplannen geven namelijk eigenlijk alleen maar een beschrijving van de activiteiten die het jaar daaropvolgend zullen worden gehouden door SWOH. Ook is het wijkplan eigenlijk alleen een beschrijving van de huidige situatie. Het positieve is wel dat het wijkplan een product is van alle partners uit de wijk, waardoor men gezamenlijk bezig is met de wijk. Er is echter nog wel een kanttekening te plaatsen. Het is zo dat wijkgericht werken een andere manier van werken vergt dan voorheen. De klant moet centraal staan. Af en toe laat dit nog wel eens te wensen over bij de gemeente. Toch wordt het wijkgericht werken los hiervan als een positieve manier van werken beschouwd.

Woonpartner (onderdeel van de Hengelose Bouwstichting Ons Belang)

Bij Woonpartner ziet men het wijkgericht werken als een goede manier van werken. Woonpartner zelf werkt ook op een wijkgerichte manier. Het aanstellen van wijkconsulenten is hier een voorbeeld van. Doordat men samen met partners uit de wijk beleid wil maken, sluit dit beleid ook beter aan op de wensen uit de wijk. Positief wordt gezien dat door deze manier van werken er korte lijnen zijn tussen de verschillende partners en de gemeente. Wat de wijkplannen betreft kan men zich hier in vinden, doordat medewerkers erg betrokken zijn geweest bij het maken van de wijkplannen. Er zijn echter ook geluiden dat een stukje visie ontbreekt. Het plan is nog teveel een beschrijving van wat er in de wijk gebeurt en te weinig toekomstgericht. Het wijkgericht werken levert een goede bijdrage

aan het omgaan met de wijkproblematiek. Men moet echter wel in het achterhoofd houden dat ook op individueel en op buurt niveau voldoende aandacht aan problemen wordt geschonken. Het wijkgericht werken is een manier van werken die voor zover bekend wel wordt gedragen binnen de organisatie. Wel wordt de kanttekening gemaakt dat het wijkgericht werken binnen de gemeente zich in een proces bevindt wat zich ontwikkelt. Er wordt binnen de gemeente namelijk nog niet altijd gedacht vanuit de bewonerskant. De gemeente moet zich nog beter laten leiden door de vraag vanuit de wijk. Samengevat is men tevreden over de gang van zaken wat betreft het wijkgericht werken, met de kanttekeningen die er te plaatsen zijn.

St. Joseph

De stichting Woningbeheer St. Joseph ziet het wijkgericht werken zoals dit door de gemeente wordt gedaan als een positieve manier van werken. De reden hiervoor is dat de werkwijze van St. Joseph hierbij aansluit. St. Joseph heeft enige tijd geleden een cultuuromslag gemaakt binnen haar organisatie. Waar men eerst meer keek naar alleen het beheer en onderhoud van huizen, heeft zij nu meer een maatschappelijk belang genomen. Men kijkt of de huurder het naar zijn of haar zin heeft. Het wijkgericht werken is een positieve houding om naar problemen te kijken. Men moet namelijk niet vergeten dat de kennis over de wijk bij de mensen uit de wijk zit. St. Joseph ziet het belang van samenwerken met de gemeente. Het is wel zo dat het wijkplan wordt gezien als een eigen plan van de gemeente en het is te zeer een beschrijving van de wijk. Hierdoor is er binnen St. Joseph weinig affectie met het wijkplan. St. Joseph hanteert haar eigen wijkplan. De plannen zijn er echter wel om in de toekomst in Klein Driene meer gezamenlijk op te treden en hiervoor gezamenlijk een wijkplan te maken (gemeente - St. Joseph).

6.2 Conclusies

Uit gesprekken met de belangrijkste betrokkenen komt een divers beeld naar voren, wanneer we het hebben over de mate waarin men zich in het door de gemeente gevoerde beleid kan vinden. Elke partner speelt een andere rol binnen het wijkgericht werken, waardoor ook het beeld van het wijkgericht werken bij alle betrokkenen anders is. Uit de gesprekken kunnen echter wel verschillende conclusies worden getrokken, wanneer de verschillende opvattingen naast elkaar worden gelegd.

Positieve punten

Het algemene beeld wat naar voren komt is dat de verschillende partners positief tegenover het wijkgericht werken staan. Met deze partners worden zowel de bewonersorganisaties als de professionals bedoeld. Zij vinden het een goede manier van werken. Hier worden een aantal redenen voor gegeven. De belangrijkste reden is dat binnen het netwerk dat door het wijkgericht werken is ontstaan, de verschillende partners elkaar snel weten te vinden door de korte lijnen die er naar elkaar toe zijn. Dit geldt zowel richting de gemeente als richting

overige organisaties. Veel organisaties werken zelf ook wijkgericht, waardoor de werkwijze van de gemeente op veel begrip stuit en de voordelen ervan worden ingezien. Alle partners hebben het gevoel dat als men problemen in de wijk wil aanpakken, men ook in contact moet komen met de wijk. De gemeente is wat dat betreft de goede weg ingeslagen. Een ander positief punt dat uit de gesprekken naar voren komt is dat door middel van het wijkplan de betrokkenen uit de wijk, en met name de bewoners, een goed beeld kunnen krijgen van het beleid binnen de wijk voor een periode van vier jaar. Het is een middel om te laten zien wat er gebeurt in de wijk. Een laatste positief punt dat door alle partners wordt aangegeven is dat de gemeente één duidelijk aanspreekpunt heeft in de vorm van een stadsdeelregisseur. Deze kan ervoor zorgen dat zaken vanuit de gemeente gezien intern en extern goed op elkaar aan sluiten. De bekwaamheid van de stadsdeelregisseur wordt dan ook als zeer belangrijk ervaren.

Kanttekeningen

Naast dit positieve beeld dat de verschillende partners hebben, geven ze ook aan dat er nog veel te winnen valt op het gebied van wijkgericht werken. Het belangrijkste is dat binnen de gemeente er nog niet een volledige omslag is gemaakt richting het wijkgericht werken. Uit meerdere gesprekken komt naar voren dat veel ambtenaren nog niet denken vanuit de vraag van de wijk. Van de bewonersorganisaties geven drie van de vijf ondervraagden aan dat dit nog wel eens het geval is en van de professionals zijn dit er vijf van de negen. Zij geven aan dat nog niet iedereen binnen de gemeente volledig wijkgericht denkt. De gemeente is in de ogen van deze ondervraagden nog teveel bezig met het aanbod richting de wijk, in plaats van met de vraag die er uit de wijk naar voren komt. Er wordt onvoldoende gedacht in de zin van wat verwacht de bewoner van ons, maar teveel in de vorm van wat kunnen wij de bewoner bieden. Dit beeld sluit aan bij het beeld dat uit gesprekken met verschillende gemeentefunctionarissen naar voren komt. Dus hoewel één van de speerpunten van de reorganisatie was om meer burgergericht te zijn en dat er meer van 'buiten naar binnen' moest worden gedacht, kan op basis van de gesprekken worden geconcludeerd dat er binnen de gemeente Hengelo nog niet organisatiebreed wijkgericht wordt gewerkt.

Een tweede kanttekening die de verschillende partners maken is dat de wijkplannen erg beschrijvend van aard zijn. Na het bestuderen van de wijkplannen blijkt dit ook wel grotendeels het geval te zijn. Er wordt in de wijkplannen een beschrijving gegeven van de wijk, een overzicht van wat er speelt en wie wat vervolgens doet en wanneer. De verschillende professionals geven bij het formuleren van het wijkplan aan wat er van hun kant verwacht mag worden en dit wordt vervolgens in het wijkplan verwerkt. Vier van de negen professionals geven aan dat ze vinden dat er te weinig visie in de wijkplannen zit. Bij bewonersorganisaties is dit geluid eigenlijk niet te horen. Wel geven twee van de vijf bewonersorganisaties aan dat er weinig affectie is met het wijkplan en het wijkplan ook door de bewoners teveel wordt gezien als een product van de gemeente en niet als een gezamenlijk product. Wel geven de partners aan dat

men wel begrijpt dat als men ervoor kiest om meer visie in het wijkplan te stoppen, dat dit ook voor een complexer proces zorgt binnen de gemeente.

7. Eindconclusies

Op basis van de gevoerde gesprekken en de bestudeerde documenten kan in dit hoofdstuk antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag die is geformuleerd. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

In hoeverre wordt het proces wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten uitgevoerd, in hoeverre is er sprake van doeltreffendheid en in welke mate is het beleid legitiem te noemen?

Per aspect van de onderzoeksvraag zullen conclusies worden getrokken.

7.1 Conclusies m.b.t. de beleidsuitvoering

Om te beoordelen in hoeverre het proces wijkgericht werken in Hengelo conform de initiële uitgangspunten wordt uitgevoerd is gekeken in hoeverre deze initiële uitgangspunten ook daadwerkelijk zijn verwezenlijkt:

- Integrale wijkplannen voor alle Hengelose wijken op het gebied van fysieke, sociale en veiligheidsaspecten;
- Verder uitbouwen van de overlegstructuren van wijkgericht werken;
- Interactieve beleidsvorming en het stimuleren van participatie van burgers;
- Versterken van de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie;

Over het eerste uitgangspunt, het realiseren van **wijkplannen** voor alle Hengelose wijken, kan worden gesteld dat dit speerpunt nog niet is gerealiseerd. Van de tien wijken die er in Hengelo zijn, zijn er in vijf wijken wijkplannen gerealiseerd, in twee wijken zijn de wijkplannen in het eindstadium van de procedure, in één wijk is men nog bezig met de ontwikkeling ervan en in twee wijken moet men nog beginnen. De belangrijkste oorzaak dat nog niet elke wijk een wijkplan heeft is capaciteitsgebrek. Het recent aannemen van drie stadsdeelmedewerkers moet dit probleem grotendeels verhelpen.

Het tweede uitgangspunt is zo goed als gerealiseerd. Het doel was om een '**wijknetwerkstructuur**' op te bouwen. Dit hield in dat de gemeente binnen de tien wijken in Hengelo overlegstructuren wilde opzetten met actieve bewoners, professionals en de gemeente. Hierin is de gemeente ook daadwerkelijk geslaagd. Er zijn verschillende overlegvormen in het leven geroepen waar alle partners in vertegenwoordigd zijn. Een voorbeeld van een belangrijk overleg is het wijkplatform dat enkele malen per jaar samenkomt. In dit platform komt het netwerk uit de wijk samen. De partners geven aan dat ze elkaar goed weten te vinden door de netwerken die zijn opgericht. Daarnaast heeft de gemeente intern ook de nodige overlegvormen gerealiseerd. De spil in het netwerkstructuur is de stadsdeelregisseur. Deze is bij bijna alle gesprekken aanwezig. Daarnaast zitten veel partners in meerdere overlegvormen. Dit voorkomt dat het een netwerk wordt met allerlei losse overlegvormen zonder samenhang.

Over **interactieve beleidsvorming** kan worden gesteld dat hier in bescheiden mate wel sprake van is, maar dat dit nog niet optimaal is. Voor de participanten is er wel voldoende de mogelijkheid om te participeren in de beleidsvorming. Dit geldt voor zowel de professionals, de bewonersorganisaties, als voor de individuele bewoner. Voor bewoners zijn er verschillende laagdrempelige manieren binnen de wijken om deel te nemen aan de beleidsvorming, zoals huiskamerbezoeken, wijkavonden en wijkservicepunten waar meldingen kunnen worden gedaan. De ondervraagde professionals en bewonersorganisaties geven aan het gevoel te hebben als partner serieus te worden genomen. Wel kan worden geconcludeerd dat de gemeente laag inzet wat betreft participatie. Vaak blijft dit bij raadplegen, omdat de stadsdeelregisseur als aanspreekpunt voor de wijk weinig toezeggingen kan doen.

Het laatste uitgangspunt was om de rol en positie van de stadsdeelcoördinatoren en stadsdeelhoofden binnen de gemeentelijke organisatie te versterken. Het doel was om **wijkgericht werken te verstevigen** binnen de gemeentelijke organisatie. Een reorganisatie in 2006 zou hier een positieve bijdrage aan moeten leveren. Een gevolg van de reorganisatie is dat de functie van stadsdeelcoördinator is afgeschaft. Er is een stadsdeelregisseur voor in de plaats gekomen die de taken van de stadsdeelcoördinator heeft overgenomen. Daarnaast heeft hij enkele taken van het stadsdeelhoofd erbij gekregen. De stadsdeelregisseur is het aanspreekpunt voor sociale en fysieke zaken uit de wijk. De doelstelling om wijkgericht werken te verstevigen binnen de gemeentelijke organisatie is echter ook na de reorganisatie nog niet volledig gerealiseerd. De belangrijkste constatering die kan worden gedaan is dat binnen de gemeentelijke organisatie Hengelo nog niet iedereen het wijkgericht werken onder de knie heeft. Het beoogde van 'buiten naar binnen' werken en denken wordt bij veel mensen binnen de gemeentelijke organisatie nog niet gedaan. Nog lang niet alle ambtenaren doen mee aan de nieuwe werkwijze van de gemeente. Hierbij komt dat de stadsdeelregisseur, het aanspreekpunt voor de wijk, geen bevoegdheden heeft. Hij kan alleen zorgen dat zaken die er in de wijk leven op de juiste plaats binnen de gemeentelijke organisatie komen en vervolgens zorgen voor terugkoppeling. Deze twee gegevens zorgen er samen voor dat het wijkgericht werken nog niet voldoende verstevigd is binnen de gemeentelijke organisatie.

7.2 Conclusies m.b.t. de doeltreffendheid

Voor het aspect doeltreffendheid is in dit onderzoek gekeken naar de doelstellingen van het wijkgericht werken, namelijk de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving vergroten en de afstand tussen de burger en de gemeente verkleinen. Wat betreft de **eerste doelstelling** is er de negatieve constatering dat de actieve betrokkenheid maar bij een klein groepje is toegenomen. Het zijn vaak dezelfde mensen die actief zijn in een wijk. Positief is dat bewoners wel vaker problemen aankaarten bij de gemeente. Tevens worden bijeenkomsten voor bewoners goed bezocht.

Op basis van cijfers Omnibusenquête kan niet worden hard gemaakt dat er gemeentebreed een positieve ontwikkeling is te melden op het gebied van betrokkenheid. Verschillende indicatoren uit de Omnibusenquête laten geen toename zien op het gebied van participatie. Hier moet echter de kanttekening bij worden gemaakt dat de invloed van het wijkgericht werken hieraan moeilijk is af te lezen. Omdat geen onderscheid wordt gemaakt tussen wijken, kan niet worden geconstateerd dat in wijken waarin men bezig is met wijkplannen er wellicht wel een toename is te constateren. De Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête zegt hier wel iets over. Op basis hiervan kan worden geconstateerd dat in wijken waar men bezig is met een wijkplan er vaker sprake is van een toename op de indicatoren:

- de mate waarin men zich mede verantwoordelijk voelt voor de buurt
- de mate waarin men actief is in de buurt

dan wijken waarin men niet bezig is met een wijkplan. Het werken met een wijkplan lijkt dus wel een positieve bijdrage te leveren aan de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving. Het is echter op basis van de cijfers uit de enquête niet mogelijk om uitspraken te doen over een langere periode.

Wat betreft de **tweede doelstelling**, de afstand tussen de burger en de gemeente verkleinen, kan worden gesteld dat het makkelijker is geworden voor bewoners om hun stem te laten horen. Door de binnen de wijken opgebouwde structuur kunnen bewoners hun problemen en opvattingen makkelijker profileren richting de gemeente. Hierbij kan worden gedacht aan verschillende overlegvormen waarbij bewoners aanwezig kunnen zijn, maar ook aan een meldingslijn of een wijkservicepunt. Ook hier valt echter op basis van cijfers uit de Omnibusenquête niet hard te maken dat de bewoner ook daadwerkelijk het gevoel heeft dat de gemeente haar beter betreft bij het ontwikkelen en uitvoeren van gemeentelijke plannen. Gemeentebreed is dit percentage namelijk gedaald. Ook hierbij geldt echter weer dat de invloed van het wijkgericht werken moeilijk is af te lezen van deze factoren, omdat er geen indeling naar wijken is gemaakt. Dit kan wel bij het percentage dat vindt dat de gemeente bewoners betreft bij veranderingen in de buurt. Deze indicator komt uit de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête. Hier is op buurt niveau wel een positieve ontwikkeling te melden. Het percentage dat vindt dat de gemeente bewoners betreft bij veranderingen in de buurt is toegenomen. Ook hier is opvallend dat in de wijken waarin men bezig is met het ontwikkelen van een wijkplan, het percentage vaker toeneemt dan in wijken waarin men niet bezig is met een wijkplan. Het werken met een wijkplan lijkt dus een positieve bijdrage te leveren aan de afstand tussen burgers en de gemeente verkleinen, maar ook hier geldt weer dat op basis van de cijfers het niet mogelijk is om uitspraken te doen over een langere periode.

7.3 Conclusies m.b.t. de legitimiteit

Met legitimiteit wordt in dit onderzoek bedoeld de mate waarin de verschillende betrokkenen het beleid aanvaardbaar vinden. Deze betrokkenen zijn in dit geval de bewonersorganisaties en de professionals. Zij zijn de belangrijkste partners voor de gemeente. Hoe de individuele bewoner over het wijkgericht werken denkt is op basis van de gesprekken en documenten moeilijk te zeggen. Wel is gebleken dat zij er eigenlijk niet zo mee bezig is. Bewoners tonen pas interesse als het hun persoonlijk aangaat. Bewonersorganisaties en professionals zijn in het algemeen positief over het wijkgericht werken. Zij geven als positief punt aan dat er een netwerk is opgebouwd waarin men elkaar snel weet te vinden. Dit geldt zowel naar de gemeente toe als naar de overige partners uit de wijk. Daarnaast zijn er korte lijnen naar de gemeente toe, ondermeer in de vorm van een stadsdeelregisseur. Een ander punt wat door de partners als positief wordt gezien is dat beleid wordt vormgegeven in samenwerking met mensen uit de wijk die ook de meeste kennis hebben van zaken die er spelen in de wijk. Dit zorgt ervoor dat beleid beter aansluit bij de wensen van de wijk. Wel wordt ook door de partners geconstateerd dat niet iedereen binnen de gemeente de manier van werken, denken en handelen zich eigen heeft gemaakt die wijkgericht werken vereist. De partners hebben het gevoel dat nog niet iedereen binnen de gemeentelijke organisatie wijkgericht werkt. Dit gegeven sluit aan bij de constatering dat het wijkgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie nog niet voldoende is versterkt. Een ander kritiekpunt dat uit gesprekken met professionals naar voren is gekomen is dat het wijkplan te veel beschrijvend van aard is en dat er te weinig visie in zit. Uit het bestuderen van de wijkplannen is dit ook wel gebleken.

8. De toekomst van het wijkgericht werken in Hengelo

Het wijkgericht werken in Hengelo heeft zich in de laatste jaren behoorlijk verder ontwikkeld. De gemeente heeft duidelijk in de wijken het contact gezocht met bewoners, bewonersorganisaties en professionals. Het beeld wat de verschillende partners hebben van het wijkgericht werken is dan ook positief. Dit geldt voor zowel de bewonersorganisaties als de professionals. De netwerken die zijn opgebouwd kunnen nu en in de toekomst zorgen voor een betere afstemming van de vraag die er in de wijk leeft en het aanbod vanuit de gemeente.

Wel is gebleken dat binnen de gemeente nog niet iedereen de manier van denken, werken en handelen zich heeft eigen gemaakt die het wijkgericht werken vereist. Binnen de gehele gemeentelijke organisatie zal dit moeten verbeteren. Deze cultuurverandering binnen de gemeente zal noodzakelijk zijn om bewoners nog meer bij hun dagelijkse leefomgeving te betrekken en om de afstand tussen de bewoners en de gemeente te verkleinen. Als de gemeente in haar manier van werken uitstraalt de partners en bewoners serieus te nemen zal dit namelijk ook doorwerken in het realiseren van de verschillende doelstellingen. De gemeentelijke organisatie moet dan ook blijven werken aan een verdere omslag in de manier van werken van haar ambtenaren.

Ook de positie en bevoegdheden van stadsdeelregisseur zouden nog eens nader kunnen worden bestudeerd. De stadsdeelregisseur vervult een belangrijke positie binnen het wijkgericht werken. Hij is de schakel tussen de wijk en de gemeente. De doorzettingsmacht van de stadsdeelregisseur is echter gering. De stadsdeelregisseur kan weinig toezeggingen doen, omdat hij zaken die hem worden aangedragen vanuit de wijk alleen maar kan neerleggen binnen het gemeentelijke apparaat waar het thuis hoort, voorzien van een advies. Een sterkere positie voor de stadsdeelregisseur binnen het gemeentelijke apparaat, kan ook de stem van de wijk sterker maken. Dit zorgt voor een nog betere afstemming van de vraag uit de wijk en het aanbod van de gemeente.

De manier van werken met wijkplannen lijkt ook zijn vruchten af te werpen. Het proces waarin men bezig is met de ontwikkeling ervan lijkt een positieve invloed te hebben op de doelstellingen van het wijkgericht werken. De kans dat de betrokkenheid van bewoners bij hun dagelijkse leefomgeving toeneemt en de afstand tussen de bewoners en de gemeente wordt verkleind is groter in de wijken waarin men bezig is met de wijkplannen. Uitspraken over hoe het werken met wijkplannen zich op de lange termijn ontwikkeld kunnen nog niet worden gedaan. De aanbeveling voor de toekomst is dan ook om voldoende tijd en capaciteit te besteden aan dit proces. In het verleden is gebleken dat gebrek aan capaciteit ervoor heeft gezorgd dat het maken van de wijkplannen langer duurde dan aanvankelijk was gepland. Gestreefd moet worden naar een planning waarin binnen vier jaar alle wijken een wijkplan hebben, zodat na vier jaar de hele cyclus weer opnieuw kan worden uitgevoerd. Het mag echter niet zo zijn dat overhaast

samengestelde plannen ten koste gaan van de kwaliteit van het proces. Daarnaast is het aan te bevelen de Leefbaarheid- en Veiligheidsenquête 2007 die dit jaar uitkomt te bestuderen. Wellicht zijn er op basis van de extra cijfers uit 2007 hardere uitspraken te doen over het werken met wijkplannen.

Samenvattend moet de gemeente de weg die zij is ingeslagen blijven volgen. Het werken met wijkplannen, het contact met bewoners, bewonersorganisaties en partners blijkt een goede manier van werken te zijn die door veel betrokkenen wordt gesteund. Daarnaast moet om wijkgericht werken nog meer kracht bij te zetten worden gewerkt aan een verdere omslag binnen de gemeentelijke organisatie naar het wijkgericht werken. Tot slot is het goed om nog eens te kijken naar positie en bevoegdheden van de stadsdeelregisseur.

Bronnenlijst

Literatuur

Beetham, D. (1991). Towards a social-scientific concept of legitimacy. In: *The Legitimation of Power*, Basingstoke: Macmillan, pp. 3-41

Boedeltje, M.M. (2007). Conceptdissertatie. Universiteit Twente: Faculteit Management en Bestuur

Bressers, J.T.A. en Hoogerwerf, A. (1995). Inleiding tot de beleidsevaluatie. In: Hoogerwerf, A. en Bressers, J.T.A. (red.) *Beleidsevaluatie*. Alphen aan den Rijn: Samson

Edelenbos, J. (2000). *Proces in vorm. Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten*. Utrecht: Lemma BV

Edelenbos, J. en Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Lemma BV

Hoogerwerf, A. (1998). Beleid, Processen en effecten. In: Hoogerwerf, A. en Herweijer, M. (red.) *Overheidsbeleid Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samson

Hoogerwerf, A., Arentsen, M.J. en Klok, P.-J. (1993). *Om een aanvaardbaar beleid*. Enschede: Centrum voor Bestuurskundig Onderzoek en Onderwijs Universiteit Twente

Klok, P.J. en Hoppe, R. (2006). *Onderzoeksprogrammering door de Enschedese Rekenkamercommissie: systematiek en methodiek*. Universiteit Twente: Faculteit Bedrijf, Bestuur en Technologie

Maarse, J.A.M. (1998). De uitvoering van overheidsbeleid. In: Hoogerwerf, A. en Herweijer, M. (red.) *Overheidsbeleid Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samson

Mondak, J. J. (1994). *Policy Legitimacy and the Supreme Court: The Sources and Contexts of Legitimation*. In: Political Research Quarterly: Vol. 47 No. 3. pp 675-692

Pröpper, T. en Steenbeek, D. (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Shadish, W.R., Cook, T.D. en Campbell, D.T. (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton-Mifflin

Zouridis, S. (2006). *Gedragen recht, opvattingen en misvattingen over legitimiteit*. Ministerie van justitie (concept)

Documenten

Gemeente Hengelo (2002). *Beleidsprogramma 2002-2006*. Hengelo: gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo (2003). *Notitie Integraal Wijkgericht Werken*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo - afdeling Onderzoek en Statistiek (2005). *Leefbaarheid- en veiligheidsenquête Hengelo 2005*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo (2005). *SWINGH-en met Lef*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo (2005). Verordening rekenkamercommissie gemeente Hengelo 2005.

Gemeente Hengelo (2006). *Borging accountmanagement binnen de afdeling wijkservice*. Directiebesluit registratienr.128947, december 2006

Gemeente Hengelo (2007). *Beleidsbegroting 2007-2010*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo (2007). *Notitie Hengelo wijkgericht*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo - afdeling Beleidsonderzoek en Geo Informatie (2007). *Omnibusenquête 2006 resultaten en beleidsaanbevelingen*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo - sector wijkzaken (2007). *De vraag centraal, de bewoners voorop! Het sectorjaarplan van de sector Wijkzaken voor 2007*. Hengelo: Gemeente Hengelo

Bijlage 1: Overlegvormen wijkgericht werken

Algemeen	Overleg	Freq. Per jaar	niveau	Doel / agenda	wie trekker	wie deelnemers
	Sector afstemmingsoverleg wijkgericht werken	4x	afstemmend	Ontwikkelingen wijkgericht werken, samenwerking, werkwijze en structuur	Willy van Diepen	Henkjan Tromp, Willy van Diepen, Rob Hilarius, Rudi Theunissen, Erna Biezenaar, Lars Harms, Franc Talsma, Martin van 't Veen, Herman Tinselboer, Marieke Arends, Henkjan Fikken
	Wijkgericht werken sociaal (sectoroverstijgend)	4x	afstemmend	Afstemming wijkgericht werken sociale veld, stedelijke ontwikkelingen met gevolgen in stadsdeel	stadsdeelregisseur	Rudi Theunissen, Erna Biezenaar, Lars Harms, Marieke Arends, Astrid Donderwinkel, Wim Kor, zorg, sport, diversiteit
	Wijkgericht werken fysiek (sectoroverstijgend)	Nog nader in te vullen				
	Stedelijk jeugdoverleg	2x			Anja Hofman	stadsdeelregisseurs, SCALA jongerenwerk, politie
	Stuurgroep BOS	4x		Samenhang in subsidie aanvragen		Rudi Theunissen, Trijny Hoff
	Werkoverleg wijkaanpak	wekelijks				
	Werkgroep bewonersdag en thema-avond	6x			Rudi/Marieke Arends	
	Overleg wijkpartners	wisselend				Vertegenwoordigers wijkplatform b.v. opbouwwerk, wijkagent
tadsdeel	overleg	Freq. Per jaar	niveau	Doel / agenda	wie trekker	wie deelnemers
Zuid	Zuid algemeen					
	Stadsdeelteam intern (sector)	4x (vanaf komst stadsdeelmed. dan nader te bepalen)	afstemmend	Aktualiteit van het stadsdeel, ontwikkelingen wijkgericht werken	Lars Harms	Stadsdeelregisseur, projectmed., secretariaat, soc. Activering, stadsdeelhoofd, stadsdeelbeheerders, beleidsmed. Wijkservice (alg), op termijn stadstoezicht
	Stadsdeelteam Jeugd	6x	uitvoerend	Aktualiteit van het stadsdeel op gebied van jongeren	Chantal Wildemors	Stadsdeelregisseur (vz), politie, beleidsmedewerker jeugd, jongerenwerk, straathoekwerker, mw wijkwelzijnsvoorzieningen, wijkspportconsulent
	Stadsdeeleverleg intern	8-10x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen	Lars Harms	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, (afdelingschef politie)
	Stadsdeeleveleg extern	2 x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen, ontwikkelinge wijkgericht werken organisaties	Lars Harms	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, dir. Woningbouw, P. Roesen (dir. Scala), dir. Carint, afdelingschef politie, evt. aanvullen met projectleider, cc Rob Hilarius
	Projectgroep wijkplannen	10 x			Lars Harms	Fikken, Henkjan; Cozijnsen, Jeroen; Hoogeven, Nicole; Arends, Marieke; Donderwinkel, Astrid; Brouwer, Marieke; Harms, Lars;
	Wijkwelzijnsoverleg	2x	afstemmend		Wim Kor	Stadsdeelregisseur, Wim Kor, ver. Voor wijkwelzijnsvoorzieningen, bestuur wijkwelzijnsvoorzieningen, wijkagent
	Buurtschouw	3x			Lars Harms	i.o.m. wijkplatform georganiseerd, elke wijk 1x
	4. Groot Driene					
	Wijkplatform	2 x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Lars Harms	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd
	Wijkaanpakteam	4-8x	uitvoerend	Aktualiteit van de wijk op beheersmatig niv. (meestal fysiek, soms ook sociaal)	Marieke Arends	bewonersorganisaties, beleidsmedewerkers gemeente, stadswacht, stadstoezicht, evt. projectmed.wijkagent, woningbouw, stadsdeelbeheerder
	5. Berflo Es:					
	Wijkplatform	3x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Wijkraad (Lars Harms)	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd.
	Wijkaanpakteam	4 x	uitvoerend	Aktualiteit van de wijk op beheersmatig niv. (meestal fysiek, soms ook sociaal)	Wijkraad	(Stadsdeelregisseur), bewonersorganisaties, beleidsmedewerkers gemeente, stadswacht, stadstoezicht, evt. projectmed.wijkagent, woningbouw. wordt opgezet in 2007
	Bestuurlijk (wijkraad/gemeente) overleg Berflo Es	2 x			Lars Harms	Stadsdeelwethouder, stadsdeelhoofd, stadsdeelregisseur, wijkraad
	DB Berflo Es	20x			Wijkraad	DB wijkraad, Stadsdeelregisseur, Opbouwwerk
	Stuurgroep BSA/TWK	5x			Lars Harms	Bewonersorganisaties, TWK, stadsdeelregisseur, wethouder Zorg
	6. Wilderinkshoek					
	Wijkplatform	1 x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Lars Harms	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd.
	Bestuurlijk overleg ?				Lars Harms	Bew.organisaties Genseler, Wilderinkshoek en Tuindorp
	Overleg BON ?	5 x			BON	bew.organisaties.gemeente
	Spreekuur Bouwmeester	10 x			Lars Harms	BON, St Joseph, Politie, gemeente
	9. Beckum Oele					

	Bestuurlijk overleg	3 x			Dorpsraad beckum	Dorpsraad, gemeente
	Projectgroep Wozoco	4 x			Lars Harms	St.Joseph, gemeente, dorpsraad, projectleider, beleidsmedewerker zorg
	Bestuurlijk overleg Tweekelo	2 x			Gemeente Enschede	VBT, Stadsdeelmanager West (Gemeente Enschede), stadsdeelregisseur Zuid (Gemeente Hengelo)
Midden	Midden Algemeen					
	Stadsdeelteam intern (sector)	4x (vanaf komst stadsdeelmed. dan nader te bepalen)	afstemmend	Aktualiteit van het stadsdeel, ontwikkelingen wijkgericht werken	Rudi Theunissen	Stadsdeelregisseur, projectmed., secretariaat, soc. Activering, stadsdeelhoofd, stadsdeelbeheerders, beleidsmed. Wijkservice (alg), op termijn stadstoezicht
	Bestuurlijk overleg bewonersorganisatie	7 x		1x per bewonersorganisatie	Rudi Theunissen	stadsdeelwethouder, stadsdeelhoofd, stadsdeelregisseur, besturen bewonersorganisaties
	Stadsdeeloverleg extern	2 x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen, ontwikkelinge wijkgericht werken organisaties	Herman Tinselboer	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, dir. Woningbouw, dir. Scala, dir. Carint, afdelingschef politie, evt. aanvullen met projectleider
	Buurtschouw	3 x			Rudi Theunissen	i.o.m. wijkplatform georganiseerd
	Stadsdeeloverleg intern	8-10x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen	Rudi Theunissen	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, afdelingschef politie
	Stadsdeelteam Jeugd	6x	uitvoerend	Aktualiteit van het stadsdeel op gebied van jongeren	Chantal Wildemors	Stadsdeelregisseur, politie, beleidsmedewerker jeugd, jongerenwerk, straathoekwerker, mw wijkwelzijnsvoorzieningen, wijk sportconsulent
	Wijkaanpakteam	4-8x	uitvoerend	Aktualiteit van de wijk op beheersmatig niv. (meestal fysiek, soms ook sociaal)	M. Rosema	bewonersorganisaties, beleidsmedewerkers gemeente, stadswacht, stadstoezicht, evt. projectmed.wijkagent, woningbouw, stadsdeelbeheerder
	Wijkwelzijnsoverleg	2x	afstemmend		Wim Kor	Stadsdeelregisseur, Wim Kor, ver. Voor wijkwelzijnsvoorzieningen, bestuur wijkwelzijnsvoorzieningen, wijkagent
	Projectgroep Wijkplannen	10x				Theunissen, Rudi; Fikken, Henkjan; Cozijnsen, Jeroen; Hoogeveen, Nicole; Arends, Marieke; Hoek, Dick; Donderwinkel, Astrid;
	0. Binnenstad					
	Binnenstadoverleg	8x			Rudi Theunissen	Bewonersorganisaties, stadsdeelregisseur, belangenverenigingen, horeca, wijkagent
	Inloopspreekuur Binnenstad	40x			Ger Grevers	politie, gemeente, stadsdeelbeheerder, stadsdeelregisseur, wijkagent
	afstemmingsoverleg Binnenstad	8 x			Guus Dekking	gemeentelijke beleidsafdelingen, stadsdeelhoofd, stadsdeelregisseur
	formeel overleg Binnenstadcoördinatie	4 x			Guido Weber	college, bestuur VSH, EZ, stadsdeelregisseur
	1. Hengelose Es					
	Wijkplatform	4x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Rudi Theunissen	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk/jongerenwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, wijkwelzijnsvoorzieningen
	Wijkaanpakteam Hengelose Es	8 x	uitvoerend	Aktualiteit van de wijk op beheersmatig niv. (meestal fysiek, soms ook sociaal)	Marco Rosema	Stadsdeelregisseur, bewonersorganisaties, beleidsmedewerkers gemeente, stadswacht, stadstoezicht, evt. projectmed.wijkagent, woningbouw, stadsdeelbeheerder
	Communicatiewerkgroep HES	5 x			Marco Rosema	SCALA, redactie wijkkrant, Geerdink, WSP
	Wijk activiteitencommissie HES	5 x			Marco Rosema	SCALA, BSV, Noaberhoes, winkeliersver., Geerdink
	Wijkservicepunt HES	3 x			Marieke Arends	gemeente, politie, woningcorp., SCALA, bewoners
	7. Woolde					
	Jaarvergad. Bew. Weidedorp	1x			bewonersorganisatie	Bewonersorganisatie, stadsdeelregisseur, stadsdeelwethouder
	Jaarvergad. Bew. Woolder Es	1x			bewonersorganisatie	Bewonersorganisatie, stadsdeelregisseur, stadsdeelwethouder
	Wijkplatform	3x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Rudi Theunissen	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, (stadsdeelhfd.)
Noord	Noord algemeen					
	Stadsdeelteam intern (sector)	4x (vanaf komst stadsdeelmed. dan nader te bepalen)	afstemmend	Aktualiteit van het stadsdeel, ontwikkelingen wijkgericht werken	Erna Biezenaar	Stadsdeelregisseur, projectmed., secretariaat, soc. Activering, stadsdeelhoofd, stadsdeelbeheerders, beleidsmed. Wijkservice (alg), op termijn stadstoezicht
	Bestuurlijk overleg	5x		1 x per jaar per bewonersorganisatie	Ema Biezenaar	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, bewonersorganisaties

	bewonersorganisaties					
	Stadsdeeloverleg intern	8-10x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen	Erna Biezenaar	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, (afdelingschef politie)
	Stadsdeeloverleg extern	2x	strategisch	Aktualiteit van ontwikkelingen, wijkplannen, ontwikkelinge wijkgericht werken organisaties	Erna Biezenaar	Stadsdeelwethouder, stadsdeelregisseur, stadsdeelhoofd, dir. Woningbouw, dir. Scala, dir. Carint, afdelingschef politie, evt. aanvullen met projectleider, cc Rob Hilarius
	Stadsdeelteam jeugd	10x	uitvoerend	Aktualiteit van het stadsdeel op gebied van jongeren	Erna Biezenaar (via Chantal Wildemors)	Stadsdeelregisseur, politie, beleidsmedewerker jeugd, jongerenwerk, straathoekwerker, mw wijkwelzijnsvoorzieningen, wijksportconsulent
	Wijkwelzijnsoverleg	2x	afstemmend		Wim Kor	Stadsdeelregisseur, Wim Kor, ver. Voor wijkwelzijnsvoorzieningen, bestuur wijkwelzijnsvoorzieningen, wijkagent
	Projectgroep wijkplannen	10x				Fikken, Henkjan; Cozijnsen, Jeroen; Hoogeveen, Nicole; Arends, Marieke; Donderwinkel, Astrid; Scheltinga, Peter; Biezenaar, Erna
	Buurtschouw	3x				
	2. Noord					
	Wijkplatform	4x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Erna Biezenaar	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd.
	3. Hasseler Es					
	Wijkplatform	3x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Erna Biezenaar	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd.
	8. Slangenbeek					
	Wijkplatform	4x	tactisch	Actualiteit van de wijk, wijkplannen	Erna Biezenaar	stadsdeelregisseur, politie, scala opbouwwerk, carint, woningbouw, bewonersorganisaties, stadsdeelhfd.