

Wie de wijkaanpak lief  
heeft, tuchtigt hem  
reeds vroeg

Evaluaties wijkaanpak  
beschouwd

Amsterdam, november 1995  
Van Dijk, Van Someren en Partners  
Henk Gossink  
Paul van Someren

# Inhoudsopgave

	<b>pagina</b>
<b>1 De auteurs dezes in verwarring</b>	<b>1</b>
<b>2 Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>3 De raad</b>	<b>3</b>
3.1 Doelen Deventer wijkaanpak	3
3.2 Contacten politiek en wijk	3
3.3 Uitkomsten werkconferentie	4
3.4 Degelijk en evenwichtig: randvoorwaarden voor een betrokken raad	5
3.5 Naar een actieve en ondersteunende rol van de raad	6
3.6 De raad als vormgever van de confrontatie tussen leef- en systeemwereld	6
3.7 Brug tussen leef- en systeemwereld in de toekomst	7
3.8 Communicatie	8
<b>4 De bewoners</b>	<b>9</b>
4.1 Inleiding	9
4.2 Het oordeel van de bewoners	9
4.3 Verschil tussen actieve en niet-actieve bewoners	10
<b>5 Diensten en convenantpartners</b>	<b>13</b>
5.1 Stilte als signaal	13
5.2 Het resultaat van de wijkaanpak	15
5.3 Verbreding en verdieping van de wijkaanpak	16
5.4 De buurtverkeercirculatieplannen	17
5.5 Dilemma's bij macro-investeringen	18

# 1 De auteurs dezes in verwarring

Aan het einde van deze notitie-exercitie gekomen, overzien de twee auteurs het slagveld:

*Tjonge, het is wel hard wat er staat, hier en daar.*

Hoe bedoel je?

*Een raad die zijn rol niet genoeg ter hand neemt. Zo'n bestuursopdracht die eigenlijk zonder echt duidelijk resultaat van het podium is geschuifeld. Die convenantpartners die nog steeds niet echt uit de verf komen...*

...de bewoners die eigenlijk nauwelijks het voordeel van de wijkaanpak lijken op te merken. En DMS op de kop slaan terwijl volgens ons andere diensten en instellingen zo'n lot veel meer verdienen...

*...en actieve bewoners die minder tevreden zijn dan de thuisblijvers.*

Het is een omgekeerde afkondiging van vroeger bij de voetbalwedstrijden. De thuisblijvers krijgen gelijk.

*Maar, dat kun je toch niet voor je rekening nemen. Na 'Besturen met liefde', 'De Brink, Plein of Markt', 'Van liefde die beklijft'. Bovendien, we zouden hier nog een jaar lekker afstandelijk gaan spiegelen. Nu zullen ze die spiegeltjes wel naar ons hoofd gooien.*

Geen paniek, geen paniek. Voorlopig is er werk zat. Er zijn genoeg gemeenten die nog niet half zo ver zijn als Deventer en daar kunnen wij nog jaaaááren spiegeltjes verkopen. En deze notitie is niet zo in tegenspraak met de rapporten die je noemt. We constateerden al eerder een aantal problemen waarvan we hier vaststellen dat ze nog niet zijn opgelost. Het is gewoon tijd dat ze in Deventer met een nieuw offensief beginnen.

*Bedoel je dat er meer geld naar de wijkaanpak moet, om de geconstateerde problemen op te lossen?*

Nou, als dat zou kunnen!

*Daar moet je dan gewoon een aanbeveling van maken en sociaal-wetenschappelijk onderbouwen. Dat is je werk.*

Ja, maar het gaat niet alleen om geld. Het gaat ook om energie. Er moet meer energie worden gestoken in het oppakken van problemen die in de wijken worden geconstateerd.

*Die afstemming moet gewoon veel meer tot stand komen.*

Dat ook ja, dat ook. Maar, dat is niet het enige. Kijk, de wijkaanpak is nu zo'n vijf jaar oud. Als je niet uitkijkt, raakt het geheel in de versukkeling. Het succes wordt gewoon gevonden en nieuwe successen blijven uit.

*Nou, het stikt anders van de successen. Wat dacht je van bijvoorbeeld windkracht 10*

Elluf.

*Wat?*

Windkracht elluf. Het is windkracht elluf... Ja, dat is op zich wel een succes.

Maar, daar zou je er meer van moeten hebben. Zulke successen worden ook steeds meer gewoon gevonden. Wij hebben windkracht elluf ook niet in het rapport staan.

*Zijn we te hard geweest, dan?*

Nee, dat niet. Wat er staat, kan ik wel voor mijn rekening nemen. Het wordt gewoon tijd voor nieuwe impulsen, nieuwe energie.

*... en extra middelen...*

Energie kost geld Henk, dat weet je.

## 2 Inleiding

Voortbordurend op het Experiment Integrale Vernieuwing<sup>1</sup> is aan de auteurs van de onderhavige notitie de eer gegund om gedurende een langere periode ( $\pm 2$  jaar) een enigszins afstandelijke klankbordrol te spelen bij de Deventer wijkaanpak. Terugkijken om vooruit te gaan is daarbij de opdracht. Aan het einde van die twee jaar gekomen zal de balans worden opgemaakt.

Thans aan het einde van het eerste jaar gekomen, willen we naar aanleiding van de discussies bij de wijkgesprekken, de werkconferentie raad en wijkaanpak en de verschenen onderzoeken van het Bureau Onderzoek en Statistiek een provocerend schot voor de boeg geven.

We richten ons op de driehoeksrelatie politiek - burgers - diensten/instellingen. De drie punten van de driehoek bekijken we daarbij apart.

- In de eerste plaats bekijken wij de rol van de lokale **politiek** bij de wijkaanpak. Levert de bemoeienis van de politiek met de wijkaanpak een wezenlijke bijdrage aan de ontwikkeling van dit fenomeen?
- In de tweede plaats kijken we naar de rol van de **bewoners**. Komt hun rol in de wijkaanpak voldoende tot zijn recht?
- In de derde plaats bezien wij de rol van **convenantpartners** binnen de wijkaanpak. De centrale vraag is in hoeverre bij de convenantpartners een brug tussen leef- en systeemwereld wordt geslagen. Zijn zij met het ondertekenen van het convenant sterker hun dienstverlening gaan afstemmen op de wensen van bewoners en bieden zij meer ruimte voor de ideeën van die bewoners?

---

<sup>1</sup> Dit experiment liep van 1992 tot 1994 in de gemeenten Hilversum en Deventer. Op verzoek van de (inmiddels ter ziele gegane) Adviesgroep Sociale Vernieuwing hebben deze twee gemeenten een relatie proberen te leggen tussen sociale en bestuurlijke vernieuwing. Het resultaat van dit experiment is vastgelegd in twee lokale eindrapportages en een landelijke rapportage. Voor Deventer zijn de volgende documenten relevant:

Soomeren P.F. van: *Besturen met liefde voor de stad en liefde voor het vak, evaluatie van twee jaar Deventer wijkaanpak en een blik vooruit*, Deventer/Amsterdam februari 1994.

Idenburg Ph. A. en P. F. van Soomeren: *Willen kan je niet leren, Eindrapportage van het experiment Integrale Vernieuwing*, Amsterdam, augustus 1994.

## 3 De raad

### 3.1 Doelen Deventer Wijkaanpak

Aan het einde van het experiment integrale vernieuwing constateerden wij dat het van groot belang is dat deelnemers aan sociale vernieuwing een zelfde droom delen<sup>2</sup>. Die droom kan worden opgevat als een gemeenschappelijk doel.

Centraal in de Deventer wijkaanpak staat 'het bevorderen van sociale integratie voor bewoners voor wie de buurt een belangrijk integratiekader is'. Deze hoofddoelstelling - aan het begin van de wijkaanpak geformuleerd - staat niet ter discussie.

Afgeleid van deze - wat abstracte - doelstelling zijn twee werkdoelen geformuleerd:

- Betere afstemming van publieke dienstverlening op de vraag van de bewoners gericht op specifieke omstandigheden in de buurt;
- Vergroten van de zelfverantwoordelijkheid voor de woon- en leefsituatie van bewoners voor wie buurt een belangrijk integratiekader is.

Het eerste werkdoel definieert de bewoner als consument van de overheid. Een consument die actief signalen geeft welke diensten en goederen hij van de overheid wenst te ontvangen. Bij het tweede werkdoel worden de bewoners gedefinieerd als producenten. De bewoner als iemand die zelf een bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid van zijn omgeving.

### 3.2 Contact politiek en wijk

Voor zowel 'wijkaanpakkers' als politici is het natuurlijk van belang goede contacten met elkaar te onderhouden.

Van de kant van de politiek zijn daartoe twee nieuwe figuren gecreëerd: het wijkwethouderschap (relatie college - wijk) en het contactraadslidmaatschap (relatie raad - wijk).

We beperken ons hier tot de laatste relatie<sup>3</sup>.

Het zou met name de raad moeten zijn die het middel wijkaanpak toetst aan het hoofddoel en de twee werkdoelen. Hiertoe is het nodig dat de politici zicht krijgen (of houden) op de gang van zaken in de wijken zelf. Dat kan niet vanuit het stadhuis; de raadsleden zullen zelf de wijken in moeten. Aan het begin van deze raadsperiode is daarom begonnen met het contactraadslidmaatschap. De vorm waarin dit nieuwe fenomeen is gegoten, verschilt sterk per fractie. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe de verschillende fracties het contact met de wijken hebben georganiseerd.

---

2 Idenburg Ph. A. en P.F. van Soomeren (m.m.v. H. Gossink) *Willen kan je niet leren, Eindrapportage van het Experiment Integrale Vernieuwing*, Den Haag, augustus 1994, pag. 36.

3 De wijkwethouder is in voorgaande rapporten en notitie door ons al uitbundig geprezen en gefileerd. Zie onder andere 'Besturen met liefde... etc'.

**Tabel 1: Contacten raad en wijk per partij**

Partij	Organisatie contact wijk-raad
PvdA	contactleden per wijk
CDA	contactleden per wijk
VVD	contactleden per wijk
D66	contactleden per wijk
GroenLinks	gehele fractie aanspreekbaar*
Deventer Belang	gehele fractie aanspreekbaar
Deventer Libertijnen	gehele fractie aanspreekbaar**

\* Binnen de fractie wordt besloten wie, na uitnodiging, naar welke vergadering gaat.

\*\* Dit kan natuurlijk niet echt verbazen. De Deventer Libertijnen hebben een eenpersoonsfractie.

Veel contacten worden verzorgd door steunfractieleden en vinden plaats naar aanleiding van de raads- of commissieagenda.

Nu er per fractie een structuur is gevonden voor het contact tussen wijk en raad (exclusief wijkwethouders) is het van belang om die contacten zo soepel en zinvol mogelijk te laten verlopen. Hiervoor dient op twee terreinen overeenstemming te zijn. In de eerste plaats dient afgesproken te worden waar raadsleden zich inhoudelijk wel en niet mee bemoeien. In de tweede plaats moet helder zijn hoe raadsleden omgaan met de wijkaanpak. Over beide terreinen is op de werkconferentie redelijke consensus bereikt.

### 3.3 Uitkomsten werkconferentie

De wijkaanpak dwingt de raad om te sturen op hoofdlijnen. Inhoudelijke bemoeienis met problemen van de buurten dient achterwege te blijven. Dat is een zaak van de bewoners. Er is voor gekozen de verantwoordelijkheid dicht bij de bewoners te leggen en dat legt nu eenmaal beperkingen op. De raad en de wijkaanpakkers zijn het hier beiden van harte mee eens.

De meest onvermijdelijke conclusie van de werkconferentie was dan ook wel dat 'We het vreselijk met elkaar eens zijn.' 'We' zijn de wijkaanpakkers zelf en de raad. 'Hoe vervelend ook', voegt één van de wijkambtenaren in het verslag toe aan deze observatie. De perikelen rond de wijkbudgetten, het - met zorg - geconstateerde verschil tussen verschillende wijken en de kritiek op de wijkaanpak her en der, verbleekt bij de trotse overeenstemming omtrent hetgeen de wijkaanpak inhoudt. De kritische geluiden vanuit de raad moeten dan ook in dit daglicht worden beschouwd.

'Wie zijn roede spaart, haat zijn zoon; maar wie hem lief heeft, tuchtigt hem reeds vroeg'<sup>4</sup>, zo wordt in het oude testament van de Bijbel ferm gesteld. Hoewel deze stelling moderne pedagogen niet geheel verantwoord zal voorkomen, is hij illustratief voor de bemoeienis van de raad. Juist omdat de Deventer wijkaanpak zo'n prachtig fenomeen is, kan de wijkaanpak rekenen op de aandacht van de raad. Het feit dat deze aandacht zich richt op problemen, ligt mede in de aard van het

4 Bijbel, Oude Testament, Spreuken 13 vers 24.

politiek bedrijf. De stelling dat de wijkaanpak buiten Deventer populairder is dan binnen Deventer, lijkt ons dan ook niet terecht. Zoek maar eens een vernieuwing in een Nederlandse gemeente die zo onverdeeld populair is als de Deventer wijkaanpak. Bovendien is een compliment snel gemaakt, maar de beurs veel minder snel getrokken. Het feit dat de gemeenteraad van Deventer dit al jaren achtereen wèl doet, geeft wel aan dat de liefde beklijft in Deventer.

Bij de interpretatie van de kritiek dienen wijkaanpakkers zich dan ook te realiseren dat de geluiden wel hard mogen aankomen, maar altijd opbouwend bedoeld zijn. De raad op haar beurt dient zich in te spannen om ook opbouwend over te komen. Niet voor niets gaven wijkaanpakkers tijdens de conferentie aan belangstelling en support te willen ervaren van politici. De raad gaf aan die support te willen geven. Het wordt ons adviseurs met zoveel overeenstemming wel erg makkelijk gemaakt. Ons advies luidt: doen! Support de wijkaanpak, toon belangstelling!

Een terechte vraag hierop is natuurlijk, maar hoe?

### **3.4 Degelijk en evenwichtig: randvoorwaarden voor een betrokken raad**

Wat ons betreft zou de raad regelmatig (bijvoorbeeld jaarlijks) de wijkaanpak moeten toetsen op haar doelstellingen. Neemt de zelfverantwoordelijkheid van de bewoners toe en wordt de dienstverlening beter afgestemd? De basis voor het antwoord op deze dubbelvraag moet tegelijkertijd degelijk en evenwichtig zijn.

**Degelijk** wil zeggen dat het beeld waarop politiek handelen is gebaseerd zo volledig mogelijk moet zijn. Een enkel signaal, zoals de besteding van het wijkbudget, vormt een te smalle basis. Het is slechts één symptoom en geen compleet (ziekte)beeld. Een politicus die op basis van één enkel signaal de wijkaanpak ter discussie stelt, handelt als een slachtoffer van de ziekte van Bremer. Een ziekte die volgens huisartsen na een uitzending van Vinger aan de Pols (presentatie Ria Bremer) epidemische vormen aanneemt en resulteert in wachtkamers vol patiënten die veronderstellen de beschreven ziekte van de vorige avond onder de leden te hebben. Een enkel signaal kan hooguit een reden zijn voor verdere nieuwsgierigheid. Reageren op enkelvoudige signalen leidt tot onnodige onrust en incidentenpolitiek. Ook een veelvoud aan signalen vormt nog geen degelijke basis voor beleid. Veel incidenten vormen immers nog geen hoofdlijn. Het is aan de politicus om uit de veelvoud aan signalen een evenwichtig beeld te distilleren.

**Evenwichtig** betekent dat het beeld van de wijkaanpak wordt getoetst aan zowel de groei van zelfverantwoordelijkheid (het producenten-gedeelte van het verhaal) als de goede en snelle afstemming van dienstverlening in termen van maatregelen (het consumenten-deel van het verhaal).

Wijkambtenaren en opbouwwerk zijn in hun dagelijkse werk voortdurend bezig om een evenwicht te vinden tussen betrokkenheid van bewoners enerzijds en voortvarendheid van maatregelen anderzijds. Vaak liggen deze twee in elkaars verlengde, maar soms moet er wat voortvarendheid worden ingeleverd om betrokkenheid te kunnen garanderen. Met name de betrokkenheid van groeperingen die moeilijker te bereiken zijn, vergt extra inspanning en kost gewoon veel tijd. Een buurt (of wijk) waar veel tijd wordt besteed aan het betrekken van deze moeilijk bereikbare groepen kan wat moeizamer tot maatregelen komen. Wanneer (fysieke) maatregelen achterblijven bij de verwachtingen, ligt het dan ook meer voor de hand om de vraag te stellen waarom dat zo is, in plaats van direct aan de noodbel te trekken. Overigens bleek tijdens de conferentie dat wijkambtenaren en opbouwwerk bij uitstek geschikt zijn om deze vraag te beantwoorden.

### **3.5 Naar een actieve en ondersteunende rol van de raad**

Met het instellen van contactraadsleden kan nog niet worden aangenomen dat men in de diverse fracties voldoende weet wat er zoal in de wijken speelt. Een actieve houding van de individuele leden van de raad blijft noodzakelijk. Om op de hoogte te zijn, is het bezoeken van wijkteamvergaderingen geen voldoende - en vaak zelfs niet eens het meest geëigende - middel. Juist op een informele manier (buiten het vergadercircuit om) kunnen raadsleden op de hoogte raken van het reilen en zeilen van een wijk. Daarnaast kunnen evenementen in de buurt of wijk een goede gelegenheid zijn om op een plezierige manier contact te hebben met bewoners. Regelmatig contact met wijkambtenaar en opbouwwerker is een aanvullend middel om op de hoogte te blijven. Ook de wijkkranten die worden uitgegeven bevatten vaak een rijke bron aan informatie. Tenslotte bevatten de notulen van de werkoverleg veel ter zake doende informatie.

De belangrijkste taak van de raadsleden is om signalen uit de wijk om te zetten naar politieke standpunten over hoe de wijkaanpak zich (met name vanuit de gemeentelijke organisatie) verder zou moeten ontwikkelen. Hiervoor zijn twee elementen onontbeerlijk. In de eerste plaats dient de raad een standpunt te hebben over de verdere ontwikkeling van de wijkaanpak. Bovendien moeten de raadsleden dat standpunt toetsen aan de feitelijke ontwikkelingen. Van die ontwikkelingen mogen raadsleden zich best op de hoogte stellen door bijvoorbeeld vragen te stellen in de betreffende commissies.

### **3.6 De raad als vormgever van de confrontatie tussen leef- en systeemwereld**

In diverse nota's, programma's, discussies en rapporten is de Deventer wijkaanpak gepresenteerd als een middel dat een brug kan - en gezien de (werk)doelen: moet - slaan tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld. Met de groots opgezette dag van de Sociale Vernieuwing en het zware middel van de bestuursopdracht werd aan de diverse gemeentelijke diensten ludiek en dwingend gevraagd wat zij zouden kunnen betekenen voor de wijkaanpak. De daaropvolgende discussie binnen de diensten kon intensief worden genoemd.

Maar, wat is er nou uiteindelijk mee gebeurd? Wat is er van deze ambitie terecht gekomen? En, meer op hoofdlijnen, wat vindt de politiek nu van de inzet van zoiets als een bestuursopdracht om tot dit type vernieuwingen te komen?

Het lijkt ons niet meer dan logisch dat de raad dit type vragen stelt. In ieder geval zouden wij nieuwsgierig zijn wat de uiteindelijke inzet is geweest, hoe het proces eruit heeft gezien dat op gang is gebracht door de bestuursopdracht en hoe de inzet en het proces zich verhouden tot het uiteindelijke resultaat.

Geconstateerd moet worden dat, hoewel alle fractievoorzitters getuige zijn geweest van de dag van de Sociale Vernieuwing en daar hun betrokkenheid en interesse hebben uitgesproken, geen discussie vanuit de raad is aangezwengeld. Het werd stil en het bleef stil rond de bestuursopdracht in de raad. Dat is met name jammer omdat het model van de bestuursopdracht zich zo fundamenteel onderscheidt van de wijze waarop tot nu toe in het kader van de Deventer wijkaanpak vernieuwd werd. Na afloop van het Experiment Integrale Vernieuwing hebben wij in de landelijke eindrapportage twee modellen van vernieuwing tegenover elkaar gezet. Het ene model, van buiten het stadhuis naar binnen, zagen we terug in Deventer, terwijl we het andere model - binnen het stadhuis beginnen met vernieuwing - vooral in Hilversum terug zagen.

In feite werd in het geval van de bestuursopdracht het 'Hilversumse model' gevolgd. Hier wordt immers vanuit de diensten een rol geformuleerd van de



diensten ten aanzien van de wijkaanpak. Een belangrijke vraag lijkt ons of het 'Hilversumse model' in Deventer heeft gewerkt. We kunnen hier slechts een voorschot op het antwoord geven, maar belangrijker lijkt ons dat door de raadsleden geen discussie is aangezwengeld.

De diensten hebben vooral hun positie ten aanzien van de wijkaanpak bepaald door zich nader te bezinnen op de taken die men al uitvoert. Vervolgens heeft een overleg<sup>5</sup> tussen politiek (i.c. het college van Burgemeester en Wethouders) en diensten plaatsgevonden waarbij de resultaten van deze exercitie zijn besproken. Op dat moment is geconstateerd dat Deventer ook meer wijkgewijze macro-investeringen wil gaan doen. De wijkontwikkelingsplannen, later omgedoopt tot wijkperspectieven, werden geïntroduceerd.

De vraag is hoe die conclusie zich verhoudt tot de bevindingen van de diensten? Op die bevindingen van de diensten heeft in ieder geval nauwelijks reflectie plaatsgevonden. Het college heeft in feite bovenop bestaand beleid (de wijkaanpak) gelijk nieuw beleid gestapeld (de wijkperspectieven). Dynamisch en lekker 'doenerig' startte het college hiermee een nieuwe estafette. Terwijl het college met fraaie perspectieven op het netvlies uit het beeld draafde, bleven de diensten - nog nahijgend van de gelopen bestuursopdrachtrace - met een verbaasde blik staan staren naar het rolletje papier in hun hand.

### **3.7 Brug tussen leef- en systeemwereld in de toekomst**

Het gaat echter niet alleen om 'achterwaartse discussies' over de boeiende geschiedenis van de wijkaanpak. Ook belangrijke ontwikkelingen van de wijkaanpak zouden binnen de raad aandacht moeten krijgen. Waar gaat de wijkaanpak in de komende jaren naar toe en wat is er dus nodig aan inzet, middelen en communicatie om die ontwikkeling te bewerkstelligen?

Interessant is in dit geval de ontwikkeling van de wijkperspectieven. Deze perspectieven (eerder bekend als wijkontwikkelingsplannen) onderscheiden zich in een aantal opzichten van de 'hard-core' van de wijkaanpak. We zullen hier bij de convenantpartners nader op ingaan. Hier gaat het met name om de besluitvorming over de wijkperspectieven tot nu toe.

Voor zover wij kunnen overzien, is deze aanpak vanaf eind 1993 in discussie en werd de benadering op Brinkgreve II, de bijeenkomst tussen college en de diensthoofden begin 1994, in bredere kring ter discussie gesteld. Na de verkiezingen van maart 1994 is vervolgens in het collegeprogramma vastgesteld dat met wijkperspectieven verder zou worden gegaan. In verschillende documenten - waaronder een rapport van het architectenbureau KAW - is de aanpak vervolgens nader onderzocht. Met name de Dienst Stedelijke Ontwikkeling, de woningcorporaties en het college van Burgemeester en Wethouders is bij deze gang van zaken betrokken geweest. Ruim anderhalf jaar na het begin van de ontwikkeling van de wijkperspectieven blijkt tijdens de wijkgesprekken het onderwerp totaal niet te leven. Sterker, de meeste aanwezige bewoners zullen amper weten dat zo'n benadering überhaupt bestaat (of in ontwikkeling is). Waar de filosofie van de wijkaanpak toch (ook) was dat bewoners vroegtijdig in de besluitvorming worden betrokken, is dit op zijn minst opvallend te noemen. Bovendien blijken plannen die voor het grootste deel binnen het stadhuis zijn bedacht, zonder burgers te raadplegen, vaak

---

<sup>5</sup> Door ons Brinkgreve II gedoopt in de eindrapportage van het Experiment Integrale Vernieuwing. Deze bijeenkomst vond plaats in het eerste kwartaal van 1994.

op onverwacht grote weerstand te kunnen rekenen. De referenda over de stadsprovincies zijn hier een belangrijk voorbeeld van. Ook hier meenden de bedenkers iets prachtigs voor de stad te hebben gemaakt. Dat bleken de burgers echter maar niet in te willen zien. Belangrijker voor de grote weerstand dan het megalomane karakter van de plannen in Amsterdam en Rotterdam, leek het gevoel te zijn dat 'ze op het stadhuis weer wat hadden bedacht'. Het zou doodzonde zijn wanneer het 'gedrentel bij de poort' met de wijkperspectieven een zelfde effect opleveren.

Nog opvallender is echter dat de raad deze totale afwezigheid van bewoners in de voorbereiding en verdere uitwerking van de wijkperspectieven niet eens opmerkt. Een reden zou hier kunnen zijn dat plannen voldoende uitgewerkt moeten zijn om zinvol met bewoners in gesprek te kunnen gaan. In dat geval is het vreemd dat (bijna halverwege deze college-periode) de plannen rond wijkperspectieven nog steeds niet zover zijn dat ze een confrontatie met bewoners kunnen doorstaan. Ook hier zien wij de Deventer raad geen discussie aanslingeren.

### 3.8 Communicatie

Naast de inhoudelijke ontwikkeling is er ook een belangrijk communicatie-aspect van de wijkaanpak te onderscheiden. Ook hierin hebben raadsleden nadrukkelijk een rol.

Bewoners mogen niet het gevoel krijgen dat er 'over ons doch zonder ons' beslist wordt. Veel maatregelen waartoe commissies 'adviseren', hebben uiteindelijk gevolgen voor buurten en wijken. De vraag is hoe die maatregelen in de wijk vallen. De insprekers brengen hun specifieke klachten en wensen naar voren, maar de gevolgen voor de wijk in bredere zin kunnen daar niet zonder probleem uit gedistilleerd worden. Daarvoor is een goede terugkoppeling met de wijk vereist. Ook hier kunnen de netwerken in de wijk voor benut worden<sup>6</sup>.

Ook de communicatie over de wijkaanpak zelf is van enorm belang. Laten we ter lering nog even terugblikken op de eerdere mis-communicatie tussen raad en wijk toen een aantal fracties met zorg constateerden dat wijkbudgetten dreigden te blijven liggen. Dit heeft geleid tot misverstanden (die werden uitvergroot via de media). Het verkeerde beeld bleef enige tijd gehandhaafd en er eigenlijk was niemand echt gelukkig met deze situatie. Vervolgens is tijdens de werkconferentie met de raad één en andere goed uitgesproken. Maar hoe had het moeten gaan als er geen werkconferentie ex machina was geweest?

In de eerste plaats had de raad minder snel een interpretatie aan een constatering moeten plakken, maar goed... dat kan gebeuren. Vervolgens is echter de vraag waar de wijkwethouder was. Deze had - als makelaar tussen politiek en wijk - toch één en ander kunnen oplossen. Ook de contactraadsleden van de fracties bleven onzichtbaar. Het ligt voor de hand dat juist in dit soort rechtstreekse contacten misverstanden worden verholpen. Wat ons betreft is de moraal in ieder geval ook dat de politieke gremia (college, raadsfracties) weliswaar allerlei nuttige en vernieuwende pijpleidingen leggen in de richting van de wijken (wijkwethouder, contactraadslidmaatschap), maar dat men gezamenlijk misschien ook eens moet nadenken over de vraag hoe de pijpleidingen op elkaar aansluiten, wat er gebeurt - of zou moeten gebeuren - als iemand ergens een kraan open of dicht draait, etc.

---

<sup>6</sup> Andersom geldt trouwens dat als de raad de wijk intrekt, de wijk ook wel eens de commissiekamers in mag trekken.

## 4 De bewoners

### 4.1 Inleiding

Centraal bij de Deventer wijkaanpak staan de bewoners. Het hoofddoel - sociale integratie - richt zich op bewoners. Ook de nagestreefde verbeterde afstemming is gericht op de bewoners in hun rol als consument. Ten slotte wordt via de wijkaanpak getracht om de zelfverantwoordelijkheid (wederom van de bewoners) te vergroten.

De bewoners hebben in de wijkgesprekken van mei/juni 1995 vijf avonden lang kunnen aangeven wat zij van de wijkaanpak vinden. Daarnaast werden door het Bureau Onderzoek en Statistiek 300 Deventernaren bevraagd over hun oordeel over de wijkaanpak. Welke conclusies kunnen we nu trekken uit deze evaluaties? Wordt in de ogen van de bewoners de zelfverantwoordelijkheid vergroot en de afstemming verbeterd?

### 4.2 Het oordeel van de bewoners

Hoewel de ziel van de wijkaanpak niet verrat kan worden in cijfers en tabellen, is het zeer bemoedigend om te zien dat de wijkaanpak volgens een meerderheid van de Deventer bevolking heeft geleid tot een grotere betrokkenheid bij de leefomgeving.

**Tabel 2: Betrokkenheid, zeggenschap en kwaliteit woonomgeving**

Vraag	Ja	Nee	Weet niet	Niet op de hoogte van wijkaanpak	Totaal
Denkt u dat de wijkaanpak geleid heeft tot een grotere betrokkenheid van de bewoners bij hun leefomgeving?	66%	19%	8%	7%	100% (n=300)
Denkt u dat de wijkaanpak geleid heeft tot concrete verbeteringen in de woonomgeving van de bewoners	59%	21%	13%	7%	100% (n=300)
Heeft de wijkaanpak geleid tot meer zeggenschap van de bewoners over hun directe woonomgeving?	54%	23%	16%	7%	100% (n=300)

Het overall beeld dat naar aanleiding van deze brede vragen op rijst is dus positief. Hier is echter wel een flinke relativisering op zijn plaats. In het 'evaluatie-onderzoek wijkaanpak Deventer deel 3' (juli 1995) zien we dat als Deventernaren gericht bevraagd worden over bepaalde aspecten in de leef- en woonomgeving er niet of nauwelijks sprake is van een positiever bewonersoordeel over die aspecten. We gaan daar overigens in hoofdstuk 5 uitgebreider op in.

### 4.3 Verschil tussen actieve en niet-actieve bewoners

Opvallend is dat het oordeel dat bewoners geven over leef- en woonomgevingsaspecten verschilt naar 'het soort' bewoner. Deel 5 van het O en S-evaluatieonderzoek wijkaanpak laat zien dat bewoners die actief zijn, negatiever oordelen over diverse aspecten van hun woonomgeving dan bewoners die ervoor kiezen om niet actief te zijn.

**Tabel 3: Beoordeling actieve en niet-actieve bewoners over de buurt**

	Oordeel actieve bewoners negatiever	Oordeel actieve bewoners en niet actieve bewoners gelijk	Oordeel niet-actieve bewoners negatiever
Op alle aspecten (37 punten)	21	14	2
Op hoofdlijnen (10 punten)	7	2	1

Actieve bewoners zijn dus over het merendeel van de diverse aspecten van hun buurt negatiever dan hun niet-actieve burens. Een voor de hand liggende aanbeveling om de tevredenheid-scores over de buurt op te krikken, lijkt dan ook om alle bewoners maar passief te houden.

Voor het negatieve verschil zien wij twee mogelijke redenen. De eerste is een selectie-mechanisme en de tweede een 'opvoedings-effect'.

- Tevreden bewoners ontberen de (negatieve) prikkels om actief te worden in de buurt. Juist wanneer je problemen signaleert, heb je een directe aanleiding om actief te worden. Over het algemeen zal dit betekenen dat ontevreden bewoners eerder actief zullen worden. Dit betekent dat bij het actief worden al een selectie van negatievere, of meer kritische, mensen plaatsvindt.
- Een tweede reden voor een negatievere beoordeling zou kunnen zijn dat bewoners die actief zijn zichzelf en elkaar trainen in het kritisch beoordelen van hun eigen buurt. 'Wat kan er beter in mijn wijk/buurt?' is steeds de eerste vraag die actieve bewoners stellen. Wanneer verschillende aspecten van de woon- en leefomgeving worden genoemd, dan is het logisch wanneer zij hier iets op aan te merken hebben.

Wat moeten we nu aan met de constatering dat actieve bewoners kritischer en minder positief oordelen in vergelijking tot niet-actieve bewoners?

Het is verleidelijk om op grond hiervan te zeggen 'zie je wel... die actieve bewoners zijn gewoon kritische zeikers; niet naar luisteren, de gemiddelde bewoner is minder ontevreden'. Met dit beroep op 'the silent majority' slaat men echter een gevaarlijke weg in. Met de Amerikaanse president die dit ooit deed, liep het althans verkeerd af en de fabrikant die langs dezelfde lijn redeneert ('ach, die consumentenbond heeft altijd wel wat te zeuren') geven we ook weinig toekomst. Wie het begrip 'kwaliteitsbeleid' serieus neemt, zal juist zijn oor te luisteren leggen bij de actieve - en dus kritische - bewoners. Daar hoor je hoe het nog beter kan<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Het is ook inderdaad van belang dit op deze manier te stellen. De oordelen van de bewoners bewegen zich globaal zo tussen een 6,5 en 7.

Toch mogen we daarnaast naar aanleiding van het verschil tussen actieve en niet-actieve bewoners nog drie zaken opmerken.

Ten **eerste** bleek tijdens de wijkgesprekken dat de aanwezige actieve bewoners regelmatig het gevoel kregen er een beetje alleen voor te staan. Dat is een demotiverend rotgevoel dat bestreden moet worden.

Het lijkt ons aan de reeds actieve bewoners zelf om te formuleren wat zij aan het gebrek aan betrokkenheid van andere buurtbewoners kunnen en willen doen. Daarbij kan voordeel worden getrokken uit de reeds ontstane expertise bij Stichting Raster zoals onder andere is vastgelegd in panelperfect 7.1.

Expliciet onderdeel van deze discussie zouden volgens ons de verwachtingen moeten zijn die bewoners hebben ten aanzien van de wijkaanpak. Het kan zijn dat actieve bewoners domweg veel te hoog gespannen verwachtingen hebben omtrent de mogelijke betrokkenheid van de andere bewoners. In dat geval is het niet vruchtbaar om al te veel (extra) inspanningen te verrichten om de betrokkenheid te verhogen. In plaats daarvan zouden de verwachtingen ter discussie moeten worden gesteld. In ieder geval is de hoop of verwachting dat 'iedereen' actief zou moeten zijn in de wijkaanpak niet reëel. Veel bewoners zijn ook op andere manieren betrokken bij de stad. In verenigingen, bij sportclubs of politieke partijen bijvoorbeeld. Voor hen is de buurt niet het eerste integratiekader. Daarnaast kunnen bewoners er natuurlijk ook voor kiezen om effe niks te doen. ...en er zijn mensen die dat 'effe' weten uit te bouwen tot levenslang.

Een **tweede** punt dat ons tijdens de wijkgesprekken opviel, was de 'Ze-cultuur' die sprak uit de klachten die geuit werden. Avonden voorafgaande aan de wijkaanpak schijnen, volgens beroemde legenden van sociale vernieuwers van het eerste uur, een veelvoud aan klachten te hebben opgeleverd. Ook het wantrouwen was toen nog vele malen groter. Toch viel ons op hoe verschrikkelijk veel er gepraat werd op een manier van 'ze doen dit niet goed' en 'ze komen hun afspraken niet na'. Het wijzen naar **de** gemeente is nog steeds volop in zwang.

Aan de ene kant is dat ook goed, want zo houdt je de gemeente wakker. Het gevoel dat 'we er nog niet zijn' moet warm worden gehouden bij de diensten, instellingen en politiek. Aan de andere kant is er echter ook enorm veel bereikt. Wie bijvoorbeeld de wijkplannen vol maatregelen en de notulen van het wijkambtenarenoverleg leest, kan niet anders dan onder de indruk zijn van de vele resultaten die bereikt zijn. Het grote aantal taak- en buurtgroepen geeft aan dat het activiteiten-niveau hoog is.

Even goed als de raadsleden gehouden zijn om evenwichtig te zijn in hun kritiek, zouden ook bewoners zich rekenschap kunnen geven van zowel de positieve als de negatieve elementen. De inspanningen van de gemeente voor de wijkaanpak zijn de afgelopen periode enorm geweest.

Het past bij volwassen verhoudingen wanneer men zich bij een evaluatie niet alleen richt op het eigen gelijk en de klaagpunten, wanneer niet alleen de vinger richting anderen wordt opgeheven, maar wanneer ook zelfkritiek en waardering voor anderen als vanzelf de ruimte krijgen. Het lijkt ons voor de actieve bewoners verstandig om teleurstellingen te voorkomen door ook naar de eigen verwachtingen te kijken. In hoeverre zijn deze reëel en met welke resultaten van je activiteiten kun je vrede hebben?

Wat ons betreft zou het credo van de actieve bewoners dus moeten zijn: 'het is goed, maar het kan altijd nog beter'.

Ten **derde** zullen ook de ambtenaren en politici die actief zijn in - of voor - de wijkaanpak moeten nadenken over de gevolgen die het beoordelingsverschil tussen

actieve en niet-actieve bewoners heeft. Als inderdaad bewoners die actief worden in de wijkaanpak daardoor ook kritischer en dus negatiever worden in hun oordeel over de dienstverlening dan stuiten we op een boeiend dilemma.

De wijkaanpak streeft twee werkdoelen na:

- meer zelfverantwoordelijkheid van bewoners; m.a.w. meer actieve producent-bewoners;
- betere afstemming publieke dienstverlening; m.a.w. meer tevredenheid bij de consument-bewoners.

Misschien moeten deze werkdoelen weer eens nader onder de loep genomen worden. Meer actieve bewoners resulteert immers ook in meer kritische (en dus minder tevreden) bewoners.

## 5 Diensten en convenantpartners

### 5.1 Stilte als signaal

Tijdens de wijkgesprekken namen zes convenantpartners zitting achter de tafel op het moment dat de vraag werd gesteld of de instellingen tegenwoordig beter inspelen op de wensen van bewoners. Vreemd is dat niet. Er zijn immers exact zes ondertekenaars van het convenant<sup>8</sup>. Het is echter wel van belang om dit op te merken. Andere instellingen bleven tijdens deze avond immers volledig buiten schot. Waarschijnlijk is dat belangrijker dan alle kritiek bij elkaar die op de instellingen werd geleverd. Wat te denken van enige vertegenwoordiging van het bedrijfsleven, de ondernemers, de middenstand? Of het Regionale Bestuur voor de Arbeidsvoorziening. Of vertegenwoordiging uit het onderwijs? Kunnen zij allemaal niets betekenen voor de wijkaanpak? Ook vier<sup>9</sup> van de vijf<sup>10</sup> diensten waren niet aanwezig en misschien hadden zij ook geen rol kunnen spelen tijdens de wijkgesprekken. Bewoners zouden hen waarschijnlijk niet herkennen als een instantie waar zij iets mee te maken hebben.

Deze constatering kan de lezer wat op het verkeerde been zetten: 'Vinden de auteurs de wijkaanpak maar een beperkte aangelegenheid?' Nee, dat vinden wij niet. Zeker in vergelijking met andere steden<sup>11</sup> heeft Deventer nog steeds een voortrekkersfunctie in het betrekken van diensten en instellingen bij wijkgericht werken. We stellen alleen vast dat de kritiek die op de convenantpartners werd geuit alleen op hen kon worden geuit, omdat zij duidelijk de nek hebben uitgestoken door de convenant te tekenen. Die constatering verdient enige nadruk. Stilte is in feite de grootste kritiek die een dienst of instelling kan krijgen van de bewoners. Wie niet meedoet in de discussies over wijkaanpak, slaat geen brug tussen leef- en systeemwereld. Erger nog, men doet daar zelfs geen poging toe. De rol van de convenantpartners - die hier ter discussie wordt gesteld - blijft in ieder geval van dat laatste kritiekpunt gevrijwaard.

In navolging van 'Besturen met liefde voor het vak en met liefde voor de stad' zouden we kunnen stellen dat de problemen zich in **de leefwereld** van bewoners aandienen. De vraag is vervolgens hoe die problemen in de **systeemwereld** der instituties worden opgepakt. Worden de convenantpartners hierop aangesproken? Van groot belang is dat burgers (mede) een vertaling van leefwereld naar instellingen gaan maken. Deze vorm van mondigheid wordt bevorderd en ondersteund door de wijkambtenaren.

We hebben de wijkgesprekken geanalyseerd en gekeken hoe vaak een probleem uit de leefwereld een vertegenwoordiger uit de systeemwereld gedurende de avond wist te bereiken. Dit hebben we op een rijtje gezet in tabel 4, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen de waardering voor de wijze waarop 'de systeem-

---

8 We doelen hier op het convenant wijkaanpak dat loopt van 1994 tot 1997 en zes convenantpartners kent, te weten de gemeente Deventer (met name de Dienst Milieu en Stadsbeheer), Stichting Raster, Directeuren Overleg Woningbouwcorporaties, Regiopolitie IJsselland (district Deventer), Stichting Ouderenwerk Deventer en het Regionaal Instituut Volwasseneneducatie.

9 De Bestuursdienst, Gemeentelijke Sociale Dienst, Dienst Maatschappelijke Ontwikkelingen (met uitzondering van de wijkambtenaren die op afstand van deze dienst functioneren), Dienst Stedelijke Ontwikkelingen.

10 Inderdaad, de Dienst Milieu en Stadsbeheer.

11 Zie ook Verhees M. *De gemeenten en het Wij(k)gevoel. een onderzoek naar de gemeentelijke organisatie van wijkbeheer*, Amersfoort, juli 1995.

wereld' de opmerkingen in eerdere instanties heeft opgepakt.

**Tabel 4: Aantal malen dat convenantpartners tijdens de wijkgesprekken genoemd werden**

Convenantpartner	Aantal maal door bewoners genoemd op wijkgesprek	
	in positieve zin	in negatieve zin
DMS	3	12
Raster	3	1
Politie	0	1
Woningbouwcorporaties*	0	0
SOD	0	0
RIVE	0	0

\* Hierbij wordt de buurtconciërge niet meegerekend. De reden hiervoor is dat voor een deel de buurtconciërge onder de Dienst Milieu- en Stadsbeheer valt. Het was onmogelijk om na te gaan in welke gevallen men het over een DMS conciërge of over een woningbouwcorporatie conciërge had.

Het eerste dat opvalt is dat de helft van de convenantpartners niet wordt genoemd. Dat betekent dat noch de woningbouwcorporaties, noch de SOD, noch de RIVE worden aangesproken op hun functioneren in de ogen van de leefwereld. De afstemming tussen leefwereld en systeemwereld door middel van een directe confrontatie bleef dus uit. De politie wordt welgeteld één keer genoemd en wel in negatieve zin.

Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat bewoners gewoon tevreden zijn over het geboden aanbod en zich daarom niet wenden tot de betreffende convenantpartner. Nu valt er over de mate van tevredenheid die bewoners hebben over specifieke aspecten iets te zeggen op basis van een evaluatie-onderzoek van Onderzoek en Statistiek<sup>12</sup>. In dat onderzoek is aan een representatieve steekproef Deventenaren gevraagd per aspect (van hondepoep tot cursusaanbod) tevredenheidsrapportcijfers te geven. Eufemistisch gesproken is de tevredenheid - met uitzondering van het cursusaanbod - op aspecten die de diverse convenantpartners betreffen niet erg groot. Neem bijvoorbeeld een probleem als vandalisme en veiligheid. Gezien de ontevredenheid hierover zou men toch verwachten dat de politie en woningbouwverenigingen - die voor wat betreft vandalisme en veiligheid iets kunnen betekenen<sup>13</sup> - door bewoners veel genoemd zouden zijn in de wijkgesprekken. Dat bleek niet het geval. Deze onderwerpen oogsten slechts stilte... niets (zie de tabel). Of beter gezegd: misschien krakeelt de leefwereld wel over deze onderwerpen, maar men weet ze (nog) niet goed te adresseren aan de systeemwereld. Daar klopt dus iets niet en we kunnen dan ook slechts concluderen dat op zo'n onderwerp als vandalisme en veiligheid de (ontevreden) bewoners worstelen met een probleem waarbij de brug naar de systeemwereld nog niet geslagen is.

We willen hier niet verder iedere convenantpartner apart uitgebreid bespreken. Het is echter wel een zeer belangrijk punt van aandacht om te kijken hoe de convenantpartners in sterkere mate een rechtstreekse afstemming met de wijkbewoners aan kunnen gaan.

Kijkend naar tabel 4 en met de O en S-tevredenheidsrapportcijfers per aspect in het achterhoofd, kunnen we ons niet geheel aan de indruk onttrekken dat alle (vooral

12 Zie deel vijf van het evaluatieonderzoek Deventer wijkaanpak, hoofdstuk 4.

13 Overigens samen met andere actoren!



negatieve) aandacht die nu naar DMS uitgaat ook iets te maken heeft met het feit dat DMS - al jaren geleden - bewust er voor gekozen heeft om als systeemorganisatie zich wèl te storten in de discussie met de bewoners/leefwereld (bijvoorbeeld door het werk per wijk inzichtelijk te maken in de vorm van DMS-werkplannen).

DMS heeft zijn kop boven het maaiveld uitgestoken en dus wordt er nu met die kop gediscussieerd en wordt er ook op getimmerd.

Eerlijk gezegd zien we dat liever dan de enge stilte die sommige andere convenantpartners ten deel valt (terwijl onomstotelijk vaststaat dat ze - net zoals DMS - ten dele ook problemen beheren). En dan zijn de convenantpartners - alle convenantpartners - ons nog weer liever dan al die organisaties, instellingen en diensten die glimlachend buiten het convenant blijven staan.

Rest ons nog één retorische vraag aan bewoners en politiek: als jullie op systeemkoppen willen staan - of ze misschien zelfs willen afhakken - neem je dan wel de goeie?

## 5.2 Het resultaat van de wijkaanpak

'Een positiever oordeel over de onderscheiden aspecten van de woon- en leef-situatie.' Uiteindelijk zou dat (volgens het werkmodel Deventer wijkaanpak) het resultaat moeten zijn van alle inspanningen van gemeente en convenantpartners. Men kan hier vraagtekens bij zetten. Het gewenste resultaat is in ieder geval niet hetzelfde als het gestelde doel. 'Meer zelfverantwoordelijkheid' (één van de subdoelen) leidt niet per sé tot een positiever oordeel over de buurt. Het simpele gegeven dat actieve bewoners negatiever oordelen over hun omgeving dan niet-actieve bewoners zou zelfs aangeven dat activiteit van bewoners het gewenste resultaat negatief beïnvloedt. Kortom, zo eenvoudig laten de doelstellingen van de wijkaanpak zich niet vertalen in tastbare resultaten. De relatie tussen de oordelen van de bewoners en het oordeel over de wijkaanpak moet dan ook zeer zorgvuldig worden gelegd.

Aan de andere kant mogen de vele inspanningen die de diensten en instellingen hebben geleverd om hun dienstverlening af te stemmen op de wensen van 'het publiek' gerust worden afgezet tegen het resultaat. We nemen daarbij deel 3 van het Evaluatie-onderzoek Wijkaanpak Deventer als uitgangspunt.

Wanneer per wijk het oordeel over 10 onderscheiden hoofdlijnen wordt gevraagd, dan ontstaat een beeld waarbij de Rivierenwijk en Keizerslanden als enige twee wijken een negatieve afwijking vertonen. Het ligt voor de hand om in die wijken in het kader van de wijkaanpak een extra inspanning te leveren. Het is verleidelijk om op wijkniveau naar de resultaten te kijken. Toetssteen was echter dat de wijkaanpak moet leiden tot een positiever oordeel van de bewoners. Wanneer we naar het totaalplaatje kijken, dan lijkt dat resultaat niet te worden behaald. In tabel 5 wordt aangegeven hoe vaak per wijk (en in het totaal) in 1994 positiever wordt geoordeeld dan in 1992 over de 10 hoofdlijnen. Voor de volledigheid is ook het aantal maal dat gelijk of significant negatiever wordt geoordeeld weergegeven<sup>14</sup>.

---

14 Hoewel in het onderzoek van het bureau voor onderzoek en statistiek een extra categorie was ingebouwd voor wat zij als significant beschouwden, namelijk van 70 tot 90 %, hanteren wij hier alleen echt significante verschillen. Dat wil zeggen dat we een betrouwbaarheidsinterval van 90% toch het minimum vinden.

**Tabel 5: Verschuivingen in oordeel bewoners over aantal aspecten in de wijk 1994 t.o.v. 1992**

Wijk	Significant negatief afwijkend	Geen significant verschil geconstateerd	Significant positief afwijkend
1 Binnenstad de Hoven	0	9	1
2a Oude Zandweerd	0	8	2
2b De Voorstad	0	8	2
3 Rivierenwijk	2	8	0
4a Zandweerd/Borgele/Platvoet	0	8	2
4b Keizerslanden	2	8	0
5 Colmschate	0	7	3
<b>Totaal absoluut</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>10</b>
<b>Totaal procentueel</b>	<b>6%</b>	<b>80%</b>	<b>14%</b>

In 'Besturen met liefde....' introduceerden wij de metafoor van een groep reizigers met één doel (we gaan naar het zuiden) en een toetssteen (het moet warmer worden). Wat kunnen we nu uit bovenstaande gegevens concluderen?

- Een deel van het gezelschap ( $\pm 14\%$ ) is inderdaad iets zuidelijker op de route beland.
- Een ander deel (80 %) heeft weliswaar de tassen gepakt, maar is nog niet in warmere oorden gekomen.
- Nog een groep is precies de verkeerde kant opgereist en zit nu (veel te zonnig gekleed) te vernikkelen in Scandinavië.

Dit roept drie vragen op.

De eerste is of die hele grote groep die nog niet zuidelijker gekomen is in de toekomst de bestemming wel zal halen. Twee jaar is kort om een resultaat in meetbare termen te bewerkstelligen, maar stabiliteit wil niet zeggen dat verbetering behaald wordt.

De tweede vraag is hoe het succes kan worden vastgehouden.

Deze vragen lijken in Deventer niet te worden gesteld. In plaats van het geheel te bekijken, boeken de wijkaanpakkers in Deventer een enkele reis Oslo om bepak en bezakt met goede voornemens alsnog de Nobelprijs voor de Sociale Vernieuwing te behalen. Natuurlijk behoeven 'achteruit-kachel wijken' extra aandacht, maar de ambitie moet groter zijn: met de hele club naar Lloret de la Mar. Daar moet het reisbeleid ook op worden afgerekend.

Dit is ook nodig omdat de ambities van de wijkaanpak geenszins verminderd zijn. In tegendeel, de buurtverkeer-circulatieplannen en de wijkperspectieven geven juist aan dat men verder wil (dan Lloret).

### 5.3 Verbreding en verdieping van de wijkaanpak

Voor de instellingen die deelnemen aan de wijkaanpak is de verbreding en verdieping van de wijkaanpak een belangrijke ontwikkeling. Die verbreding betreft met name het vergroten van het aantal verschillende deelnemers. De verdieping betreft het type beleid en maatregelen waartoe de wijkaanpak zich uitstrekt.

- De eerste verdieping is het toenemend aantal sociale onderwerpen dat op de wijkagenda wordt gezet. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld overlast door jongeren, toenemende aandacht voor veiligheid en het betrekken van allochtone bevolkingsgroepen bij de wijkaanpak.
- De tweede verdieping betreft de organisatorische consequenties die nu merkbaar

worden bij een dienst als milieu- en stadsbeheer. Ook de Stichting Raster heeft de wijkgerichte oriëntatie van haar organisatie versterkt.

- De derde verdieping is de eerder genoemde uitbreiding van de wijkaanpak door middel van de wijkperspectieven. Je zou kunnen zeggen dat langzamerhand van relatief eenvoudige micro-investeringen op buurtniveau naar macro-investeringen met langere termijn consequenties voor de wijk wordt gewerkt.

Met name de laatste verdieping heeft behoorlijk wat voeten in de aarde. Bovendien menen wij dat die grotere ingrepen hard nodig zullen zijn om een positiever oordeel over de diverse aspecten van de buurt af te dwingen. Het is daarom zaak om deze ontwikkeling met de nodige voortvarendheid en zorgvuldigheid te betrachten. Het kan daarbij geen kwaad om lessen te trekken uit de eerste ervaringen die de Dienst Milieu- en Stadsbeheer hiermee heeft opgedaan.

#### 5.4 De buurtverkeercirculatieplannen

Het merendeel van de kritische kanttekeningen bij het functioneren van de DMS<sup>15</sup> heeft betrekking op de gang van zaken rond, en de uitvoering van, de buurtverkeerscirculatieplannen. Er werd geklaagd over fouten die gemaakt zijn bij het uitnodigen van bepaalde bewoners. Dat is heel vervelend, maar het kan gebeuren. Een andere vorm van onvrede is echter structureler en daarmee ernstiger. De belangrijkste klacht van de actieve wijkbewoners bleek te zijn dat geen duidelijkheid werd gecreëerd over de uitvoering. 'Is er überhaupt geld beschikbaar voor al die mooie plannetjes die we bedacht hebben?', een alleszins billijke vraag waarop het antwoord: 'Euh, even nazoeken. Ik bel u volgend jaar weer', niet echt sterk overkomt. Wat uiteindelijk ook van de plannen terecht mag komen, vastgesteld moet worden dat een duidelijke en heldere afhandeling richting actieve bewoners bij dit soort plannen van groot belang is.

Tegelijkertijd moet echter worden vastgesteld dat met de verkeersplannen een nieuwe stap gezet is in de wijkaanpak: van investeren in het klein (micro-investeren<sup>16</sup>) naar macro-investeren. Tussen die twee zit een belangrijk verschil. Waar kleine investeringen vrij snel kunnen gebeuren, vormen grotere investeringen in sterke mate onderdeel van langere termijn plannen en visies. Één van de sterke punten van wijkaanpak - de snelheid waarmee dienstverlening door de overheid kan worden geleverd - gaat hier dan ook niet op. Hoezeer de gemeente zich ook zal inspannen om vlug en lenig met de plannen om te gaan: er zal altijd meer geduld van (actieve) bewoners worden gevraagd dan bij micro-maatregelen. Wanneer de gemeente de bewoners een rol gaat geven bij ander soort investeringen - zoals bij de wijkperspectieven - dan zal dit probleem dan ook terugkeren. Sleutelwoord in de uitbreiding van micro- naar macro-investeringen is verwachtingen. Wat mogen bewoners verwachten wanneer zij meepraten over dit type investeringen? Wanneer we ons in eerste instantie beperken tot de uitvoering dan laten de verkeersplannen zien dat er in ieder geval geen helderheid gecreëerd is over de tijd die de uitvoering vergt. Bewoners zijn van DMS over het algemeen gewend dat - dankzij de rayonbeheerder, de wijkplannen en de DMS-werkplannen - maatregelen vrij vlot van de grond komen. Op grond van die ervaring is de wachttijd bij de verkeersplannen een grote tegenvaller. De Dienst Milieu- en Stadsbeheer heeft met haar eigen succes op het kleine terrein, teleurstellingen

---

15 Zie tabel 4

16 Micro-investeringen worden veelal benoemd met het begrip 'beheer'.

gecreëerd op macro-investeringsgebied. Uit die teleurstelling moet de belangrijkste les zijn dat de verwachtingen van bewoners bij zeggenschap over macro-investeringen niet gelijk moet zijn aan zeggenschap over micro-investeringen. De aanpassing van dat verwachtingspatroon vergt een inspanning van de betrokken dienst (in dit geval DMS). Het kan zijn dat hierdoor in een vroeg stadium bewoners afhaken: 'Als dat mijn rol is, nou nee bedankt.' Dat valt echter verre te prefereren boven teleurstellingen achteraf.

## 5.5 Dilemma's bij macro-investeringen

De verdieping van de wijkaanpak, met de buurtverkeerscirculatieplannen als voorloper en de wijkperspectieven als huidige fakkeldrager, lijkt meer voeten in de aarde te hebben dan in eerste instantie gedacht. De grotere plannen blijken wezenlijk anders in hun aard dan de maatregelen die tot nu toe in het kader van de wijkaanpak zijn genomen. Bij de uitbreiding van de afspraken tussen bewoners, diensten en instellingen en het gemeentebestuur moet dan ook bewust rekening worden gehouden met deze karakterverschillen tussen micro- en macro-investeren.

**Tabel 6: Van micro- naar macro-investeringen**

Aard vraagstuk	Micro-investeringen	Macro-investeringen
Termijn	korte termijn	lange termijn
Gebied	wijk	stad
Overzicht consequenties plannen	eenvoudig	complex
Belangrijkste actor	gemeente	convenant-partners
Beleidsniveau	uitvoering	beleid
Overwegingen	tactisch	strategisch

- In de eerste plaats is het van belang om duidelijk vast te leggen over welke **termijn** de investeringen hun beslag zullen krijgen. Hiermee moeten teleurstellingen a la de buurtverkeerscirculatieplannen voorkomen worden.
- In de tweede plaats zullen bij macro-investeringsvraagstukken vaker **stedelijke overwegingen** een prominente rol spelen. Dat betekent niet dat de wijk geen enkele invloed kan hebben. Er moet echter wel helder worden gemaakt waar de zeggenschap van de wijk ophoudt en een discussie op stedelijk niveau gevoerd moet worden.
- In de derde plaats zijn bij macro-investeringen de consequenties van het beleid vaak moeilijker te overzien dan bij kleinere maatregelen. Dit betekent dat een grotere inspanning moet worden geleverd om bij de diverse actoren een **gemeenschappelijk beeld van de consequenties** van het beleid te verkrijgen.
- In de vierde plaats moet helder zijn welke actor de **belangrijkste rol** vervult in de uiteindelijke uitvoering. Bij de huidige maatregelen is het redelijk duidelijk dat dit vooral de Dienst Milieu- en Stadsbeheer zal zijn. Bij macro-investeringen spelen echter meerdere partijen een rol. Bij de ontwikkeling van de wijk zullen bijvoorbeeld de woningcorporaties een belangrijke rol vervullen. Zo'n organi-

satie kan niet op dezelfde wijze ter verantwoording worden geroepen als de gemeente. Woningcorporaties worden nu eenmaal niet gekozen en de gemeenteraad wel. Dit zal dus apart moeten worden geregeld.

- In de vijfde plaats wordt in het kader van de beheermaatregelen/micro-investeringen vooral gesproken over het hoe en wat van de uitvoering. Datgene wat beheerd moet worden is er immers al. Men kan er (samen) naar kijken, het aanraken of desnoods besnuffelen. De enige vraag waar men samen uit moet komen is de (uitvoerings-)vraag 'hoe beheren we dit?'. Bij macro-investeringen speelt deze vraag ook een rol<sup>17</sup>, maar er ligt nog een vraag voor: 'wat zullen we maken/creëren/doen?'. Deze laatste vraag is toekomstgericht... men praat over iets dat men (nog) niet kan zien, voelen of ruiken. Zo'n discussie is dus wezenlijk anders van aard, omdat er nog veel meer beleidskeuzes gemaakt kunnen worden.
- In de zesde plaats spelen bij macro-investeringen vaak strategische overwegingen een belangrijke rol. Het voorbeeld van prijsopdrijving van grond ten gevolge van plannen voor woningbouw-lokaties laat zien dat vroegtijdige volledige openbaarheid ongewenst is. Om die reden moet de discussie anders worden ingericht. In eerste instantie zal moeten worden gesproken over het ambitieniveau. Vervolgens kunnen randvoorwaarden worden geformuleerd in termen van wat niet ten koste mag gaan van de ambities. Bijvoorbeeld: wij willen dat er duizend woningen worden gebouwd in Deventer, maar dat mag in ieder geval niet op De Brink gebeuren.

Het onderscheid tussen micro en macro is hier, omwille van de duidelijkheid, wat absoluut gesteld. Dit is in de praktijk uiteraard niet het geval. In feite zullen de discussies ergens op het continuüm tussen investeren en beheren plaatsvinden. Aan de hand van de zes overwegingen kan echter wel duidelijk worden gemaakt wat de inbreng van de drie verschillende actoren zal zijn.

---

17 Al wordt die vraag nogal eens vergeten met het gevolg dat men iets wonderbaarlijks fraais creëert dat helaas niet te beheren blijkt.