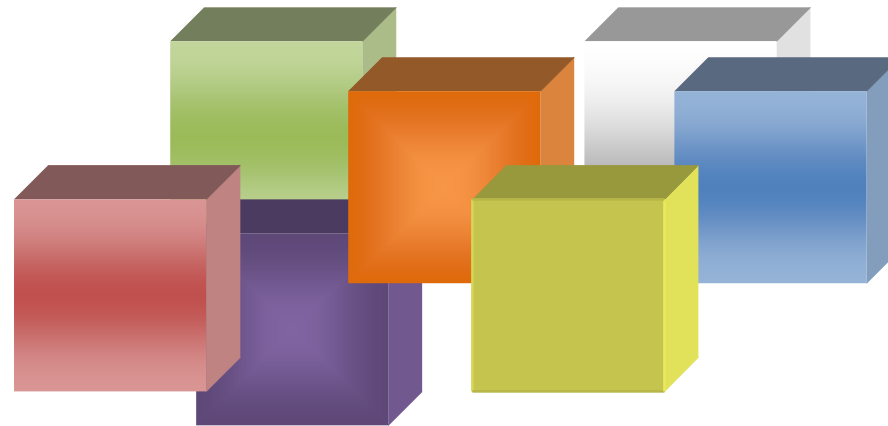


15 juni 2010

Denise Bexkens

## Bewonersparticipatie bij fysieke projecten in Krachtwijken



Masterscriptie Real Estate & Housing TU Delft

“Who knows better than residents what goes wrong and what should be done in the areas where they live?”

*(Blanc & Beaumont, 2005)*



**Bewonersparticipatie bij fysieke projecten in Krachtwijken  
Masterscriptie**

**Denise Bexkens  
1383221**



**Laboratory Sustainable Housing Transformations  
Master Real Estate & Housing  
Faculty of Architecture  
TU Delft**



**15 Juni 2010**

**Drs. C.L. van der Flier  
Ir. H.M.J. Lousberg  
Ir. P.M.J. van Swieten**

**StadNetwerk B.V.  
Den Haag  
Drs. Kees Stob MBA  
Drs. Sandra van de Waart**





## Voorwoord

---

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie: “Bewonersparticipatie bij fysieke projecten in Krachtwijken”. In deze scriptie is het onderzoek naar bewonersparticipatie uit de periode van september 2009 tot en met mei 2010 vastgelegd. Het onderzoek gaat in op verschillende aanpakvormen voor bewonersparticipatie in vier Krachtwijken. Kern van het onderzoek is de relatie tussen de aanpak voor bewonersparticipatie en de uitwerking(en) daarvan op de deelname en effectiviteit.

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het Real Estate & Housing MSc-afstudeerlaboratorium Sustainable Housing Transformations (SHT) van de faculteit Bouwkunde aan de Technische Universiteit Delft, in samenwerking met StadNetwerk in Den Haag.

Ik wil graag mijn mentoren Kees van der Flier en Louis Lousberg bedanken voor hun begeleiding bij de totstandkoming van deze scriptie. Daarnaast wil ik ook graag Sandra van de Waart van StadNetwerk bedanken voor haar inspiratie tijdens de wekelijkse overlegmomenten. Ook dank aan alle personen waarmee interviews en gesprekken zijn gevoerd. Dit heeft een zeer waardevolle bijdrage geleverd aan mijn beeld over bewonersparticipatie. Tot slot wil ik iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan dit afstudeeronderzoek.

Den Haag, juni 2010

Denise Bexkens





## Samenvatting

---

In dit hoofdstuk is de samenvatting van deze afstudeerscriptie opgenomen. De samenvatting is opgesteld in de Engelse taal. Voor een Nederlandse samenvatting zie hoofdstuk 6.

“In housing the role of residents should be equal to the role of municipalities and housing associations” (Priemus, 1995). Residents are considered to be an important partner in neighbourhood developments. An active involvement of residents with their neighbourhood does not only have benefits for residents but also for the government, for example as a signal for improving social cohesion. In 2005 the WRR has published the report ‘Vertrouwen in de buurt’. This report discusses the way in which residents can contribute to the livability in the neighbourhood. Furthermore the report shows in which circumstances and in which structure this can be done most successfully. Is it participating in decisions or even carrying responsibility? StadNetwerk, a consultancy agency in urban development, offers the possibility to investigate successful ways of organizing resident participation in the Dutch “Krachtwijken”.

### Problem area

Specific attention in the Dutch “Krachtwijken” goes out to the large amount of immigrants. Most of the non-western immigrants barely turn up in classical participation projects, from for example municipalities. They are not interested, do not control the language or think that their input does not make a difference. A much more personal approach is necessary, responding to their specific living conditions and making space for their own initiatives (Galesloot, 2001). When we take a look at the motives for involving residents in the process, we see that they have valuable knowledge and experience about their neighbourhood. Besides that, it is an instrument to create

support and involvement. Participation contributes to the effectiveness of a policy process, quality of the plans that arise from policy can be increased and it is a way for the government to show that they have met their legal obligations (Van Marissing, 2008). Participation in the policy preparations and decision making, can serve as a way to break through social, political and economical inequalities according to Beck & Mendel (1983). But, the groups and classes that need participation the most, according to this point of view, have the most difficulties taking part in it.

### Problem statement

Resident participation in the Dutch “Krachtwijken” has difficulties taking place, while increasing resident participation is an important goal in the neighbourhood approach (Aedesnet, 2008).

### Aim of the research

The aim of this research is to give recommendations to residents, municipalities and housing associations to promote and improve the participation (rate) of residents at physical projects in neighbourhoods by inventorying the principles and success and failure factors of resident participation in the Dutch “Krachtwijken”.

This research focuses on recommendations for promoting the participation rate (the amount of residents and participants involved) and on recommendations for improving the effectiveness of the participation process (the results for the project and neighbourhood). The function is to solve the quantitative and the qualitative problem. Besides that, this research focuses on resident participation at a physical project in the neighbourhood in which different parties are involved, such as municipalities, housing associations and project developers.



## Research question

The main research question is:

In which way can the participation (rate) of residents in the Dutch “Krachtwijken” be promoted and improved so that municipalities, housing associations and residents can develop physical projects in neighbourhoods together?

## Central research questions

This research contains three central research questions.

1. How does resident participation work in theory and what are barriers and stimulating measures for involving residents in neighbourhood developments in the Dutch “Krachtwijken”?
2. How does resident participation work in practice and what are barriers and stimulating measures for involving residents in neighbourhood developments in the Dutch “Krachtwijken”?
3. What can we learn from analysing and comparing the case studies in order to give recommendations to promote and improve resident participation in the Dutch “Krachtwijken”?

## Results

### First central question – Theoretical framework

*How does resident participation work in theory and what are barriers and stimulating measures for involving residents in neighborhood developments in the Dutch “Krachtwijken”?*

The theoretical research has emerged a conceptual model and a theoretical framework, see figure 1. The most important conclusions will be discussed.

## Citizen participation as a mean and a goal

As mentioned earlier this research focuses on two parts of resident participation. On the one hand, the participation rate (the amount of residents and participants involved) and, on the other hand, the effectiveness of the participation process (the results for the project and neighbourhood).

**Resident participation is a goal and an instrument.** Participation as a goal is meant to involve as many residents as possible and have a representative amount of residents who are willing to participate. Participation as instrument helps to create an optimal result of participation, such as creating support for the plans and improving the quality of the plans.

## Elements residents, neighbourhood and approach

**The elements (residents, neighbourhood and approach) have an effect on the participation rate and the effectiveness of citizen participation.** The

residents have a direct effect on both because the residents make the choice to participate and decide in which way he or she wants to do so. The neighbourhood and approach have an indirect effect, because the residents can be influenced by the neighbourhood (does he or she have a connection with the neighbourhood?) and the approach (can residents easily participate?). The facets that play a role in residents participating or not are: interests, organisation structure (individual or resident organisation), compensation, personal characteristics,

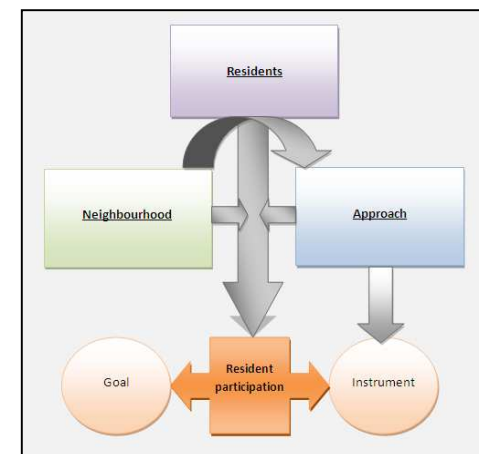


Figure 1 Theoretical framework



representativeness and neighbourhood connection. The facets that play a role in the neighbourhood (developments) are the problems in the area and the developments that are in line with these problems.

### Approaches for resident participation

**The approach for resident participation exists out of five elements:** initiator of the process, role of the residents, the structure in which residents have an influence, resources that are used and the communication with residents.

**These elements combined create different approaches.** These are: residents approach, combined approach, management approach and professional approach.

#### 1) Residents approach

This approach is at the highest step of the participation ladder and is very orientated on residents. This means that residents have a strong role in the so called “wijkenpak” and process. This role can be an advisor in combination with the role of co-producer, collaboration partner or initiator. A combination of these roles is always in order because the resident always has an advising role in combination with a more important role. The capacity in which residents can have an influence is individual as well as in an organization. The means that are used are initiatives of residents and the so called ‘vouchers’. Residents have a strong responsibility and are treated as equals. The communication goes in direct (meetings) and indirect (websites) ways.

#### 2) Combined approach

The largest difference between the residents approach and this approach is the initiators of the process. A resident can be one of the initiators but this is not always the case. The local government or housing association is usually one of the initiators. The role of the residents is advising, and there is not always another role for the residents. The approach is more resident

orientated than professionally orientated, this means that there is space for residents to participate. Residents carry out their own ideas and are often responsible for them. The capacity, means and communication are a lot like the ‘residents approach’.

#### 3) Management (controlled) approach

In the management approach the initiator is always the municipality or the housing association. The residents often have the role of advisor and the approach is orientated on residents as well as professionals (50/50). Residents are able to participate in resident organisations and the formal means such as meetings are used to ask residents to react on plans. The responsibility of resident initiatives lay with the local government or the housing association. Neighbourhood managers and community workers are used to communicate with residents, websites are used as well.

#### 4) Professional approach

In the management approach the initiator is the local government and housing association and professionals are often used to lead the process (professionally orientated). The resident often has the role of advisor or consultant. It is often the case that residents are involved in the process at a later stage. Residents often have an influence through resident organizations, community platforms and feedback groups. Individual residents have a voice by using resident initiatives. The responsibility lies with professionals. Communication takes place by organising meetings, papers and websites.

#### Non participating residents

**Immigrants and younger people are target groups which are difficult to get involved in participation projects.** These residents do not participate because of their culture and difficulty with the language. They often do not like meetings and want to participate in a more active way.



### Influence of residents on approach

The residents have an effect on the approach for resident participation. Depending on the residents that participate, the approach needs to be adapted. When a large group of residents is willing to participate, the communication needs to be adapted to this. When lower educated residents participate, which have less experience with participating, they need to be supported.

**The residents and their interests, organization structure (individual or resident organisation), compensations, personal characteristics, representativeness and neighbourhood connection have an influence on the approach for resident participation.** This means that the approach must respond to the residents that live in the neighbourhood.

### Influence of neighbourhood (development) on approach

The neighbourhood (development) affects the approach in many different ways. If the development is an answer to a problem in the neighbourhood (such as insecurity) the approach is different because there will often be more resistance among residents than when a project starts more from a development viewpoint. The kind of project (for example, redevelopment of a public square) defines the approach for resident participation. Besides that the characteristics of a project, like the size and the phase of the project, are decisive for the approach.

**The neighbourhood (typology of the problem and the development that is in line with this problem and its characteristics) has an effect on the approach for resident participation.** In this case it means that the typology of the “Krachtwijk” asks for a specific approach.

## Second research question - Resident participation in practice

*How does resident participation work in practice and what are barriers and stimulating measures for involving residents in neighborhood developments in the Dutch “Krachtwijken”?*

The way resident participation works in practice is researched by looking at the physical redevelopment of a multifunctional public square. Four cases have been studied:

City	Neighbourhood	Approach
Amsterdam	Overtoomse Veld	Professional approach
Rotterdam	Pendrecht	Management approach
Amersfoort	Kruiskamp	Combined approach
Arnhem	Malburgen	Residents approach

Figure 2: Case studies

As this research focuses on two parts of resident participation, on the one hand, the participation rate (the amount of residents and participants involved) and, on the other hand, the effectiveness of the participation process (the results for the project and neighbourhood), the empirical research has been done to see how the approach can contribute to this.

Therefore research has been done to see how the elements of the approach have been completed in these four cases. The following schedule shows the elements of each approach.

	<b>Ov. Veld</b>	<b>Pendrecht</b>	<b>Kruiskamp</b>	<b>Malburgen</b>
	Professional approach	Management approach	Combined approach	Resident approach
<b>Initiator</b>	Local government	Local government	Local government and housing association	Local government, housing association and residents
<b>Role</b>	Consultant	Advisor	Advisor, Co producer	Collaboration partner
<b>Structure</b>	Feedback groups, action committee	Individuals, resident organisation, square commission	Participation groups, (residents + shopkeepers)	Core groups/ work groups/ meeting groups
<b>Resources</b>	Meeting	Meeting, resident initiatives, 'Vitaal Pendrecht'	Meetings, resident initiatives, Teams	Meeting, resident initiatives, coach, workshops
<b>Communication</b>	Multimedia, area manager	Multimedia, neighbourhood manager, community work, 'Achter de voordeur'	Multimedia, neighbourhood manager, 'Achter de voordeur'	Multimedia, neighbourhood team

Figure 3: Elements of the four approaches

After inventorying these approaches a conclusion can be drawn from every approach.

### Conclusion Professional approach

The professionals approach in Overtoomse Veld is set up from a professional point of view. This means that residents have no influence on the way the process is being designed. This leads to the fact that only a few residents are actively involved in the restructure process of the August Allebéplein. These residents, and their supporters, have protested against the plans of the local government. This had a negative effect on the relationship between the residents and the local government; residents do not feel heard and there are a lot of disagreements between the residents and local government.

### Conclusion Management approach

The management approach has had a positive effect on the participating residents in the neighbourhoods. Residents are approached from different angles, like the resident organization and the square commission. The branding campaign plays an important role in the process. Residents are stimulated to develop their own initiatives and they receive professional help with carrying out this initiative.

### Conclusion Combined approach

The combined approach is set up from a separate department at the local government. A lot of instruments are used to involve residents and this has positive effects on the participation rate. The local government has thought about the way resident are involved and what their role in the process is. The residents do not have an equal role because the local government or the housing association finally decides. All the involved actors are very satisfied with the collaboration and the neighbourhood already shows improvement.

### Conclusion Resident approach

The resident approach is different than the other three approaches because the residents have an equal role and responsibility in this process. Residents are very much involved and have an influence on the decision making process.



The communication with residents is very structured organized and resident are supported by an independent coach.

The results of these approaches on the participation rate and the effects of resident participation are shown in the next figure:

	Participation rate (goal)	Effects on process and neighbourhood (instrument)
<b>Professional approach</b>	Involvement and participation of a few active residents (the action committee) Not a representative group	No effective participation process or result on the neighbourhood
<b>Management approach</b>	Reasonable amount of involved residents and participants	Positive participation process and good results on neighbourhood
<b>Combined approach</b>	Involvement and representative amount of participants	Very positive participation process and results on the project and neighbourhood
<b>Residents approach</b>	Strong involvement , but less representative amount of participants	Positive effects on process and result

Figure 4: Result of approaches on participation rate and results

The conceptual models in appendix one show the approaches in a more detailed way.

### Third research question - Analysis and comparison of resident participation in four neighbourhoods

*What can we learn from analysing and comparing the case studies in order to give recommendations to promote and improve resident participation in the Dutch “Krachtwijken”?*

The results of the empirical research have been analysed and compared. While doing the comparison it became clear that the approach has a relationship with resident participation as a goal and a mean. The conclusion exists out of the influence the approach has on the participation rate and the result of resident participation. After that a conclusion can be given about the most successful approach and the use of this approach in other Dutch “Krachtwijken”.

#### Influence of approach on participation rate and effectiveness

The participation rate is very similar in the four case studies. There seems to be a participation paradox, which means that the same residents often participate and other residents (immigrants) do not (often) participate. This leads to the following conclusion:

**The approach for resident participation has no direct influence on the participation rate because it is difficult to reach immigrants and younger people with the four approaches investigated.** Especially older, Dutch natives are willing to participate. The willingness to participate is strongly related to the personal characteristics of residents and their citizenship style. It is also related to the history of the city and the way residents have been involved in the past.

This is shown by all the four case studies, whatever the approach is. This means that the approach that is being used does not have a direct effect on

the participation rate and the representativeness (so there is no direct link between the approach and the goal of resident participation). Instruments of the approach can improve the participation rate; residents can be influenced by them. First of all it is the neighbourhood connection that influences the resident to take part at participation projects. Depending on the connection that the resident has with the neighbourhood he will decide if he or she has an interest in participating. Eventually the resident decides to participate. The motives for residents are hard to determine, it is often a combination of elements, such as publicity about resident participation and informal meetings, which help to involve residents. In Pendrecht there is a branding campaign which has contributed to the familiarity and promotion of resident participation. The reason why the municipality chose this approach is because residents need to be stimulated to come up with an idea and need to be helped with the application, achievement and responsibility.

All the four cases show different approaches for resident participation. The results and effectiveness of this approach is different too. The effectiveness, which is measured among others by looking at the improvement of the quality of the plans and the support for the plans, can directly be connected with the approach. This is shown by the following examples:

1) *Initiator*: when residents, the municipality and housing association initiate the process together there is a mutual responsibility for the success of the project. They also have an equal position in the process, each with different roles and responsibilities. The clarification about roles and responsibilities add to the understanding and acceptance of the plans and eventually to a pleasant collaboration. When the local government is the initiator and the person responsible for the participation process is also responsible for the redevelopment it is very unlikely that this person can stay objective. This leads to misunderstandings and less support from residents.

- 2) *Role*: when residents actually have an influence and when they see that something is done with their input their willingness to participate will be higher. When residents have more responsibility it is often so that they are more willing to give compensation. The involvement of residents will be increased. When residents are not involved in an early stage this can lead to resistance and powerlessness among residents.
- 3) *Structure*: when residents are enabled to participate in many different ways, for example in resident organizations, committees, workgroups and more incidental ways, this will lead to a broad inventory of reactions. Especially when these residents get feedback from their supporters. The result is a project that will have less chance of protest because residents support the plan. When a group of residents revolt against the local government it is hard to work with these people.
- 4) *Resources*: supporting residents by carrying out their initiatives (with money, material or people) will help the success of these initiatives. Support can be given by municipalities, housing associations, community workers etc. residents can also have their own budget which enables them to choose where this money is spend on.
- 5) *Communication*: clarification, transparency and openness in the communication with residents promote positive collaboration, and, therefore, a more effective participation process. Limited communication during long-term processes leads to indistinctness, less understanding and support. Resident who do not have the possibility to talk to other stakeholders are more likely to be distrustful, this does not stimulate collaboration.

After analyzing several of these practical examples they can be called success or failure factors. The following conclusion can be drawn: **The approach for resident participation has a direct affect on the effectiveness of resident participation.**

### Most successful approach for resident participation

*After researching the four approaches a conclusion can be given about the most successful approach to promote and improve resident participation.*

The combined approach and resident approach show the best results on resident participation as a goal and instrument and are therefore the most effective approaches. Especially the satisfaction of all the stakeholders and the improved quality of the plans and the liveability in these neighbourhoods make it a very successful approach. An instrument to determine the design of the approach (like the 'balancing instrument' in Kruiskamp and the covenant in Malburgen) is very important because the other two cases show that the design of the approach is often unclear. The results are that residents have the idea that they are not involved enough or are being involved too late. The management approach in Pendrecht shows several positive instruments that can improve the participation of residents. An example is 'Pendrecht University', in which the role of residents and professionals is exchanged. The professional approach from Overtoomse Veld has less positive outcomes on both areas. The participants are not representative for the residents in the neighbourhood and the residents do not have an active role in the redevelopments of the public square. Their role was informing and consulting. The results of these decisions are a lot of dissatisfaction and meaning differences between the municipality and the residents. The following conclusion can be given:

**The residents and combined approach both score well on promoting and improving resident participation.**

### Using the residents approach or combined approach on other "Krachtwijken"

To determine whether these two approaches can also be used in other "Krachtwijken", several professionals have been asked to give their opinion. The majority of the professionals think that these two approaches can be

applicable on other "Krachtwijken", when several conditions are met. These conditions go into the willingness of all the involved parties to work according to an open planning process. A process manager will need to be appointed to supervise making and abiding certain agreements. The specific target groups and interests need to be clear. Residents need to be supported by professionals, so they can mobilise their supporters, and they can be treated like an equal partner during conversations with stakeholders. Finally the residents should be able to participate in formal and informal ways, to reach as many residents as possible and guarantee the representativeness.

**It is possible to use the residents and combined approach on other 'Krachtwijken', when several conditions are met.** These conditions will be described in the final conclusion.

The professional's opinions have provided insight into the most important conditions for resident participation. It is striking that the financial consequences are rarely mentioned, therefore, working with this kind of approach depends more on the willingness of different stakeholders.

### Final conclusion

The final conclusion gives an answer to the main research question:

In which way can the participation (rate) of residents in the Dutch "Krachtwijken" be promoted and improved so that municipalities, housing associations and residents can develop physical projects in neighbourhoods together?

Local government, housing associations and residents acknowledge the value of resident participation. These first two parties see this value mainly for creating support for plans and preventing long-term procedures. When we take a look at the participation process, we do not always see this value being applied. Besides that, positive results are difficult to measure and connect to



resident participation. How do you prove that improving social cohesion is a direct effect of applying resident participation? The negative results are often more easy to measure, like the costs involved in procedures etcetera. Besides that, the consequences, of not involving residents, are not clear in early stages of the process. Professionals do not like to lose control and residents are not taking their responsibilities. Another conclusion is that there are other ways to do it, like a well- considered design of the process. When a clear goal for resident participation is set, better outcomes are shown. When these goals are not clear beforehand, the consequence is that negative results are likely to appear, like resistance or even law suits. Because this was not thought through beforehand it is difficult to respond to these circumstances.

Final conclusion is that resident participation does not naturally take place; different factors affect the way residents are involved in physical projects in the neighbourhood. To design resident participation, several elements have to be combined; together these elements are called an approach. Setting up an approach for resident participation in an early stage and with a well-considered idea can promote and improve resident participation. When the process and these elements evolve on a more 'natural' way - without

interference - it can have negative effects on results that are inevitable like involvement, collaboration, support and quality of the project.

The five essentials of the approach for resident participation are:

- > The **initiator** of the participation process: who is responsible for the participation process?

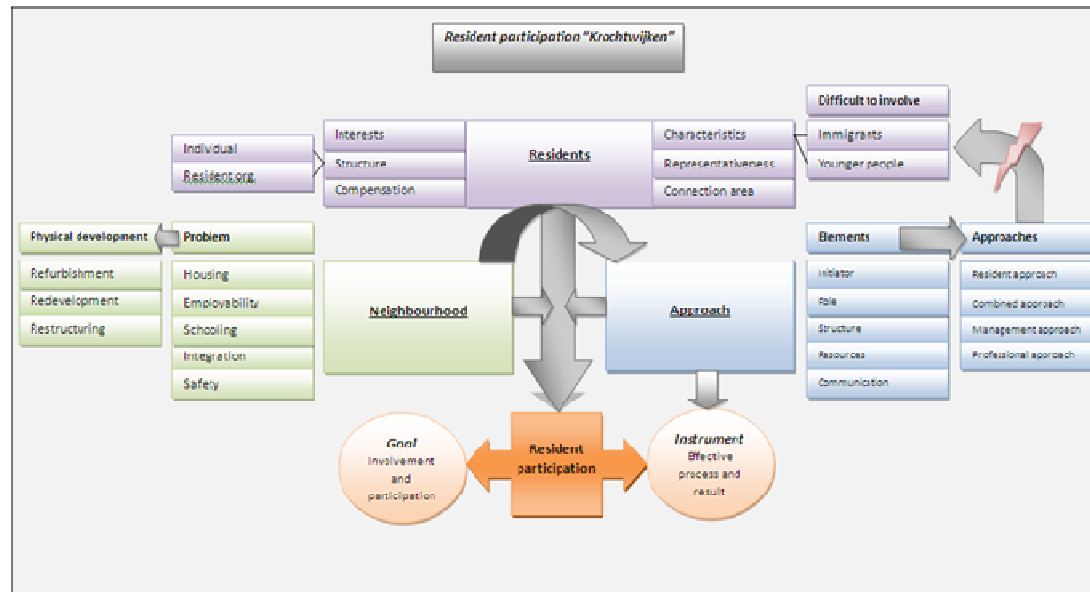


Figure 5: Relations between elements that affect the functioning and results of resident participation

- > The **role** of the residents in the participation process: To which extent and about which subjects can residents participate?

- > The **structure** of the process: how can residents participate?

- > The **design** of the process: when and with what resources can residents participate?

- > The **communication** during the process: how is the communication with residents organized?

Completing these elements can directly influence the effectiveness of resident participation, like the support for the plans and the improvement of the quality of the plans. Besides that, the elements can indirectly affect the participation rate, quantitative (amount of participants) as well as qualitative (representativeness of participants). The

residents can be influenced by several elements of the approach. For example: when residents are able to participate in many ways, formal and informal, their willingness to participate will be higher (see structure of the process).

The model in figure 5 shows how the most important elements of resident participation are related to the functioning and results of resident participation. Theoretical and empirical research shows that elements of the approach can be completed in several ways. The four approaches studied each have a different outcome on resident participation. The two most positive approaches are the residents approach and combined approach. Professionals say that these approaches can be used in other “Krachtwijken”, when several conditions are met. These conditions are:

- Transparency of collaboration between residents, government and market parties;
- Involve residents in the early stages of plan making;
- Make agreements about the collaboration and communication;
- Define the target group which you are dealing with;
- Representativeness and commitment of residents;
- Accountability and responsibility of residents;
- Connect the physical with the social projects.

Besides these conditions there are several principles for resident participation:

- Resident participation is customised work;
- Resident participation should take place on the basis of equality and trust;
- Participation does not provide certainties;
- Awareness about the purpose and value of participation.

### Recommendations for resident participation

The conditions mentioned and principles are essential for organising resident participation. Because every project and every case is different, there are different challenges and conditions. Besides these principles and conditions, recommendations can be given for participation approach.

As mentioned in the conclusion, it is important that the elements of the approach are correctly completed in an early stage. The following recommendations discuss various ways how this can be realised. Recommendations will be given for local government and housing associations and for residents.

### Recommendations for local government and housing associations

*These recommendations are divided into recommendations for the five essentials of the approach for resident participation: initiator of the process, role of residents, structure of the process, design of the process and communication.*

#### Initiator

1. Make personal contact with residents in the neighbourhood;
2. Guide the participation process by appointing an experienced (process) manager.

#### Role of residents

3. Make process agreements with all the involved parties about each other's role and collaboration;
4. Support residents during the participation process with professional knowledge and experience.

#### Structure of the process

5. Use formal and informal ways to let residents participate and divide large projects into smaller projects ;



6. Respond to the personal characteristics of the residents/ target group.

#### Design of the process

7. Stimulate initiatives of residents with a high amount of personal responsibility;
8. Organise (information) meetings in the neighbourhood;
9. Organise incidental activities to let residents participate, like workshops and excursions.

#### Communication

10. Point out to residents what physical developments mean for them;
11. Use networks of the organization and residents' networks to get in contact with other residents;
12. Use several direct and indirect ways to communicate and have a proper communication structure. Experiment with using interactive media such as Twitter;
13. Stimulate transferring knowledge and experience between the Dutch "Krachtwijken".

#### Recommendations for residents

1. Be aware of the time and energy that participation projects need;
2. Have persistence;
3. Activate your supporting residents;
4. Develop initiatives with support of local government and housing associations;
5. Take responsibility.
6. Know who your contact person at the local government and/ or housing association is.





# Inhoudsopgave

---

Voorwoord.....	I
----------------	---

Samenvatting.....	III
-------------------	-----

<b>1 Onderzoekopzet .....</b>	<b>1</b>
1.1 Onderzoeksonwerp .....	1
1.1.1 Aanleiding .....	1
1.1.2 Probleemschets/ probleemgebied.....	1
1.1.3 Probleemstelling.....	3
1.1.4 Doelstelling.....	3
1.1.5 Doel en doelgroep .....	3
1.2 Vraagstelling .....	3
1.3 Onderzoeksvragen en beoogde eindresultaten.....	3
1.3.1 Centrale vraag 1 .....	4
1.3.2 Centrale vraag 2 .....	4
1.3.3 Centrale vraag 3.....	4
1.3.4 Beoogde resultaten deelonderzoeken .....	4
1.4 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie.....	5
1.4.1 Maatschappelijke relevantie .....	5
1.4.2 Wetenschappelijk relevantie .....	5
1.5 Begrippenkader.....	5
1.6 Onderzoekstechnisch ontwerp .....	6

1.6.1 Onderzoeksstrategie .....	6
1.6.2 Methoden.....	7
1.6.3 Onderzoeksmodel.....	7
1.6.4 Onderzoeksmateriaal.....	8
1.6.5 Deelonderzoek 1 en onderzoeksvragen.....	8
1.6.6 Deelonderzoek 2 en onderzoeksvragen.....	9
1.6.7 Deelonderzoek 3 en onderzoeksvragen.....	13
1.7 Betrouwbaarheid, geldigheid, bruikbaarheid onderzoeksresultaten ...	14
<b>2 Theoretisch onderzoek .....</b>	<b>15</b>
2.1 Theorievorming en onderbouwing.....	15
2.2 Theoretisch kader .....	18
<b>3 Empirisch onderzoek .....</b>	<b>21</b>
3.1 Casestudies .....	21
3.1.1 Case Overtoomse Veld – Professionele aanpak .....	21
3.1.2 Conclusie Professionele aanpak - Overtoomse Veld.....	30
3.1.3 Case Pendrecht – Gestuurde aanpak .....	31
3.1.4 Conclusie gestuurde aanpak – Pendrecht .....	36
3.1.5 Case Kruiskamp - Gecombineerde aanpak.....	36
3.1.6 Conclusie gecombineerde aanpak - Kruiskamp.....	43
3.1.7 Case Malburgen – Bewoners aanpak.....	44
3.1.8 Conclusie bewoners aanpak – Malburgen .....	48



<b>4</b>	<b>Analyse .....</b>	<b>49</b>			
4.1	Vergelijking cases.....	49			
4.1.1	Vergelijking cases op element aanpak(vorm).....	49			
4.1.2	Vergelijking cases op element bewoners.....	51			
4.1.3	Vergelijking cases op element wijk.....	51			
4.1.4	Vergelijking redenen voor toepassen bewonersparticipatie .....	52			
4.1.5	Vergelijking resultaten van bewonersparticipatie.....	53			
4.1.6	Vergelijking voorwaarden succesvolle bewonersparticipatie.....	53			
4.2	Resultaten empirisch onderzoek .....	54			
4.2.1	Relatie tussen elementen van aanpak en uitwerking op bewonersparticipatie .....	54			
4.2.2	Relatie tussen onderlinge elementen van aanpak.....	58			
4.2.3	Invloed van aanpak op Deelname van bewoners.....	58			
4.2.4	Invloed van aanpak op Effectiviteit van bewonersparticipatie.....	59			
4.2.5	Succes aanpakvormen .....	60			
4.2.6	Meest succesvolle aanpakvorm.....	61			
<b>5</b>	<b>Terugkoppeling professionals.....</b>	<b>63</b>			
5.1	Aanpak breed toepasbaar?.....	63			
5.2	Opmerkingen professionals .....	63			
5.3	Resultaten terugkoppeling.....	70			
<b>6</b>	<b>Conclusies .....</b>	<b>73</b>			
6.1	Theoretisch kader .....	73			
6.1.1	Bewonersparticipatie als middel en doel.....	73			
6.1.2	Elementen bewoners, wijk en aanpak.....	73			
6.1.3	Aanpakvormen voor bewonersparticipatie .....	74			
6.1.4	Invloed van bewoners op aanpak.....	75			
6.1.5	Invloed van wijk(ontwikkeling) op aanpak.....	75			
6.2	Bewonersparticipatie in praktijk.....	75			
6.3	Analyse en vergelijking van bewonersparticipatie in vier wijken .....	78			
6.3.1	Invloed van aanpak op deelname en resultaat .....	78			
6.3.2	Meest succesvolle aanpakvorm bewonersparticipatie.....	81			
6.3.3	Toepassing bewoners- / gecombineerde aanpak op andere Krachtwijken .....	81			
6.4	Eindconclusie .....	82			
<b>7</b>	<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>85</b>			
7.1	Uitgangspunten voor bewonersparticipatie.....	85			
7.2	Voorwaarden voor bewonersparticipatie.....	85			
7.3	Aanbevelingen voor bewonersparticipatie.....	86			
7.3.1	Aanbevelingen voor gemeenten en woningcorporaties.....	86			
7.3.2	Aanbevelingen voor bewoners .....	89			
<b>8</b>	<b>Reflectie .....</b>	<b>91</b>			
	<b>Literatuur en praktijkreferenties .....</b>	<b>93</b>			
	<b>Bijlage 1 conceptueel model per casestudy .....</b>	<b>97</b>			



# 1 Onderzoeksopzet

---

*In dit hoofdstuk zal de onderzoeksopzet van het afstudeeronderzoek beschreven worden. De onderzoeksopzet bestaat uit het onderzoeksontwerp en het onderzoekstechnisch ontwerp.*

## 1.1 Onderzoeksontwerp

*Het onderzoeksontwerp bevat de aanleiding, probleemschets, probleemstelling, doelstelling, doel en doelgroep, vraagstelling, onderzoeksvragen, de relevantie en het begrippenkader.*

### 1.1.1 Aanleiding

“In de volkshuisvesting zou de rol van bewoners gelijkwaardig moeten zijn aan de rol van gemeenten en verhuurders” (Priemus, 1995). Bewoners worden beschouwd als een belangrijke partner bij wijkontwikkeling. Een actieve betrokkenheid van bewoners bij hun wijk of buurt heeft niet alleen meerwaarde voor de bewoners zelf (bijvoorbeeld in de zin van het tegengaan van isolement of het realiseren van nieuwe buurtvoorzieningen), maar ook voor andere spelers, zoals de overheid (bijvoorbeeld als signaalfunctie of voor het herstel van sociale cohesie). In 2005 is over dit onderwerp het WRR rapport “Vertrouwen in de buurt” verschenen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2005). In dit rapport wordt ingegaan op de manier waarop bewoners, door versterking van kleinschalige verbanden, een bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid in hun buurt. Verder laat het rapport zien onder welke voorwaarden en in welke vorm dit het meest succesvol kan gebeuren. Is het meedenken, meebeslissen of zelfs mede verantwoordelijkheid dragen? StadNetwerk, een adviesbureau op het gebied van stedelijke ontwikkeling met vestigingen in Den Haag en Arnhem, biedt de mogelijkheid om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar het succesvol organiseren van bewonersparticipatie in de Krachtwijken.

### 1.1.2 Probleemschets/ probleemgebied

Specifiek aandachtspunt in de Krachtwijken is het grote aandeel migranten. In klassieke participatieprojecten van bijvoorbeeld gemeenten of woningcorporaties komen niet-westerse allochtonen nauwelijks opdagen. Ze voelen zich niet aangesproken, beheersen de taal onvoldoende of denken dat hun inbreng toch niks uithaalt. Een veel persoonlijker aanpak is nodig, inspelend op hun specifieke leefomstandigheden en ruimte makend voor hun eigen initiatieven (Galesloot, 2001). Als we kijken naar de motieven om bewoners te betrekken bij het proces zien we dat bewoners waardevolle kennis en ervaring hebben over hun buurt of wijk en het een instrument is om draagvlak en betrokkenheid te vergroten. Participatie levert een bijdrage aan de effectiviteit van een beleidsproces, de kwaliteit van de plannen die uit het beleidsproces voortkomen, kan worden vergroot, het kan bijdragen aan de tevredenheid van bewoners en het is een manier om te laten zien dat de overheid aan haar wettelijke verplichtingen heeft voldaan (Van Marissing, 2008). Participatie in de beleidsvoorbereiding en besluitvorming kan als middel dienen om sociale, politieke en economische ongelijkheid en afhankelijkheid te doorbreken volgens Beck & Mendel (1983). Maar, juist die groepen en klassen die uit dit oogpunt participatie het meest nodig hebben, hebben ook de meeste moeite eraan deel te nemen.

VROM heeft in juli 2007 een actieplan voor de “Krachtwijken” opgesteld. Hierin geeft zij aan dat ‘het in een vroeg stadium betrekken van bewoners, ook van degene met een niet-westerse achtergrond, bij planvorming en uitvoering niet alleen goed is voor het draagvlak van maatregelen. Door het betrekken van burgers wordt ook een beter beeld verkregen van wat er leeft in de buurt en sluit de aanpak ook beter aan bij de wensen en behoeften van de burger. Bovendien kan burgerparticipatie een middel zijn om sociale samenhang en interetnische relaties in een wijk te bevorderen. De actieve betrokkenheid van burgers leidt ertoe, dat zij de buurt weer als iets van henzelf ervaren. Ruimte voor bewonersinitiatieven en bewoners



medeverantwoordelijk maken voor de leefkwaliteit en omgangsvormen in de wijk werkt positief' (Ministerie van VROM, 2007). Het kabinet heeft goede voorbeelden gezien van betrokkenheid van de bewoners zowel op het vlak van de fysieke als sociale aanpak. De betrokkenheid beperkt zich daarbij niet alleen tot deelname aan gesprekken, maar heeft ook betrekking op het zelf mee helpen opbouwen van de wijk. Het kabinet wil graag dat burgers nadrukkelijk zijn betrokken bij de probleemanalyse, het opstellen en het uitvoeren van het wijkactieplan. Het kabinet wil graag dat gemeenten ruimte maken voor wijkbudgetten voor bewonersorganisaties en bewonersinitiatieven. Bij bewoners in de wijk zit veel kracht en starten goede initiatieven. De potentie van bewoners kan beter worden ingezet om in goede samenwerking de problematiek van de wijk aan te pakken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan nieuwe vormen van welzijnswerk, werkgelegenheidscreatie en inburgering, waarbij - bijvoorbeeld in de vorm van een experiment - een goede balans wordt gezocht tussen de inzet van professionals en vrijwillige bewoners. De bevolking van deze wijken wordt gekenmerkt door een grote diversiteit aan culturen, levensbeschouwingen en opvattingen over hoe het leven vorm te geven. Maar door al deze diversiteit heen zijn er gemeenschappelijke belangen en interesses: de vrijheid om het leven naar eigen voorkeur in te richten, een veilige omgeving, een woning die past bij de woonwensen, een omgeving waar kinderen onbelemmerd kunnen opgroeien, werk dat past bij eigen voorkeuren en capaciteiten, sportbeoefening en muziek. Die gemeenschappelijke belangen en interesses kunnen de basis zijn om samen te werken aan de aanpak van de wijk. Bewoners mogen daarbij ook op de eigen verantwoordelijkheid worden aangesproken (Ministerie van VROM, 2007).

De probleemstelling van dit onderzoek (paragraaf 1.1.3) is opgezet vanuit een resultaatgericht criterium. Hiermee wordt het uiteindelijke resultaat van de wijkontwikkeling bedoeld. Bij stedelijke vernieuwing wordt gestreefd naar meer samenhang tussen de sociale en fysieke aanpak van achterstandswijken

(Van Marissing, 2008). Zonder bewonersparticipatie zijn de resultaten van de wijkontwikkeling op fysiek niveau misschien niet minder sterk maar op sociaal niveau vindt er geen versterking plaats en dat is juist hetgeen dat in Krachtwijken een groot probleem is. Bewonersparticipatie zou hiervoor een oplossing kunnen zijn, aangezien onderzoek van Geddes en Morisson uitwijst dat participatie een manier is om de sociale cohesie tussen, dan wel binnen groepen te bevorderen. In Nederland heeft niet alleen de (rijks)overheid de ambitie om sociale ongelijkheden te reduceren middels burgerparticipatie, ook woningcorporaties formuleren steeds vaker 'sociale ambities', waarbij veel aandacht wordt besteed aan (nieuwe) vormen van participatie van huurders (Van Marissing, 2008).

Kijkend naar al deze motieven kunnen we dus vaststellen dat bij het niet – of niet optimaal - betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen veel voordelen verloren gaan dan wel de kwaliteit van de ontwikkeling in gevaar komt. Maar er zijn ook redenen om bewoners juist niet bij beleidsprocessen te betrekken of hen hooguit aan het eind van het proces van de (vernieuwings)plannen te betrekken zeggen Diamond en O'Hara. Tegenstanders van het argument (als Van Beckhoven et al.) beweren dat het proces van herstructurering en vernieuwing onnodig wordt vertraagd en op kosten wordt gejaagd, wanneer bewoners uitvoerig worden geraadpleegd. Tevens wordt er door O'Hara gezegd dat bewoners de specifieke kennis ontberen om mee te kunnen praten. Ook het ministerie van VROM is van mening dat het problemen geeft wanneer het processen betreft die hun dagelijkse ervaringen overstijgen. Conway spreekt van een gebrek aan capaciteit van bewoners. Deze verschillende opvattingen hebben tot gevolg dat beleidsmakers de bewoners niet altijd vertellen wat de werkelijke reden is waarom zij bewoners willen laten participeren. In werkelijkheid is participatie niet altijd gewenst, omdat professionals hun macht niet uit handen willen geven wordt de participatie soms zelfs beperkt zegt Arnstein (Van Marissing, 2008).



### 1.1.3 Probleemstelling

Bewonersparticipatie in Krachtwijken komt moeizaam tot stand terwijl het versterken van bewonersparticipatie als speerpunt wordt gezien binnen de wijkaanpak (Aedesnet, 2008).

Er wordt in dit onderzoek verondersteld dat de bewoners van Krachtwijken (veelal migrantengroepen) met de huidige vormen van bewonersparticipatie slecht bereikt worden, zie theoretisch kader in Hoofdstuk 2. Het uitgangspunt daarbij is dat wanneer bewoners niet betrokken worden bij de wijkontwikkeling, er op sociaal niveau geen versterking plaatsvindt. De veronderstelling zal verder onderzocht worden door middel van de onderzoeksvragen.

### 1.1.4 Doelstelling

De vorm en functie van het afstudeeronderzoek wordt grotendeels bepaald door de doelstelling. Deze is als volgt:

Het doen van aanbevelingen aan bewoners, gemeenten en woningcorporaties ter bevordering en verbetering van de participatiegraad van bewoners bij fysieke projecten op wijkniveau door een inventarisatie te maken van uitgangspunten en succes- en faalfactoren van bewonersparticipatie in Krachtwijken.

Het onderzoek richt zich enerzijds op het doen van aanbevelingen voor het bevorderen van de participatiegraad oftewel het aantal deelnemers van participatieprojecten in Krachtwijken. Daarnaast zal de effectiviteit van het participatieproces onderzocht worden op verbeterpunten omdat het proces een belangrijke rol speelt in de deelname van bewoners en het succes van bewonersparticipatie op de wijk. De functie van de doelstelling is daarom ook het oplossen van het kwantitatieve en kwalitatieve probleem. Daarnaast richt dit onderzoek zich specifiek op bewonersparticipatie een fysiek project in de

wijk waarbij meerdere partijen betrokken zijn zoals gemeenten, woningcorporaties, bewoners en eventueel projectontwikkelaars.

### 1.1.5 Doel en doelgroep

Het is van belang om te bepalen op wie de moeizame totstandkoming van bewonersparticipatie invloed heeft. Ten eerste is het een probleem voor de bewoners zelf omdat ze geen invloed hebben op de gebiedsontwikkeling in hun wijk en daarnaast is het ook een probleem voor de woningcorporaties en gemeenten omdat participatie bijdraagt aan de effectiviteit van een beleidsproces en kwaliteit van de plannen die voortkomen uit het beleidsproces (Van Marissing, 2008).

## 1.2 Vraagstelling

Inhoudelijk gezien wordt er antwoord gegeven op de vraagstelling, dit draagt bij aan de doelstelling en dus de functie van dit afstudeeronderzoek. De hoofdvraag van dit onderzoek is als volgt:

Op welke wijze kan de participatie(graad) van bewoners in Krachtwijken bevorderd en verbeterd worden zodat woningcorporaties, gemeenten en bewoners gezamenlijk tot de totstandkoming en uitvoering van fysieke projecten op wijkniveau kunnen komen?

## 1.3 Onderzoeksvragen en beoogde eindresultaten

*In deze paragraaf worden de onderzoeksvragen van het onderzoek beschreven. Daarnaast worden de beoogde resultaten van de deelonderzoeken beschreven.*

De onderzoeksvragen zijn onderverdeeld in drie centrale vragen. De centrale vragen zijn opgesteld aan de hand van de stappen die in dit onderzoek doorlopen worden. De eerste drie stappen zijn 'deelonderzoeken'.



### 1.3.1 Centrale vraag 1

Het eerste deelonderzoek is theoretisch onderzoek en zal aan de hand van literatuurstudie worden uitgevoerd.

De eerste centrale vraag luidt als volgt:

*1. Hoe ziet bewonersparticipatie er in de theorie uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

### 1.3.2 Centrale vraag 2

Het tweede deelonderzoek is empirisch onderzoek en zal aan de hand van casestudies en interviews worden uitgevoerd.

De tweede centrale vraag luidt als volgt:

*2. Hoe ziet bewonersparticipatie in Krachtwijken er in de praktijk uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

### 1.3.3 Centrale vraag 3

Het derde deelonderzoek is een analyse en vergelijking van de in deelonderzoek 2 onderzochte casestudies.

De derde centrale vraag luidt als volgt:

*3. Wat leert ons de vergelijking van de analyseresultaten van de onderzochte casestudies met het oog op het doen van aanbevelingen voor het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie in Krachtwijken?*

### 1.3.4 Beoogde resultaten deelonderzoeken

De drie centrale vragen kunnen als drie afzonderlijke deelonderzoeken beschouwd worden met als eindresultaat de conclusies en aanbevelingen voor bewoners, gemeenten en woningcorporaties. De beoogde resultaten en de onderlinge relaties worden hieronder toegelicht.

Het beoogde resultaat van deelonderzoek 1 (centrale vraag 1) is een onderzoeksrapport waarin de 1<sup>e</sup> centrale vraag en bijbehorende onderzoeksvragen worden beantwoord. Dit rapport dient als achtergrond voor het tweede en derde deelonderzoek en geeft een theoretisch kader weer waarin het onderzoek zich afspeelt. Het eerste deelonderzoek levert veronderstellingen op die in het tweede deelonderzoek empirisch getoetst zullen worden.

Het beoogde resultaat van deelonderzoek 2 (centrale vraag 2) is een rapportage van de onderzochte casestudies waarin de 2<sup>e</sup> centrale vraag en bijbehorende onderzoeksvragen worden beantwoord. Deze rapportage zal een weergave zijn van de praktijk van bewonersparticipatie van de geselecteerde cases. Aan de hand hiervan kunnen per case uitspraken gedaan worden over uitgangspunten en succes- en faalfactoren van bewonersparticipatie (veronderstellingen).

Het beoogde resultaat van deelonderzoek 3 (centrale vraag 3) is een analyse en vergelijking van de casestudies en het toetsen van de veronderstellingen uit eerste en tweede deelonderzoek. Tijdens dit deelonderzoek zal het conceptueel model aangescherpt worden. Er zal een test uitgevoerd worden voor het toetsen van de veronderstellingen uit het theoretische en empirisch onderzoek (de beantwoording van de derde centrale vraag en bijbehorende onderzoeksvragen). De vergelijking van de casestudies en de test zijn hulpmiddelen voor het vaststellen van uitgangspunten, succes- en faalfactoren en het doen van aanbevelingen.





## 1.4 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

*In deze paragraaf zal de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie van het afstudeeronderzoek worden toegelicht.*

### 1.4.1 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek kan een bijdrage leveren aan de inzichten in verschillende factoren die van invloed zijn op de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie, specifiek gericht op Krachtwijken en probleemwijken. Met deze nieuwe inzichten kan indirect een bijdrage geleverd worden op het al dan niet slagen van ingrepen om de wijk te verbeteren. Er wordt daarbij vooral gekeken naar de sociale verbeteringen die gemoeid gaan met het toepassen van bewonersparticipatie. Bewonersparticipatie wordt gezien als een belangrijk speerpunt binnen de “Krachtwijkenaanpak” (Aedesnet, 2008). Met bewonersparticipatie zou namelijk de sociale cohesie binnen een wijk bevorderd dan wel verbeterd kunnen worden (Van Marissing, 2008). Er kan verondersteld worden dat dit rapport een welkome bijdrage levert aan het verbeteren van de sociale gesteldheid van Krachtwijken en andere probleemwijken.

### 1.4.2 Wetenschappelijk relevantie

Onderzoek naar bewonersparticipatie bij het maken van beleid, al dan niet bij het uitvoeren van beleid kent men vooral vanuit een democratisch of resultaatgericht criterium. Michael Fagence's werk 'Citizen Participation in Planning' uit 1977 is een standaardwerk waarin alle aspecten van bewonersparticipatie aan bod komen. De meer praktische literatuur voor het doen van beleidsaanbevelingen op het gebied van bewonersparticipatie zijn 'best practices' van bijvoorbeeld Kretzmann & McKnight 1993, Moore & Puntennney 1999, Van der Ham & Van der Mey 1974, Van Kempen et al. 2006 en Willcox 1994. De aanbevelingen komen veelal voort uit de vraag 'wat werkt wel en wat werkt niet?'. Recent is er vastgesteld dat veel gemeenten bewoners onvoldoende betrekken bij de totstandkoming van de

wijkactieplannen in de aangewezen aandachtswijken (Aedesnet, 2008). VROM (2007) geeft aan dat de essentie voor het slagen van de wijkaanpak is dat bewoners en lokale organisaties gezamenlijk al hun inventiviteit en kracht inzetten om van de wijkaanpak een geslaagd proces te maken. Juist de meerwaarde van deze gezamenlijkheid en kruisbestuiving kan het verschil maken. Over het al dan niet slagen van bewonersparticipatie binnen de door Minister Vogelaar (WWI) opgestelde “Krachtwijken” is echter nog weinig onderzoek gedaan. Er is nog geen concreet antwoord gegeven op de 'wat werkt wel en wat werkt niet vraag' als het gaat om participatieprocessen bij de totstandkoming en uitvoering van de wijkplannen in deze specifieke aandachtswijken. Dit is opmerkelijk te noemen omdat verondersteld mag worden dat de manier waarop de ingrepen in de buurt worden geïmplementeerd een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming, dan wel versterking van of afbrokkeling van sociale cohesie in deze buurten of wijken. Juist omdat veel van deze buurten gekenmerkt worden door een opeenstapeling van problemen zijn alle manieren waarop de zo gewenste cohesie kan worden gecreëerd van groot belang, dus zeker ook de beleidsprocessen zelf. Het eindrapport levert dan ook vernieuwende inzichten en concrete toepassingsmogelijkheden op voor het vakgebied Volkshuisvesting.

## 1.5 Begrippenkader

*In deze paragraaf worden de kernbegrippen van de doel- en vraagstelling uitgelicht. Deze worden vervolgens geoperationaliseerd om vast te stellen wat er wel en niet onder valt.*

### Participatie

Actieve deelname (Encyclopedie, 2009a). Voor een onderscheid in de mate van participatie kan gebruik worden gemaakt van verschillende participatieladders (het oorspronkelijke ontwerp is van de Amerikaanse bestuurskundige Arnstein, 1969). Een mogelijke indeling in treden is:



- Informeren;
- Raadplegen;
- Adviseren;
- Coproduceren;
- (mee)beslissen.

In de participatieladder van Pröpper en Steenbeek wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende bestuursstijlen voor burgerparticipatie gekoppeld aan de rol van de participant (KEI, 2009).

### Participatiegraad

Het aantal deelnemende aan het productieproces in een bepaalde populatie uitgedrukt in % van de totale populatie in die groep (Encyclopedie, 2009a). Bij de participatiegraad is het belangrijk dat de groep participanten een afspiegeling vormt van de achterban die ze vertegenwoordigen (Van Marissing, 2008), in de Krachtwijken een groep multiculturele bewoners.

### Bewonersparticipatie

De mate waarin burgers actief zijn in hun buurt of wijk, o.a. door betrokkenheid bij het maken of uitvoeren van beleid. Ruimtelijk gezien gaat het daarbij om participatie op buurt- of wijkniveau. In Nederland is het begrip bewonersparticipatie geïntroduceerd in de jaren vijftig van de twintigste eeuw. Het kreeg vooral betekenis in de vorm van 'inspraak' (Van Marissing, 2008).

### Krachtwijken

40 door het Ministerie van VROM geselecteerde wijken in Nederland waarin de kwaliteit van de leefomgeving door een cumulatie van problemen flink achter blijft bij die van andere wijken in de stad en daardoor extra aandacht krijgen (Ministerie van VROM, 2007).

### Migrantengroepen

Etnische minderheidsgroepen (Encyclopedie, 2009b). Groepen die een minderheidspositie innemen binnen een samenleving en dit zelf als zodanig ervaren; in Nederland voornamelijk groepen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, aanwezig door migratie; het kan echter ook seksuele of religieuze minderheidsgroepen betreffen (Thesaurus, 2009).

### Fysieke projecten

Nieuwbouw, sloop of herinrichting/ herstructurering (vergroting van de variatie in woningen in verouderde wijken waar vaak een complexe sociale problematiek bestaat, en verbetering van de woningen om zowel een fysieke als sociale kwaliteitsverbetering tot stand te brengen) (Encyclopedie, 2010).

### Wijkniveau

Een ruimtelijke ontwikkeling op buurt- of wijkniveau gericht op de huidige bewoners, waarmee een fysieke, sociale en/ of economische verbetering wordt beoogd (nieuwbouw en/of renovaties van bestaande bouw op wijkniveau).

## 1.6 Onderzoekstechnisch ontwerp

*Het onderzoekstechnisch ontwerp is een logische vertaling van de vraagstelling in concrete onderzoeksstappen. Het onderzoekstechnisch ontwerp bestaat uit de onderzoeksstrategie, methoden, het onderzoeksmodel en onderzoeksmateriaal.*

### 1.6.1 Onderzoeksstrategie

Voor dit onderzoek heeft een diepgaande bestudering van een complex geval plaatsgevonden. Daarnaast is door middel van theoretisch en empirisch onderzoek een integraal inzicht verkregen in het proces van



bewonersparticipatie. Hierbij is gebruik gemaakt voor een methode die bekendstaat als een gevalstudie, ook wel aangeduid als casestudy. Er is via meerdere ingangen en op meer kwalitatieve wijze onderzoek gedaan.

De onderzoeksstrategie kan als volgt worden samengevat:

1. Diepgang;
2. Kwalificerende benadering;
3. Empirisch onderzoek;
4. Vergelijkende Casestudy (sequentieel).

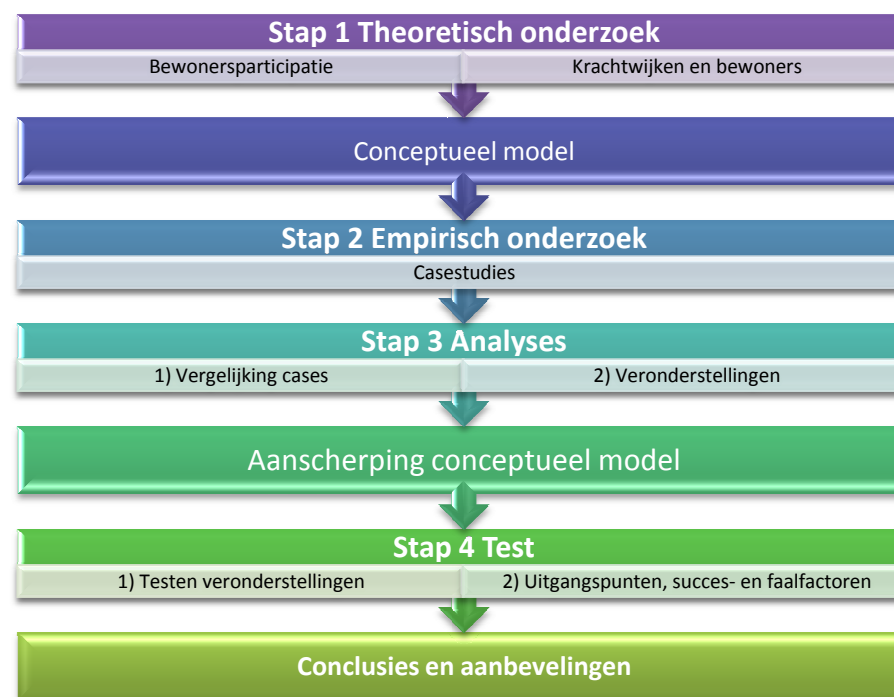
### 1.6.2 Methoden

Door middel van een vooronderzoek op basis van literatuurstudie en theorieën is er kennis verzameld van bewonersparticipatie, zie hoofdstuk 2. Vervolgens zijn empirische gegevens (data) van het onderzoeksobject (het bewonersparticipatie proces) verzameld. Door het voeren van gesprekken in combinatie met observaties en het bestuderen van allerlei documenten, is er een diepgaand inzicht verkregen in de wijze waarop bepaalde processen zich in de praktijk voltrekken en waarom ze zich zo en niet anders afspelen. Hierbij zijn kwalitatieve methoden van onderzoek gebruikt, zoals face-to-face interviews met open vragen, zie hoofdstuk 3. De laatste stap, de waarnemingsresultaten van het onderzoek met elkaar vergelijken en duiden wordt besproken in hoofdstuk 4 en 5.

### 1.6.3 Onderzoeksmodel

*In deze paragraaf wordt het onderzoeksmodel weergegeven. Het onderzoeksmodel is een schematische weergave van de onderzoeksaanpak.*

Het onderzoeksmodel ziet er als volgt uit:



*Figuur 1.1: Onderzoeksmodel*

De onderzoeksstappen zijn als volgt:

1. **Theoretisch onderzoek:** Analyse van wetenschappelijke literatuur en theorieën voor de totstandkoming van een conceptueel model;
2. **Empirisch onderzoek:** Een zo diepgaand mogelijk inzicht krijgen van de problematiek in al haar aspecten en samenhangen door middel van casestudies en bijbehorende interviews.
3. **Analyses:** Resultaten van de casestudies met elkaar vergelijken en duiden. Hieruit komen veronderstellingen voort over de uitgangspunten en



succes- en faalfactoren van bewonersparticipatie. Vervolgens heeft er per casestudy een aanscherping van het conceptueel model plaatsgevonden;

4. **Test:** het testen van de veronderstellingen is gedaan door het loslaten van de veronderstellingen en belangrijkste onderzoeksresultaten op professionals en deskundigen. Vervolgens zijn de uitgangspunten en succes- en faalfactoren vastgesteld;
5. **Conclusies en aanbevelingen:** Het concluderen van de belangrijkste onderzoeksresultaten en het doen van aanbevelingen aan bewoners, gemeenten en woningcorporaties.

#### 1.6.4 Onderzoeksmateriaal

Er is per centrale vraag nagegaan welk onderzoeksmateriaal nodig is en hoe dit verzameld of geproduceerd gaat worden. In dit onderzoek is er sprake van bronnentriangulatie (literatuur, personen documenten en media) en methodentriangulatie (zoeksysteem, inhoudsanalyses van tekstueel materiaal, open face-to-face interviews met open vragen, observaties van bijeenkomsten en audiovisueel materiaal).

Dit onderzoek bevat 3 centrale vragen en 20 onderzoeksvragen. In de volgende paragraaf wordt per centrale vraag of onderzoeksvraag aangegeven welke databronnen gebruikt zijn en op welke manier gegevens uit die bronnen gewonnen zijn.

#### 1.6.5 Deelonderzoek 1 en onderzoeksvragen

De centrale vraag van het eerste deelonderzoek luidt als volgt:

*1. Hoe ziet bewonersparticipatie er in de theorie uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

De onderzoeksvragen die bij de eerste centrale vraag horen zijn als volgt.

*Over bewonersparticipatie in het algemeen:*

- 1) Wat is bewonersparticipatie en welke vormen van bewonersparticipatie worden veelal toegepast?
- 2) Wat is de waarde en het belang van bewonersparticipatie?
- 3) Zijn bewoners bereid om deel te nemen aan participatieprojecten en welke instrumenten worden gebruikt voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen?
- 4) Welke factoren beïnvloeden de deelname en het succes van bewonersparticipatie?

*Over bewonersparticipatie in Krachtwijken:*

- 5) In hoeverre en op welke wijze zijn bewoners betrokken bij de Krachtwijken aanpak?
- 6) Wat zijn bevorderende omstandigheden/ voorwaarden voor het betrekken van bewoners in Krachtwijken?
- 7) Wat zijn succes- en faalfactoren voor het betrekken van bewoners in Krachtwijken?
- 8) Is de huidige aanpak voor bewonersparticipatie geschikt voor Krachtwijken en waarom wel/ niet?

#### Onderzoeksmateriaal

Ten eerste zijn deze onderzoeksvragen zo veel mogelijk beantwoordt aan de hand van literatuuronderzoek over bewonersparticipatie, Krachtwijken en bewoners van deze wijken. Dit is gedaan in het kader van de cursus Capita Selecta. Deze cursus geeft een diepgaand inzicht naar de problematiek en dit is belangrijk geweest om goed in kaart te brengen waar het probleem precies ligt en wat de verschillende meningen over de problematiek zijn. Dit samen vormt een conceptueel model/ theoretisch kader, zie hoofdstuk 2.



Er zijn tevens enkele gesprekken gevoerd (interviews) met experts op het gebied van bewonersparticipatie en de wijkaanpak. Daarnaast heb ik in november 2009 de manifestatie van de Buurtalliantie bijgewoond. Hierdoor zijn er ook veel vernieuwde inzichten tot stand gekomen.

Het resultaat van het eerste deelonderzoek is een theoretisch kader waarin veronderstellingen over bewonersparticipatie gegeven worden, zie rapport Capita Selecta januari 2010.

### 1.6.6 Deelonderzoek 2 en onderzoeksvragen

De centrale vraag van het tweede deelonderzoek luidt als volgt:

*2. Hoe ziet bewonersparticipatie in Krachtwijken er in de praktijk uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

De onderzoeksvragen die horen bij de tweede centrale vraag zijn grotendeels dezelfde als die van de eerste centrale vraag. Hierdoor kan het theoretisch onderzoek vergeleken worden met het empirisch onderzoek. Het doel hiervan is om te kijken in hoeverre de theorie aansluit op de praktijk. Deelonderzoek 1 heeft veronderstellingen opgeleverd die in deelonderzoek 2 getoetst worden. Een veronderstelling is dat – als bepaalde factoren in meerdere cases voorkomen – ze aangenomen kunnen worden als succes- of faalfactoren.

- 9) In hoeverre en op welke wijze zijn bewoners betrokken bij de uitvoering en totstandkoming van wijkactieplannen in Krachtwijken?
- 10) Wat zijn bevorderende omstandigheden/ voorwaarden voor bewonersparticipatie in Krachtwijken?
- 11) Wat zijn succes- en faalfactoren voor bewonersparticipatie in Krachtwijken?

- 12) Zijn bewoners bereid om deel te nemen aan participatieprojecten, zo nee welke groepen participeren niet en waarom?
- 13) Welke pogingen zijn/worden ondernomen voor het betrekken van deze bewoners bij de wijkaanpak?
- 14) Wat zijn de resultaten of effecten van het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen volgens gemeenten, woningcorporaties en bewoners?
- 15) Is er bevordering en/ of verbetering opgetreden in de bewonersparticipatie en de uitwerking hiervan op de sociale, fysieke en economische wijkontwikkeling in Krachtwijken?
- 16) Zijn de huidige aanpakvormen voor bewonersparticipatie geschikt voor Krachtwijken en waarom wel/ niet?

De onderzoeksvragen 12 tot en met 15 zijn toegevoegd voor het empirisch onderzoek.

#### Toelichting onderzoeksvragen centrale vraag 2

De volgende onderzoeksvragen worden kort toegelicht:

- 11) Wat zijn succes- en faalfactoren voor bewonersparticipatie in Krachtwijken?  
*Voor beantwoording van deze deelvraag is het van belang om te bepalen wanneer iets een succes of een mislukking is. Een belangrijk meetinstrument voor deze vraag is de tevredenheid die vooraf en achteraf getoond wordt door gemeenten, woningcorporaties en bewoners. Als er verschillen aanwezig zijn tussen de tevredenheid van deze verschillende partijen zal dit verder onderzocht worden.*
- 15) Is er bevordering en/ of verbetering opgetreden in de bewonersparticipatie en de uitwerking hiervan op de sociale, fysieke en economische wijkontwikkeling in Krachtwijken?  
*Ook voor deze deelvraag is het van belang om aan te tonen wanneer er sprake is van goede bewonersparticipatie. Dit zal gemeten worden aan de hand van:*



- a) *Tevredenheid over de representativiteit van de deelnemers aan het participatieproces;*
- b) *Tevredenheid over de mate van participatie (waarover meepraten/ meebeslissen) en moment van participeren;*
- c) *Tevredenheid over het nakomen van afspraken ('het is gegaan zoals we samen hadden afgesproken')*
- d) *De uiteindelijke resultaten die het heeft opgeleverd voor de wijk op sociaal, fysiek en economisch niveau.*

### Onderzoeksmateriaal

De deelvragen van de tweede centrale vraag zijn beantwoord door middel van empirisch onderzoek (in de werkelijkheid gegevens verzamelen). Dit is gedaan door middel van casestudies naar bewonersparticipatie in Krachtwijken. De casestudies zijn belangrijk omdat hierdoor de problematiek die voorkomt uit deelonderzoek 1 in de praktijk onderzocht kon worden.

### Selectie Casestudies

De casestudies zijn geselecteerd tijdens het theoretisch onderzoek. Uit het conceptueel model is naar voren gekomen dat er vier aanpakvormen te onderscheiden zijn. De 40 Krachtwijken zijn door middel van literatuurstudie geanalyseerd en vervolgens ondergebracht in een van deze vier aanpakvormen voor bewonersparticipatie. Deze onderverdeling is mede tot stand gekomen aan de hand van de twee tabellen 'bewonersparticipatie bij de totstandkoming van de wijkactieplannen' en 'bewonersparticipatie bij de uitvoering van de wijkactieplannen'(zie Rapport Capita Selecta, d.d. 11 januari 2010). De 40 Krachtwijken zijn vervolgens beoordeeld op enkele basis criteria en de selectie criteria.

### Basis criteria

De 40 Krachtwijken zijn beoordeeld op de volgende acht basiscriteria. Deze basiscriteria zijn onderverdeeld in de drie belangrijkste elementen voor

bewonersparticipatie zoals in het conceptueel model naar voren is gekomen, namelijk de bewoners, de wijk en de aanpak.

### Bewoners

1. De bewoners van de wijken dienen verschillende culturen en achtergronden te hebben (multiculturele wijken) omdat er specifiek ingezoomd zal worden op deze moeilijk bereikbare groepen;
2. Het type bewoners (migrantengroepen) dient bij alle cases vergelijkbaar te zijn (Marokkanen, Turken etc.). Er kan eventueel ingezoomd worden op een specifieke groep bewoners.

### Wijk

3. De wijk dient beschouwd te worden als een van de 40 Krachtwijken (er dient een door de overheid of gemeente erkend probleem aanwezig te zijn, daarnaast dient er een 'actieplan' te zijn opgesteld) omdat dit onderzoek zich puur richt op Krachtwijken,
4. Er zal niet gekozen worden voor het onderzoeken van Krachtwijken in dezelfde gemeente aangezien de gemeente vaak één aanpak hanteert voor alle wijken in die gemeente;
5. In de wijk dient een ontwikkeling gaande te zijn gericht op de huidige bewoners waarbij een sociale, fysieke en/of economische verbetering wordt beoogd.

### Aanpak

6. De gemeenten en woningcorporaties moeten een mate van 'willingness'/ bereidheid hebben om bewoners te laten participeren;
7. De vier verschillende aanpakvormen dienen onderzocht te worden om tot een vergelijking te kunnen komen van de verschillende aanpakvormen;
8. Bij de aanpak dient extra aandacht te liggen op het bereiken van moeilijk bereikbare groepen.



Na het beoordelen van alle Krachtwijken op de *basiscriteria* blijven per aanpakvorm de volgende Krachtwijken over.

#### Professionele aanpak

- Amsterdam Overtoomse Veld<sup>1</sup>.

#### Gestuurde aanpak

- Rotterdam Zuidelijke Tuinsteden;
- Zaanstad Poelenburg.

#### Gecombineerde aanpak

- Amersfoort De Kruiskamp;
- Schiedam Nieuwland;
- Heerlen Meezenbroek.

#### Bewonersaanpak

- Arnhem Malburgen-Immerloo;
- Den Haag Transvaal;
- Nijmegen Hatert.

Vervolgens zal aan de hand van de *selectiecriteria* de uiteindelijke keuze voor een diepgaande bestudering van de cases gemaakt worden.

#### Selectie criteria

De selectie van de Krachtwijken vindt plaats op basis van de volgende vijf criteria.

1. In de wijk dient een ontwikkeling gaande te zijn op wijkniveau waarbij de schaalgrootte van de ontwikkeling bij alle cases vergelijkbaar dient te zijn omdat dit van grote invloed kan zijn op de mate van participatie;

<sup>1</sup> Men heeft er in Amsterdam niet voor gekozen om de wijkindeling te hanteren die door VROM wordt gebruikt (Hulst, Wijdeven, Karsten, & Hendriks, 2008)

2. De ontwikkeling die gaande is in de wijk dient gericht te zijn op het thema wonen (fysieke aanpak) - evt. in combinatie met andere thema's zoals sociaal en economisch - gezien de relatie met het onderzoeksprogramma RE&H;
3. Het schaalniveau van de wijk betreft de herontwikkeling van een plein of het (winkel)centrum van de wijk;
4. Het gaat om wijken in zowel grote als middelgrote steden;
5. Er is een zekere geografische spreiding van de wijken in Midden Nederland (de Randstad en iets daarbuiten).

#### Randvoorwaarden

Vanwege de complexiteit van het onderwerp zijn de cases in de diepte geanalyseerd. Daarbij komt dat elke case redelijk uniek is en er dus minimaal 4 cases onderzocht zijn om een vergelijking te maken van de verschillende aanpakvormen om er succes- en faalfactoren uit te halen. Daarbij komt de tijdslimiet van 10 weken die resulteerde in het feit dat er maximaal 2,5 week per case beschikbaar was om deze te onderzoeken (normaliter wordt er 4 weken per casestudy gerekend).

#### Case selectie

Aan de hand van de selectiecriteria en de gestelde randvoorwaarden worden de volgende vier Krachtwijken gebruikt als casestudies in dit onderzoek.

Stad	Wijk	Aanpakvorm
Amsterdam	Overtoomse Veld	Professionele aanpak
Rotterdam	Pendrecht	Gestuurde aanpak
Amersfoort	De Kruiskamp	Gecombineerde aanpak
Arnhem	Malburgen	Bewoners aanpak

Figuur 1.2: Overzicht casestudies



Deze vier Krachtwijken, met vier verschillende aanpakvormen (de niet constante variabele) zijn geselecteerd als casestudies voor dit onderzoek. De cases hebben, omdat er gekozen is voor onderzoek in Krachtwijken een minimaal verschil van elkaar op de aspecten bewoners en wijk (de zogenoemde constante variabelen). Deze Krachtwijken zullen bestudeerd worden om tot een vergelijking van vier aanpakken te komen en te kunnen bepalen welke aanpak het meest geschikt is voor het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie in Krachtwijken.

### Interviews

Voor de interviews zijn personen benaderd in de volgende groeperingen:

- Bewoners;
- Gemeente;
- Woningcorporatie;
- Opbouwwerker;
- (Projectontwikkelaars).

Van deze vier/ vijf relevante groeperingen zijn de meest gezaghebbende personen benaderd op het gebied van bewonersparticipatie. Per casestudy hebben interviews plaatsgevonden met de volgende personen:

### Overtoomse Veld

- *Martijn Rutte*: Bewoner, lid van actiecomité Plein Allebé Ja!
- *Guus Catau*: Gebiedsmanager August Allebéplein.
- *Peter van den Boogaard*: Projectontwikkelaar Newcon BV.
- *Ietje de Wilde* – Opbouwwerker Eigenwijks.
- *Ineke Ketelaar*: Wethouder RO stadsdeel Slotervaart.
- *Joke Padmos* (telefonisch): Persvoorlichting stadsdeel Slotervaart.

### Pendrecht

- *Evelien Boenders* – Bewoner Plein 1953
- *Mario Bosch* – Bewonersorganisatie Pendrecht
- *Luz Kromhout* - Wijkmanager deelgemeente Charlois
- *Rieks Westrik* – Opbouwwerker Pendrecht
- *Nico Ros* – Programmamanager Woningcorporatie Woonstad
- *Marjolein Jongh* – Sociale maatschappelijke zaken deelgemeente Charlois

### Kruiskamp

- *Esther Brink* - Wijkmanager Kruiskamp Gemeente Amersfoort.
- *Robert Taal* – adviseur Leefomgeving Woningcorporatie Portaal Eemland.
- *Hester Meijer* – Medewerker Wijkbeheer Woningcorporatie De Alliantie.
- *Gerry Zwier* (telefonisch) - Projectleider Neptunusplein Gemeente Amersfoort.
- *Gert Weterings* – Bewoner Neptunusplein en voorzitter winkeliersvereniging.

### Malburgen

- *Roelie van der Weide* – Projectleider sociale ontwikkeling Woningcorporatie Volkshuisvesting
- *Maria Smits* – Forum, instituut voor multiculturele samenleving
- *Walter Kleinienhuis* – Coach fysieke projecten bewoners Malburgen
- *Chris Zeevenhooven en Therry Engelen* (telefonisch) – Kerngroep wijkplatform en opbouwwerker.
- *Iris Beukhof/ Mariëlle Knapen* (telefonisch en bij bewonersoverleg) – Projectassistente Dienstsecretariaat Stadsontwikkeling/ Projectleider Malburgen.





Tevens zijn de volgende bijeenkomsten bijgewoond<sup>2</sup>:

- Mini-manifestatie August Allebéplein. Aanwezig: bewoners, professionals, lijsttrekkers Slotervaart.
- Vergadering activiteitencommissie Plein 1953. Aanwezig: bewoners, winkelier, deelgemeente en politie.
- College Pendrecht Universiteit. Aanwezig: bewoners, deelgemeente, woningcorporaties, opbouwwerk, politie.
- Bewonersoverleg Malburgen. Aanwezig: bewoners, gemeente, woningcorporatie Volkshuisvesting, coach.

### 1.6.7 Deelonderzoek 3 en onderzoeksvragen

De centrale vraag van het derde deelonderzoek luidt als volgt:

*3. Wat leert ons de vergelijking van de analyseresultaten van de onderzochte casestudies met het oog op het doen van aanbevelingen voor het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie in Krachtwijken?*

De onderzoeksvragen die bij de derde centrale vraag horen zijn als volgt.

17. Onder welke voorwaarden/ uitgangspunten kan bewonersparticipatie in Krachtwijken georganiseerd worden?
18. Wat zijn de algemene succes- en faalfactoren voor bewonersparticipatie in Krachtwijken?
19. Op welke wijze (aanpak) kan bewonersparticipatie in Krachtwijken bevorderd en verbeterd worden?
20. Geldt deze aanpak voor het betrekken van alle bewoners en alle (soorten van) projecten en veranderprocessen in Krachtwijken?

<sup>2</sup> Helaas waren er geen bijeenkomsten meer gepland in Kruiskamp waar ik bij aanwezig kon zijn.

### Onderzoeksmateriaal

De losse elementen van de cases zijn met elkaar vergeleken en door middel van nadenken en analyse één geheel. Het vergelijken van de cases voor een inzicht in 'best-' en 'worst practices' is gedaan aan de hand van de derde centrale vraag en onderzoeksvragen. De gegevens zijn geduid en op elkaar betrokken, waarna ze zijn verwerkt tot conclusies. De vergelijking van de cases heeft ertoe geleid dat aanbevelingen gegeven worden voor bevordering en verbetering van de participatie(graad) in Krachtwijken. Samenvattend zijn er na afloop van dit derde deelonderzoek conclusies en aanbevelingen gegeven, zie hoofdstuk 6 en 7. Voor de test van de onderzoeksresultaten is gekozen voor open face-to-face interviews met professionals op het gebied van stedelijke ontwikkeling en Krachtwijken. Met deze professionals is gedurende het empirisch onderzoek contact gelegd en deze professionals zijn uitgekozen op hun kennis van bewonersparticipatie bij stedelijke ontwikkeling of op hun kennis van Krachtwijken (hetzij beleidsmatig of in de praktijk). De personen waarmee gesproken wordt en hun specialiteit is als volgt:

- Wim Reijnierse: senior adviseur Bestuursdienst Rotterdam, advies uitgebracht voor stadsprotocol bewonersparticipatie bij fysieke projecten.
- Hans Hoogvorst: adviesbureau H/kwadraat. Veel ervaring als onafhankelijk adviseur in de Krachtwijken en bij stedelijke vernieuwing.
- Radboud Engbersen: programmaregisseur SEV, houdt zich bezig met verschillende experimenten van de SEV, waaronder het experiment 'Bewoners en invloed' waarbij de inzet van digitale middelen en nieuwe media getest gaan worden.
- Fanny Gelissen: adviseur bij KEI, brede blik op ontwikkelingen bij stedelijke vernieuwing, waaronder ook bewonersparticipatie. Publiceert regelmatig nieuwsberichten op de website van KEI, waaronder een artikel over de mini manifestatie van het August Allebéplein op 6 februari 2010.

- Marianne Ardewijn: opbouwwerker stichting Boog, heeft veel contact met bewoners en allerlei partijen die te maken hebben met bewonersparticipatie, heeft met name veel praktijkervaring.
- Bianca Lubbers en Dille Kamps: programmamedewerkers programmadirectie Wijken bij Ministerie van VROM, houden zich bezig met het experiment Bewonersparticipatie en daarnaast met bewonersbudgetten.
- Gertje Segond von Banchet-Schouten: accountmanager Directie Stad & Bouw in de regio Haaglanden bij het Ministerie van VROM.
- Henk Cornelissen, directeur van het Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken, onafhankelijk landelijk platform van bewoners die samenwerken om de leefbaarheid in hun wijk te vergroten.

## 1.7 Betrouwbaarheid, geldigheid, bruikbaarheid onderzoeksresultaten

De gebruikte literatuur voor het theoretisch onderzoek is zeer divers en bestond uit boeken, rapporten, brochures, tijdschriften en informatie van websites. Ik ben tevreden met de kwaliteit en objectiviteit van de literatuur. Naast de literatuur van (bekritiserende) professionals is er ook zeer veel gebruik gemaakt van de literatuur van het Ministerie van VROM. Dit is een logische keuze geweest aangezien de wijkenaanpak door het Ministerie is opgezet. Het ministerie van VROM heeft inmiddels veel publicaties uitgebracht waarbij aanbevelingen worden gedaan voor goede bewonersparticipatie. Daarnaast geven diverse (onafhankelijke) onderzoekers aan dat er nog veel verbeterd kan worden op het gebied van bewonersparticipatie in Krachtwijken (o.a. door Hulst et al.). Voor het experiment 'Bewonersparticipatie' van het Ministerie van VROM zijn 5 wijken uitgekozen en zij dienen als leerstoel voor andere Krachtwijken. Nu is mijn veronderstelling dat deze wijken al erg ver waren op het gebied van bewonersparticipatie. De wijken die het minder goed doen op het gebied van

bewonersparticipatie worden minder vaak genoemd. De resultaten van het empirisch onderzoek zijn in zoverre betrouwbaar omdat er met veel verschillende partijen in de wijken is gesproken, hierdoor zijn feitelijke verschillen aangekaart en waar mogelijk rechtgetrokken. De resultaten zijn hierdoor nauwkeuriger en preciezer geworden, wat de betrouwbaarheid van de resultaten heeft vergroot. Daarnaast heeft de kwalitatieve methode van onderzoek geen feitelijk gedrag onderzocht maar gedragpercepties, gedragsherinneringen en gedragintenties. Om hier de betrouwbaarheid van te garanderen heb ik enkele bewonersoverleggen bijgewoond en daarnaast ook rapportages en participatienota's bestudeerd. De geldigheid van de empirische onderzoeksresultaten heeft alleen betrekking op de bewonersparticipatie bij herontwikkeling van een multifunctioneel plein tot aan april 2010. Ontwikkelingen die na deze periode hebben plaatsgevonden zijn niet in dit onderzoek meegenomen.

De onderzoeksresultaten van zowel de theorie als de empirie zijn zeer bruikbaar geweest voor dit afstudeeronderzoek. Het theoretisch onderzoek heeft veel achtergrondinformatie en veronderstellingen opgeleverd over de thema's bewonersparticipatie en Krachtwijken. Daarnaast gaf het nieuwe inzichten voor het empirisch onderzoek en heeft het een eerste conceptueel model opgeleverd. Het conceptueel model gaf weer welke kennis nog nodig was, samen met de al aanwezige kennis - om de doelstelling te bereiken. De resultaten van het empirisch onderzoek geven zeer goed de praktijk van bewonersparticipatie in vier Krachtwijken weer, en voornamelijk de aanpak die hierbij gehanteerd is. Hiermee kunnen vervolgens vergelijkingen gedaan worden waarna conclusies gegeven kunnen worden over de uitwerkingen van de verschillende aanpakvormen. Echter zijn er 'slechts' vier casestudies onderzocht dus het geeft geen compleet beeld van bewonersparticipatie in de Krachtwijken. Om toch te toetsen of mijn onderzoeksresultaten bruikbaar zijn voor andere Krachtwijken zijn professionals gevraagd te reageren op mijn resultaten.



## 2 Theoretisch onderzoek

---

*Het theoretisch onderzoek is uitgevoerd als invulling van de vrije keuze ruimte waarbij gekozen is voor een literatuurstudie (Capita Selecta). Dit is een verdiepende literatuurstudie in relatie tot het eigen afstudeeronderwerp, die kan worden gebruikt voor het inventariseren van de bestaande kennis en het daaruit afleiden van (wetenschappelijk en maatschappelijk) relevante onderzoeksvragen.*

### 2.1 Theorievorming en onderbouwing

*Deze theorievorming is onderdeel van het eerste deelonderzoek waarbij antwoordt wordt gegeven op onderzoeksvraag van het eerste deelonderzoek:*

*Hoe ziet bewonersparticipatie er in de theorie uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

*Deze theorievorming dient als achtergrond voor het tweede en derde deelonderzoek en geeft een theoretisch kader weer waarin het onderzoek zich afspeelt.*

De betrokkenheid van de burger bij de democratische samenleving wordt steeds belangrijker bevonden. Als burgers meewerken aan de voorbereiding en uitvoering van besluiten spreken we van burgerparticipatie. Meestal houdt bewonersparticipatie in dat huidige of toekomstige bewoners, of omwonenden invloed hebben op de stedelijke vernieuwing of meer in het algemeen op de publieke zaak. Die invloed kan groot of klein zijn, al naar gelang de situatie. Voor een onderscheid in de mate van participatie kan gebruik worden gemaakt van verschillende participatieladders. Een mogelijke indeling in treden is informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en (mee)beslissen. De rol van de participant kan worden omschreven als

consultor, adviseur, medebeslisser, samenwerkingspartner en initiatiefnemer.

Iedere betrokkenheid van burgers bij het beleidsproces is van grote waarde voor het functioneren van de democratie. Daarnaast heeft bewonersparticipatie bijkomende voordelen zoals het vergroten van draagvlak voor beleid, het dichten van de kloof tussen burger en bestuur, het verbeteren van de kwaliteit van het beleid, het vergroten van het probleemoplossend vermogen en het vergroten van de betrokkenheid van de bewoners bij hun wijk of buurt. Deze voordelen moeten niet onderschat worden. Bewonersparticipatie kan hoge kosten met zich brengen, zowel financieel als arbeidsintensief. Er zal dus altijd een afweging gemaakt dienen te worden of de (relatief hoge) kosten opwegen tegen de meerwaarde die het instrument biedt in het beleidsproces. In de Krachtwijken wordt het betrekken van bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium ook belangrijk bevonden voor het draagvlak en effectiviteit van beleid. De keerzijde is dat het moeilijk is om vast te stellen of de investeringen in bewonersparticipatie die nu gedaan worden ook daadwerkelijk de gewenste resultaten hebben geleverd. De volgende veronderstelling is hier uit voort gekomen: *Bewonersparticipatie is een doel en een middel. Wanneer participatie geldt als doel is het om zoveel mogelijk en een representatief aantal deelnemers te bereiken die deelnemen aan participatietrajecten om zodoende de betrokkenheid van bewoners bij hun wijk of buurt te vergroten. Als men spreekt van participatie als middel is het om een optimaal resultaat of effect te verkrijgen van participatie. Effecten of resultaten van bewonersparticipatie zijn onder andere het vergroten van draagvlak.*

Er zijn verschillende procesinstrumenten beschikbaar voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen. De afgelopen jaren zijn er meer intensieve, informele en interactieve vormen van participatie ontstaan die een positieve uitwerking hebben op het bevorderen van bewonersparticipatie. De overheid en de bewoners zullen hiervoor de nodige inspanningen moeten leveren

maar men moet zich ook bewust zijn van de tijdsinspanning die vormen van bewonersparticipatie vergen, zowel voor de overheid als voor de burgers.

Er zijn veel methodieken en modellen voor bewonersparticipatie, maar de grootste succesfactor is de houding waarmee gemeenten, woningcorporaties en andere instellingen bewoners tegemoet treden. Verschillende elementen hebben hun effect op bewonersparticipatie, de volgende veronderstelling is hier uit voort gekomen: *De elementen bewoners, wijk en aanpak hebben een invloed op de deelname en het succes van bewonersparticipatie. De bewoners hebben een directe invloed aangezien de bewoner de keuze maakt om deel te nemen aan participatieprojecten en op welke wijze. De wijk en de aanpak hebben een indirecte invloed, aangezien de bewoner in zijn keuze beïnvloed kan worden door de wijk(ontwikkeling) en de aanpak en deze elementen ook van invloed zijn op het effect van bewonersparticipatie. De facetten die een rol spelen bij de bewoners zijn: belangen, organisatiestructuur (individueel en bewonersorganisatie), tegenprestatie, persoonskenmerken, representativiteit en wijkbinding.*

De probleemstelling van dit onderzoek is deels tot stand gekomen aan de hand van de resultaten van het onderzoek 'Aandacht voor bewonersparticipatie' van de Universiteit van Tilburg in 2008. Hieruit kon geconcludeerd worden dat bewonersparticipatie in de Krachtwijken nog onvoldoende tot stand komt. Een tweede meting in het jaar 2009 heeft uitgewezen dat bewonersparticipatie in bepaalde wijken is toegenomen waardoor we kunnen concluderen dat er een stijgende lijn zit in de mate waarin bewoners participeren in de wijkontwikkelingsplannen. De mate waarin en de wijze waarop bewoners participeren, verschilt echter per wijk. De volgende veronderstelling is hieruit voortgekomen: *De aanpak voor bewonersparticipatie bestaat uit vijf elementen: trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe. De*

*invulling van de vijf elementen uit de aanpak van bewonersparticipatie vormen verschillende 'aanpakvormen'. Deze zijn: bewoners aanpak, gecombineerde aanpak, gestuurde aanpak en professionele aanpak.*

### *1) Bewoners aanpak*

Deze aanpak staat in principe het hoogst op de participatieladder. Deze aanpak is zeer bewoners georiënteerd, dit wil zeggen dat de bewoner een van de trekkers is in de wijkaanpak en een sterke rol heeft in het proces. Deze rol kan zijn als adviseur in combinatie met de rol van medebeslisser, samenwerkingspartner of initiatiefnemer. Een combinatie van deze rollen is altijd aanwezig aangezien de bewoner standaard een adviserende rol heeft, in combinatie met een andere (belangrijkere) rol. De hoedanigheid waarin de bewoner invloed uitoefent is zowel individueel als in een organisatievorm (bijv. een bewonersorganisatie). De middelen die gebruikt worden zijn bewonersinitiatieven en vouchers waarbij de bewoners een sterke eigen verantwoordelijkheid hebben. De bewoner wordt gelijkwaardig behandeld. De communicatie verloopt via verschillende kanalen, op zowel directe (bijeenkomsten) als indirecte (website) manieren.

### *2) Gecombineerde aanpak*

Het verschil met de eerste aanpak ligt bij de trekker(s) van het proces en rol van de bewoner; deze zijn namelijk beide minder sterk als bij de eerste aanpak. De bewoner kan een van de trekkers zijn, maar dit is in deze aanpakvorm niet altijd het geval. Daarnaast is de rol van de bewoner altijd adviserend maar daarnaast is er niet altijd een andere rol voor de bewoner weggelegd. Toch is de aanpak meer bewoners georiënteerd dan professional georiënteerd, dat wil zeggen dat er ruimte wordt gegeven aan bewoners om te participeren. Doordat een veelgebruikt middel een bewonersinitiatief is – waarbij de bewoners zelf ideeën aandragen en daarvoor (vaak) ook zelf verantwoordelijk zijn - wordt de rol regelmatig aangevuld met



initiatiefnemer. De hoedanigheid, middelen en communicatie komen redelijk overeen met de ‘bewoners aanpak’.

### 3) *Gestuurde aanpak*

Bij de gestuurde aanpak is de trekker altijd de gemeente of de woningwoningcorporatie. De bewoner heeft vaak de rol als adviseur en de aanpak is 50/50 georiënteerd; bewoners en professionals dragen hun steentje bij. Bewoners kunnen ook initiërend zijn en er wordt redelijk veel gelegenheid geboden tot participatie. De hoedanigheid verschilt van individuen tot voornamelijk (bewoners)organisaties en de formele middelen die gebruikt worden zijn bewonersinitiatieven (vandaar ook de bijrol van initiatiefnemer bij de uitvoering) en het bewonersoverleg. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de bewonersinitiatieven ligt bij de instanties. De communicatie verloopt via opbouwwerkers en wijkmanagers, evenals via websites.

### 4) *Professionele aanpak*

Bij de professionele aanpak is de trekker meestal de gemeente en worden er veelal woningcorporaties en professionals ingezet om het proces te leiden (professional georiënteerd). De bewoner heeft vaak de rol van adviseur of consultant, het komt namelijk vaak voor dat bewoners in een laat stadium betrokken worden. Bewoners hebben voornamelijk inspraak via bewonersorganisaties, wijkplatforms of klankbordgroepen. De individuele bewoners kunnen middels bewonersinitiatieven (vandaar ook de bijrol van initiatiefnemer) hun stem laten horen. De verantwoordelijkheid van de bewonersinitiatieven ligt echter bij instanties (zoals opbouwwerk). Communicatie verloopt via bewonersavonden, kranten en websites.

Daarnaast kan de volgende veronderstelling theoretisch ondersteund worden aangezien de elementen van de aanpak in ieder wijk anders worden ingevuld: *De wijk (typologie van het probleem – wonen, werkgelegenheid, scholing, integratie en veiligheid - en de wijkontwikkeling die daarmee gepaard gaat –*

*herontwikkeling of herstructurering) heeft invloed op de aanpak(vorm) voor bewonersparticipatie. In dit geval betekent dit dat de typologie van een Krachtwijk om een specifieke aanpakvorm vraagt.*

Het zogenaamde CLEAR-model, zoals dat is ontwikkeld door Lowndes, Pratchett en Stoker biedt een recent en helder overzicht van bevorderende omstandigheden voor burgerparticipatie in de lokale context. Dit model onderscheidt vijf cruciale factoren: Can do – *kunnen* bewoners participeren; Like to – *willen* bewoners participeren; Enabled to – worden bewoners *in staat gesteld* om te participeren; Asked to – worden bewoners *gevraagd* om te participeren; Responded to – zien de bewoners dat er naar op hun inbreng *geluisterd* wordt. De CLEAR-model factoren kunnen uitgekristalliseerd worden naar bevorderende omstandigheden en voorwaarden voor bewonersparticipatie. Bijvoorbeeld de factor *Can do* heeft te maken met de organisatiestructuur en persoonskenmerken van bewoners.

Er zijn meerdere succesfactoren te onderscheiden voor het betrekken van bewoners bij de wijkaanpak. Bij het uitkristalliseren van het CLEAR-model naar succesfactoren en concrete instrumenten komen we uit op verschillende factoren die meerwaarde opleveren bij het betrekken van bewoners zoals: bewonersinitiatieven en ondersteuningsorganisaties, het vouchersysteem, een wijkmanager of opbouwmedewerker en directe en indirecte communicatiemiddelen die hiervoor gebruikt worden. Daarnaast zijn er ook verschillende faalfactoren op te merken die bewoners juist niet stimuleren om te participeren bij de wijkaanpak zoals de topdown benadering van gemeenten en het betrekken van alleen bewonersorganisaties.

In de Krachtwijken is een probleem te constateren bij het betrekken van moeilijk bereikbare groepen. Het is nochtans lastig te achterhalen wie die groepen nou daadwerkelijk zijn. In een enkele krachtwijk zijn deze ‘moeilijk bereikbare groepen’ gedefinieerd als migrantengroepen of niet westerse allochtonen (veelal van Marokkaanse afkomst) en jongeren. Uit onderzoek

blijkt dat religieuze gemeenschappen een belangrijke rol (kunnen) hebben in het stimuleren van maatschappelijke participatie van moeilijk bereikbare migranten. Overheid, welzijnswerk en professionals in de wijkaanpak onderkennen te weinig de bijdrage die religieuze instellingen (kunnen) leveren aan sociale vooruitgang en sociale samenhang. Hieruit kan de volgende stelling theoretisch ondersteund worden: *Moeilijk bereikbare groepen (migranten en jongeren) worden met de huidige aanpakvormen voor bewonersparticipatie in Krachtwijken slecht bereikt.*

De veronderstellingen uit dit eerste deelonderzoek zijn in het tweede deelonderzoek empirisch getoetst, zie hoofdstuk 3.

## 2.2 Theoretisch kader

Om de doelstelling van het afstudeeronderzoek te bereiken zal er gekeken worden naar de elementen en relaties waarover kennis aanwezig moet zijn. Ten eerste zal er gekeken worden naar de kennis die al aanwezig is (het theoretisch onderzoek/ deelonderzoek 1) en vervolgens zal er gekeken worden naar de kennis die nodig is om, samen met de al aanwezige kennis, de doelstelling te bereiken (empirisch onderzoek/ deelonderzoeken 2 en 3). De volgende drie stappen dienen te worden gemaakt.

### 1. Afbakening

Bij dit onderzoek zal er primair gekeken worden naar bewonersparticipatie in Krachtwijken. Er zal met name gekeken worden naar de aanpak die men hanteert bij bewonersparticipatie en wat daarbij kan worden verbeterd.

### 2. Selectie eigenschappen

De selectie van de eigenschappen is gedaan op basis van de elementen die een invloed hebben op bewonersparticipatie; bewoners, wijk en aanpak en bijbehorende subelementen.

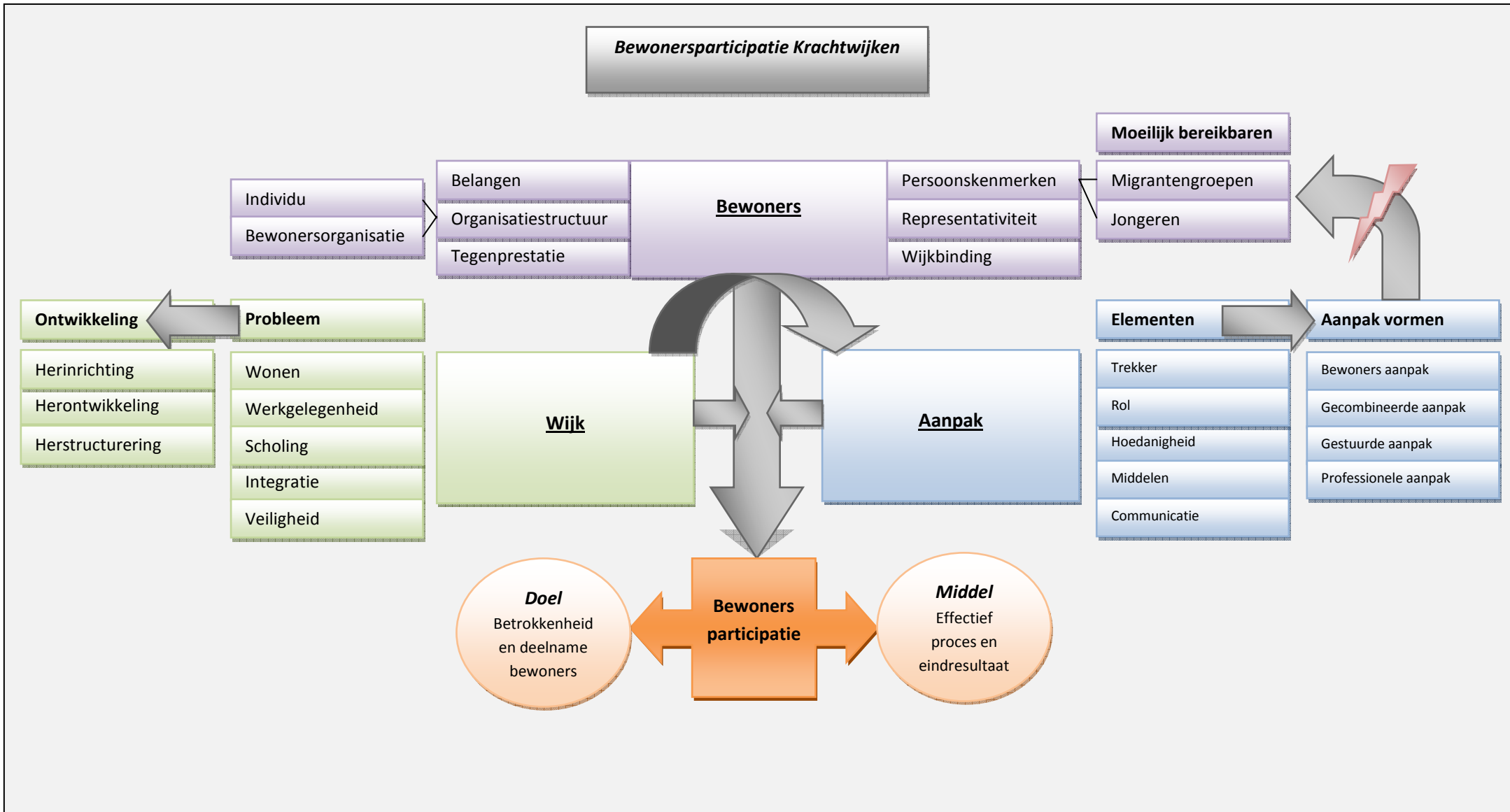
### 3. Relaties tussen begrippen

Alle bewonersfactoren hebben een directe invloed op het succes van bewonersparticipatie. De bewoner is daardoor een onafhankelijke variabele. De wijk is in mindere mate een onafhankelijke variabele omdat de wijk gevormd wordt door de mensen die er wonen. De aanpak is een afhankelijke variabele en kan door middel van verschillende onderdelen tot stand komen. Er zijn een aantal relaties aangegeven in het conceptueel model die betrekking hebben op de drie elementen (zie figuur 2.1). De relaties worden in het model aangetoond door middel van een grijze pijl.

#### Het conceptueel model

Aan de hand van de selectie van eigenschappen en hun relaties is het conceptueel model in figuur 2.1 tot stand gekomen. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat in het model drie hoofdvariabelen genoemd worden, de bewoner, de wijk en de aanpak. In het empirisch onderzoek (de volgende stap) zullen de variabelen bewoners en wijk constant gehouden worden – er is gekozen voor Krachtwijken met een herstructurering en de bewoners zijn multicultureel. De aanpak zal echter niet constant zijn aangezien de casestudies geselecteerd worden op de vier verschillende aanpakvormen. Kort gezegd wordt er in het empirisch onderzoek antwoord gegeven op welke van deze aanpakvormen de deelname (participatiegraad) bevordert en welke daarnaast het meest effectief is, zie volgend hoofdstuk.





Figuur 2.1: Theoretisch kader





## 3 Empirisch onderzoek

*In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek gepresenteerd. Per case wordt een beschrijving gegeven van de wijk, de herontwikkeling van een multifunctioneel plein en de aanpak voor bewonersparticipatie. Tenslotte wordt er per case een conclusie gegeven over de relatie tussen de aanpak en de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie. Al deze onderdelen worden ook per case figuurlijk weergegeven in het conceptueel model in bijlage 1.*

### 3.1 Casestudies

Uit het theoretisch onderzoek zijn verschillende veronderstellingen naar voren gekomen. Deze veronderstellingen zijn in de praktijk getoetst en hier zijn vier conceptuele modellen uit voort gekomen. Deze vier conceptuele modellen zijn gebaseerd op de vier casestudies en hun vier aanpakvormen. Naast de aanpakvorm zijn ook andere gegevens onderzocht, waarmee antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen van het empirisch onderzoek. Deze resultaten zullen, per casestudy in de volgende paragraaf worden gepresenteerd. Hiervoor wordt de volgende leeswijzer gehanteerd:

- De beschrijving van iedere casestudy is gebaseerd op interviews met verschillende partijen die in de wijk te maken hebben met bewonersparticipatie zoals gemeente, woningwoningcorporatie, bewoners en opbouwwerk (voor specificatie zie 1.6.6);
- Daar waar meerdere meningen van partijen overeenkomen zal geen bronvermelding gegeven worden. Daar waar het individuele meningen betreft zal de bron vermeldt worden;
- Van elk van de vier onderzochte casestudies wordt een praktisch beeld gegeven van de manier waarop bewonersparticipatie tot stand is gekomen bij de herontwikkeling van een multifunctioneel plein in de wijk.

#### 3.1.1 Case Overtoomse Veld – Professionele aanpak

##### Wijkbeschrijving Overtoomse Veld Amsterdam

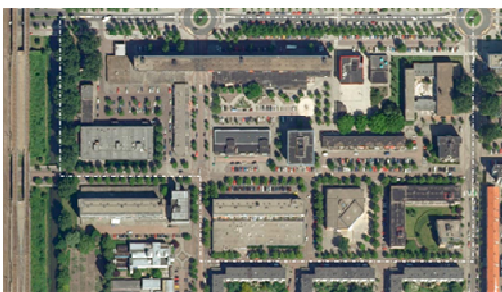
Overtoomse Veld is onderdeel van het stadsdeel Amsterdam Slotervaart en heeft 9.800 inwoners. De leefbaarheid in het Overtoomse Veld staat onder druk. Het beeld dat overheerst is van een achterstandswijk met verouderde woningen, onveilige plekken, veel werkloosheid en samenlevingsproblemen tussen bewoners door culturele verschillen. Teveel mensen verlaten daarom de buurt. Door de buurt te vernieuwen kunnen de grote kwaliteiten van de buurt beter worden benut en wordt de negatieve spiraal doorbroken, is het idee vanuit de gemeente. Het streven is om huidige bewoners, die in de buurt willen blijven wonen, daartoe zoveel mogelijk de gelegenheid te geven (Stadsdeel Slotervaart, 2007).



##### August Allebéplein

Het project dat voor deze casestudy is uitgekozen is het August Allebéplein. Het August Allebéplein wordt in de toekomst met het nieuwe winkel- en voorzieningencentrum hét kloppend hart van de wijk Overtoomse Veld. Zoals in het vernieuwingsplan al is aangegeven, gaat het erom dat gelijktijdig én de fysieke leefomgeving én de economie én het sociaal-maatschappelijke aanbod wordt verbeterd. De (ruimtelijke) vertaling van deze drievoudige aanpak ligt voor het August Allebéplein in de woorden “samenbrengen” en “variatie”. Na vaststelling van het uitwerkingsplan (op 18 februari 2010) kan nu opdracht gegeven worden voor het maken van een ontwerp voor inrichting van het plein en de winkel en voorzieningen straat. Het voorstel vanuit de gemeente is om samen met bewoners, belanghebbenden en





ontwikkelaars een ontwerper/ster te kiezen die in opdracht van het stadsdeel een ontwerp opstelt voor het plein. Binnen dit ontwerpproces kunnen alle partijen hun wensen en belangen naar voren brengen.

Het resultaat wordt samen met een gedegen beheerplan aan de deelraad voorgelegd ter goedkeuring (Stadsdeel Slotervaart, 2009). Verbetering van de uitstraling van het August Allebéplein en omgeving vormt zowel in letterlijke als figuurlijke zin het hart van de aanpak. Dit gebeurt via ondersteuning van zittende en nieuwe winkeliers, een investeringsfonds en actieve advisering aan ondernemers, tezamen met de realisatie van een multifunctioneel centrum op of naast het plein (Gemeente Amsterdam, 2007, p. 28).

De problematiek op het plein is volgens de gebiedsmanager als volgt (Catau, 2010):

- Het plein mist sociale controle en activiteit;
- Het plein is nu niet autovrij, er zijn parkeerplaatsen op het plein;
- Er is sprake van een incompleet winkelaanbod (geen drogist etc.).

#### Bewonersparticipatie bij het August Allebéplein

*De manier waarop de bewonersparticipatie bij het August Allebéplein is vormgegeven wordt beschreven aan de hand van de vijf elementen; trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe, zie het onderstaande schema en vervolgens de uitwerking per element.*

#### Bewonersparticipatie August Allebéplein

<b>Trekker</b>	Stadsdeel
<b>Rol</b>	Consultor
<b>Hoe</b>	Klankbordgroep, Individuen, Actiecomité
<b>Middelen</b>	Bijeenkomsten bewoners Enquêtes Inspraak, (Geen Bewonersinitiatieven voor fysieke deel)
<b>Communicatie</b>	Via gebiedsmanager, Informatiestand bij AH, Wijkfolders/krant/ website, Gevelplaten op het plein, Informatiebijeenkomst plein, Eigenwijks (wijkcentrum), via formele inspraak en nota van beantwoording

#### 1) Trekker

Het **stadsdeel** is de trekker van het participatieproces, Guus Catau (gebiedsmanager) is verantwoordelijk voor het participatieproces. De woningwoningcorporatie Far West heeft een ondergeschikte rol in het participatieproces, voornamelijk omdat zij op een blokje woningen op een bedrijvenplint na, geen te transformeren oud bezit hebben op het plein<sup>3</sup>. Daarnaast zijn er veel andere partijen betrokken bij de vernieuwingen zoals Newcon projectontwikkeling, Albert Heijn en Bouwfonds.

#### 2) Rol

De rol van de bewoner is **consultor**. Volgens projectontwikkelaar Peter van den Boogaard horen hierbij de volgende steekwoorden: toetsen, informeren,

<sup>3</sup> Far West heeft mede vanwege deze reden aangegeven geen actieve betrokkenheid te hebben bij het participatieproces en derhalve leek het niet zinvol om met deze partij een gesprek aan te gaan.

mening vormen, vragen naar reactie. Adviseren heeft in mindere mate plaats gevonden (Boogaard, 2010). Volgens Ineke Ketelaar is de rol van bewoners in het laatste deel (na 2006) consultor maar in 2005 is de rol van bewoners adviserend geweest middels een klankbordgroep.

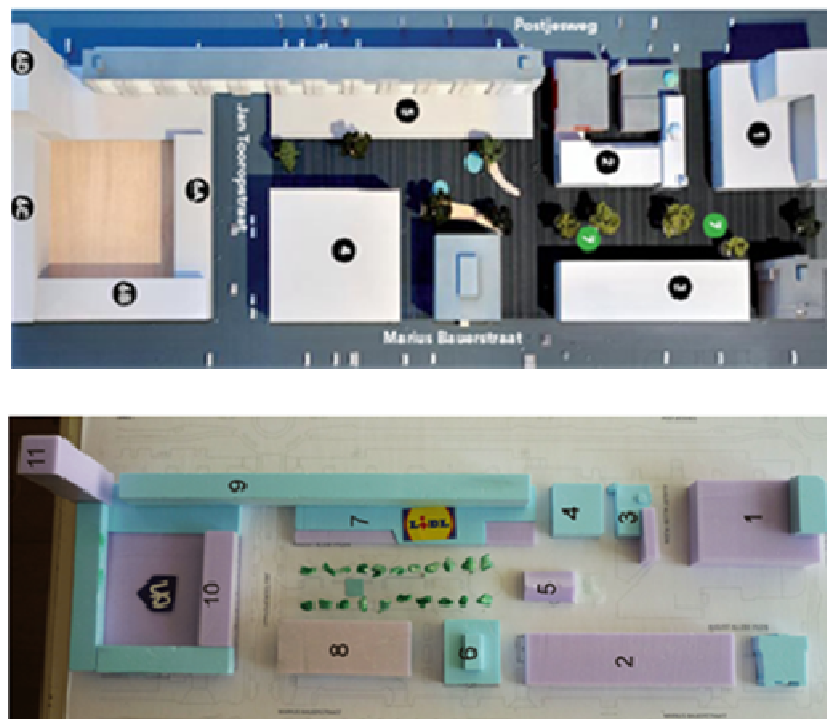
### 3) Hoedanigheid

Bewoners hebben in het verleden geparticipeerd in een **klankbordgroep** en **individuele bewoners** hebben hun stem kunnen laten horen tijdens de inspraak. Daarnaast is er door een aantal bewoners een **actiecomité** opgericht, onder de naam Plein Allebé Ja. Dit comité bestaat uit een kerngroep van 7 personen die allen wonen in de flat aan de Postjesweg. Daarnaast is er een grote achterban die deze groep steunt, door middel van een handtekeningenactie in kaart gebracht. De grootste onenigheid bestaat over de hoeken, gaten en verspringingen in het plan dat het stadsdeel voorstelt, en dan met name de locatie en gevelmaat van de nieuwe Albert Heijn. Hierdoor zou, volgens het comité, het plein verdwijnen en de veiligheid op het plein niet toenemen. Het actiecomité heeft vervolgens, onder begeleiding van een architect een alternatief plan uitgewerkt en gepresenteerd aan het stadsdeel tijdens de inspraak van 1 oktober t/m 11 november 2009 (Rutte, 2010). Volgens het stadsdeel is dit plan niet haalbaar, aangegeven in de nota van beantwoording d.d. 28 december 2009 (Catau, 2010).

### 4) Middelen

Individuele bewoners zijn uitgenodigd voor verschillende **bijeenkomsten** op het plein in 2009, met eind april een grote bijeenkomst om de bewoners te informeren over de plannen. Met de leden van de Vereniging Van Eigenaren (VVE) van de Postjesweg is een aparte avond georganiseerd die geleid werd door de stadsdeelvoorzitter. Na de zomer 2009 (1 oktober) is de formele **inspraak** ingegaan. Er zijn 12 spreekuren geweest op het plein en er was een

**informatiestand** bij de Albert Heijn waarbij het stadsdeel 6 weken lang 2 / 3 maal in de week met dubbele bezetting heeft gestaan om bewoners om een reactie te vragen en dingen toe te lichten aan de hand van de maquette. Ook zijn er in het verleden **enquêtes** afgenomen waar veel dezelfde dingen uit kwamen. Volgens Guus Catau is de formele inspraak geen vrijblijvend proces omdat er veel contracten uit het verleden bij het plein betrokken zijn, hierdoor is het een complex proces (Catau, 2010). Een van de middelen die gebruikt wordt in de wijk is **bewonersinitiatieven**, deze worden ingediend bij Eigenwijken (het opbouwwerk) en bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het initiatief.



Figuur 3.1 Boven: de plannen van het stadsdeel boven. Beneden: de plannen van het actiecomité.

Het stadsdeel heeft ervoor gekozen om het geld van de bewonersbudgetten niet in te zetten voor de fysieke aanpak van de wijk. Stadsdeelvoorzitter Markouch heeft ervoor gekozen om dit geld alleen in te zetten voor initiatieven op sociaal en economisch vlak. Een voorbeeld van een initiatief dat wel uit het bewonersbudget is betaald is de cursus 'Veilig Ondernemen' voor de lokale winkeliers van het Allebéplein (Catau, 2010). Ineke Ketelaar legt uit dat het geld voor bewonersinitiatieven niet voor fysieke initiatieven wordt ingezet omdat het zonde zou zijn van het geld. Dit kan namelijk beter uit het budget van projectgeld gehaald worden en het geld voor bewonersinitiatieven kan beter aan leuke sociale activiteiten besteed worden. Er is wel ruimte voor fysieke initiatieven. Bankjes op het plein is zo'n initiatief geweest dat vanuit een participatiegroep is aangedragen. Toen het actiecomité meerdere initiatieven indiende over de inhoudelijke vernieuwing van het Allebéplein werden die afgewezen (Rutte, 2010), wat dus aangeeft dat het geld voor bewonersinitiatieven niet wordt ingezet op fysieke vernieuwingen, dit wordt ook bevestigd door het opbouwwerk (Wilde, 2010). De participatiegroepen waren in 2005 al afgerond dus in de tussentijd is het niet meer mogelijk geweest om deze initiatieven bij het stadsdeel in te dienen. Volgens Peter van den Boogaard zorgen vouchers ervoor dat bewoners teveel een individueel doel willen bereiken. Daarbij is de overheid niet gewend om op zo'n passieve manier in een proces te zitten en dit kunnen ze ook niet (Boogaard, 2010). Het actiecomité heeft op 7 februari 2010 een mini manifestatie georganiseerd, in samenwerking met het LSA en de Vereniging Vrienden van Ganzendijk om bewonersparticipatie en met name eigen initiatieven van bewoners onder de aandacht te krijgen bij de politiek. De dag bestond uit drie verschillende debatrondes, de eerste was met vertegenwoordigers van bewonersorganisaties uit het hele land, de tweede met professionals en de derde met de lijsttrekkers van de politieke partijen in Nieuw West (Landelijke mini-manifestatie August Allebeplein, 2010).

## 5) Communicatie

De communicatie tijdens de inspraakprocedure verliep via gebiedsmanager Guus Catau. Verder werden bewoners via **wijkfolders** en de **website** van het stadsdeel op de hoogte gehouden van de plannen. Ook werden er op het plein gevelplaten opgehangen. De informatiestand bij de Albert Heijn en de bijeenkomsten op het plein waren ook manieren om met bewoners te communiceren over de plannen. Ook konden bewoners bij wijkcentrum Eigenwijks terecht met vragen. De **nota van beantwoording** van de **formele inspraak** is per post naar alle bewoners gestuurd. De bewoners zijn ook op de hoogte gesteld van de commissie vergadering op 27 januari 2010 (hierbij kan spreekuur aangevraagd worden door de bewoners) en de raadsvergadering op 17 februari 2010 (Catau, 2010). De ervaring van Letje de Wilde is dat brieven van het stadsdeel te onduidelijk zijn, "dan moet je er wel bovenop zitten om te weten hoe belangrijk het is, bewoners weten vaak niet waar het over gaat" (Wilde, 2010).

### [Wat werkt goed en wat werkt minder goed in de aanpak volgens de bewoners, gemeente en woningcorporatie](#)

#### *a) Bij het betrekken van bewoners*

- Bijeenkomsten organiseren op geschikte tijden, goed bereikbaar en zichtbaar (Boogaard, 2010). → *bereikbaarheid en zichtbaarheid*.
- Bijeenkomsten organiseren wanneer er iets nieuws te vertellen is, anders werkt het averechts (Boogaard, 2010). → *geen onnodige informatiebijeenkomsten organiseren*.
- Er worden veel indirecte communicatiemiddelen gebruikt, zoals de (onbemande) informatiestand en wijkkranten. → *inzetten van directe communicatiemiddelen werkt beter bij het betrekken van bewoners*.
- Volgens Guus Catau was de stand bij de AH een groot succes voor het betrekken van bewoners, hierdoor was de drempel laag genoeg en

kwamen deze bewoners kijken naar de plannen en gaven enkelen hun mening hierop (Catau, 2010). → *informatiestand bij lokale supermarkt voor informeren bewoners.*

b) *Bij het vormgeven van het proces*

- Volgens het actiecomité was er in beginsel veel openheid tussen de verschillende partijen en kon het actiecomité met alle betrokken partijen in contact komen. Na het indienen van het plan van het actiecomité werden alle lijnen definitief gesloten en was er geen mogelijkheid meer tot een gesprek of discussie. Alle partijen wezen het actiecomité erop dat ze voor vragen/reacties/discussie etc. bij Guus Catau moesten zijn (de gebiedsmanager van het Allebéplein). Ze verwezen ook allemaal naar het formele inspraakmoment dat nog plaats zou vinden, dit is een groot keerpunt geweest in het hele proces van bewonersparticipatie volgens Martijn Rutte (Rutte, 2010). → *Geen openheid en discussiemogelijkheden met onderlinge partijen heeft gezorgd voor wantrouwen onder bewoners.*
- Guus Catau, Peter van den Boogaard etc. hebben de communicatie met de actiegroep gesloten. Volgens Peter van den Boogaard praten ze dan met actievoerders en niet meer met vertegenwoordigers van de bewoners. Die mensen zijn niet meer oplossingsgericht bezig (Boogaard, 2010). → *actievoerders zijn minder oplossingsgericht bezig maar meer actie voerend.*
- Volgens bewoners is geen sprake van een open planproces (wat wel in de notitie bewonersparticipatie vermeld wordt). Er zou namelijk een overleggroep/adviesgroep en klankbordgroep opgezet worden en Martijn Rutte heeft zich hier op 25 april 2009 voor ingeschreven, maar vervolgens niets meer van gehoord (Rutte, 2010). Volgens Ineke Ketelaar is er na 2005 nooit meer sprake geweest van de formatie van een klankbordgroep. Inschrijven daarvoor is dus nooit mogelijk geweest in april. “De notitie bewonersparticipatie, afkomstig van het stadsdeel is

inmiddels achterhaald. In 2006 is de parkstad deal gemaakt, waarbij het aan de woningcorporaties is om de inspraak te regelen en het stadsdeel doet vervolgens het officiële inspraaktraject. Bij het August Allebéplein is het stadsdeel en de woningcorporatie betrokken dus dat maakt het, dat dit precies in het midden ligt, dus dat is blijven hangen”. Er moeten twee nieuwe documenten komen zegt Ineke Ketelaar, een waarbij wordt vastgelegd dat bij Parkstad projecten de woningcorporatie verantwoordelijk is, en bij andere projecten het stadsdeel, Dus dat bewoners zich beriepen op de notitie is achterhaald. (Ketelaar, 2010) → *notitie bewonersparticipatie niet nageleefd/ notitie is achterhaald.*

- Van 2005 tot 2008 is er geen contact geweest met de bewoners. In 2008 werd het plan van het stadsdeel gepresenteerd aan de bewoners (Boogaard, 2010; Rutte, 2010). Het feit dat er in de tussentijd geen contact is geweest met bewoners heeft ervoor gezorgd dat veel bewoners in opstand zijn gekomen tegen de huidige plannen. In de commissievergadering van het stadsdeel is erkend dat er lang stilte is geweest (Wilde, 2010). → *Lange doorlooptijd zorgt voor radiostilte en dat zorgt weer voor onbegrip/ opstand bewoners.*
- Het stadsdeel houdt enorm vast aan de gevelmaat terwijl er ook andere mogelijkheden zijn. Er is een raadsbesluit geweest over deze gevel en Guus Catau heeft hieraan vastgehouden. Als je het hebt over bewonersparticipatie en het genereren van draagvlak vindt Peter van den Boogaard het een ambtelijke opstelling waar hij niet voor zou kiezen. Bewoners begrijpen niet dat het stadsdeel zou sterk vasthoudt aan dat besluit terwijl het relatief gemakkelijk op te lossen is (Boogaard, 2010). → *te ambtelijke opstelling vanuit stadsdeel (vasthouden aan raadsbesluit) en niet kijken naar alternatieven, helpt niet bij het genereren van draagvlak bij bewoners.*
- “Als je niet in voorfasen tegemoet probeert te komen in opmerkingen die gemaakt worden, gaan standpunten op den duur verharderen” (Boogaard,



2010). “De rol van bewoners is volgens Ietje de Wilde dan alleen nog informeren want de plannen liggen er al grotendeels en dan is er weinig discussie of onderhandeling meer mogelijk. In de Krachtwijken is er al juist een overheersend gevoel onder bewoners dat ze geen grip hebben en dat alles voor ze besloten wordt, dit versterkt dit alleen maar meer” (Wilde, 2010) → *niet in voorfase betrekken, leidt tot verharding van standpunten van bewoners en machteloosheid onder bewoners.*

- Bewoners moeten zichzelf ook goed informeren, hier zijn ze deels zelf voor verantwoordelijk (Rutte, 2010; Wilde, 2010) → *Informatieplicht bewoners is ook eigen verantwoordelijkheid maar dan moet er door stadsdeel wel informatie worden verstrekt.*
- “Er is een raadsbesluit geweest en dat betekent dat het vast staat. De bewoners willen hier niet accepteren dat het besloten is door de raad. De duidelijkheid die hierover gegeven wordt heeft er niets mee te maken. Dit maakt ook dat er op de participatieladder geen mogelijkheid meer is tot coproduceren. De bewoners kunnen in dit stadium alleen nog adviseren binnen het besluit (wijzigen van). Om dit te voorkomen kun je als je begint met een project met de bewoners praten over de problemen” (Boogaard, 2010). Wat goed heeft gewerkt in de Staalmanpleinbuurt is het van tevoren vaststellen van een aantal voorwaarden (zoveel % in kennis stellen, zoveel % moet meepraten) Op die manier wordt het meetbaar (80% is blij, 20% niet, maar je kunt nooit iedereen tevreden stellen) (Ketelaar, 2010) → *raadsbesluit moet door bewoners worden begrepen en geaccepteerd, ze kunnen dan alleen nog advies uitbrengen binnen het besluit, dit vanaf begin duidelijk maken aan bewoners / heldere procesafspraken en voorwaarden opstellen.*
- Vanaf het begin van de gesprekken is het besluit van de stadsdeelraad van 2005 leidend geweest. “Bij de behandeling van het uitwerkingsplan voor de openbare ruimte is, op basis van bezwaren van met name bewoners uit de Postjeswegflat, door de stadsdeelraad een uitspraak

gedaan over hoogte van het nieuw te bouwen gebouw (plint plus 4 lagen) op de plaats van de huidige Lidl en de afstand tussen de achterkant van de flat en het nieuwe gebouw (>35m). Voor de ambtelijke projectgroep is het besluit van de stadsdeelraad een randvoorwaarde bij het opstellen van het uitwerkingsplan. Daarnaast is deze randvoorwaarde meegenomen en uitgangspunt geweest in de onderhandeling met de ontwikkelaars. Van het begin af aan is bij het bespreken van het uitwerkingsplan aangegeven dat een heleboel zaken bespreekbaar zijn maar deze randvoorwaarde niet” (Catau, 2010). → *aangeven vanuit stadsdeel waarover bewoners wel/niet kunnen meepraten.*

- Het project is ooit begonnen met een bepaalde problematiek (onveiligheid etc.), en dit blijft hangen bij bewoners. Het is niet begonnen vanuit een ontwikkelings invalshoek en dit maakt ook een groot verschil (Boogaard, 2010). → *problematiek bepaalt de invalshoek van bewonersparticipatie.*
- Geld voor bewonersinitiatieven wordt niet ingezet voor fysieke vernieuwingen → *overheid is passieve (regie) rol niet gewend.*
- Bewoners krijgen ondersteuning van het opbouwwerk in de wijk. De leden van het actiecomité hebben bij het opstellen van het alternatieve plan ondersteuning gekregen van het opbouwwerk maar dit is niet officieel ingediend door middel van bewonersbudgetten. Het actiecomité heeft persoonlijk contact met het opbouwwerk (Rutte, 2010; Wilde, 2010). → *inzetten van opbouwwerk voor ondersteuning bewonersparticipatie.*
- Eigenwijks heeft ongeveer een jaar geleden een offerte gemaakt voor het stadsdeel over ondersteuning bij het mobiliseren en motiveren van bewoners. Het stadsdeel heeft hier vanaf gezien, en de bewonersparticipatie zelf georganiseerd (Wilde, 2010). Guus Catau is als gebiedsmanager verantwoordelijk voor de bewonersparticipatie en daarnaast ook voor de haalbaarheid van de plannen → *het opzetten van*



*bewonersparticipatie vanuit fysieke afdeling stadsdeel heeft niet geleid tot succes.*

- Volgens het actiecomité heeft de gemeente te lang gedacht dat de bewoners alleen hun mening gaven over het plein vanwege hun uitzicht. Het stadsdeel had niet verwacht dat bewoners zo zouden reageren (Rutte, 2010; Wilde, 2010) → *stadsdeel heeft zich vergist in het belang dat de bewoners hebben bij het plein/ onderschatten van bewoners.*
- De bewoners op de hoogte houden van wat er met hun input gedaan wordt (Rutte, 2010). → *terugkoppeling met bewoners.*
- Vanwege het feit dat er veel verschillende partijen betrokken zijn (Albert Heijn, Far west, projectontwikkelaar Newcon) en omdat er veel verschillende functies op het plein aanwezig zijn (moskee, politie, bibliotheek, school, gezondheidscentrum) is het een complex participatieproces (Catau, 2010; Ketelaar, 2010). → *veel partijen maakt het een complex proces, bewoners denken dat het een vastgoedafpraak is omdat er niet naar hen geluisterd wordt.*
- Als bewoners het gevoel hebben dat het echt hun wijk is, dan zijn ze er ook trots op en dan zullen ze zich er ook voor inzetten. → *Bewoners verantwoordelijk maken voor eigen leven en eigen wijk zorgt voor meer inzet*
- Volgens Dick van Dam ligt het probleem ook bij de bewonersorganisaties, deze bestaan vaak uit slechts 10 bewoners en hun stem wordt vaak zwak doordat mensen op den duur niet meer gemotiveerd zijn. Dit komt onder andere doordat het veel tijd kost en omdat bewoners het gevoel hebben dat er niet naar hen geluisterd wordt. Het proces van bewonersparticipatie duurt vaak te lang en dan haken mensen af. Ook is het zo dat wanneer er successen geboekt worden mensen zich sneller aansluiten bij bewonersorganisaties. Als het slecht gaat, doet men dit minder snel (Landelijke mini-manifestatie August Allebeplein, 2010). → *bewoners(organisaties) moeten zich blijven inzetten (tijd en*

*doorzettingsvermogen) en zorgen voor een reële afspiegeling, ook als het minder goed gaat.*

- Als je bewonersparticipatie op een meetbare manier toegepast kan worden door van tevoren duidelijke voorwaarden vast te stellen zoals percentages van aantal bewoners dat mee moet praten etc. (Ketelaar, 2010). → *bewonersparticipatie meetbaar maken.*
- Volgens de bewoners is bewonersparticipatie een succes als (Landelijke mini-manifestatie August Allebeplein, 2010):
  - Er geluisterd wordt naar de signalen van bewoners (bewoners worden nu gezien als vijand);
  - Er duidelijkheid gegeven wordt over de wijze van participeren (vaak wordt er tegen participerende bewoners gezegd; ‘nee, dit is niet de bedoeling’);
  - Er geld beschikbaar gesteld wordt voor de bewoners om te participeren;
  - Als bewoners eigen initiatieven kunnen ontwikkelen en inhoudelijk de discussie met partijen kunnen aangaan (inspraak is niet voldoende);
  - De stand van zaken teruggekoppeld wordt naar de bewoners (en geen oppervlakkige informatieverstrekking).

#### **(Niet) participerende bewoners**

Veel participanten zijn Nederlandse hobbyisten die participeren om eens te proeven en te leren van dit soort bijeenkomsten. Het zijn ook steeds dezelfde mensen die komen opdagen, met name het actiecomité (Boogaard, 2010).

Volgens Martijn Rutte moeten we accepteren dat er altijd een kleine groep voortrekkers zal zijn die participeren. Dit zijn vaak de mensen die hoogopgeleid zijn en de taal spreken. “Over het algemeen heb je meer aan een kleine maar goed georganiseerde, actieve en betrokken groep dan aan het pushen van niet gewillige bewoners” (Rutte, 2010).



Volgens Guus Catau zijn er altijd mensen die tegen het plan zijn, mensen die voor zijn hoor je bijna niet, zo is het ook het geval bij het August Allebéplein en het actiecomité (Catau, 2010).

De ervaring van Peter van den Boogaard is dat de niet blanken niet komen opdagen. Dit komt omdat de cultuur van die mensen anders is. Volgens Peter van den Boogaard zijn allochtonen veel zakelijker en veel directer en exacter, die kijken naar dingen als: word ik er beter van? Veel allochtonen zijn doeners (Marokkanen en Turken zijn ondernemers) en willen wel meepraten maar die moet je uitleggen waar hun kansen liggen, zij gaan niet kijken naar subsidies etc. De terughoudendheid heeft ook te maken met het feit dat deze groepen geen problemen willen veroorzaken. Veel vrouwen (van Surinaamse afkomst) komen wel opdagen bij marktbijskomsten, mannen niet. Hoofdlijn van deze groep bewoners is: 'wanneer gaan we nou beginnen?' (Boogaard, 2010)

Volgens Martijn Rutte zijn het veelal Hindoestanen en Surinamers die niet participeren. Zij willen hier eigenlijk niet wonen omdat ze het liefst verhuizen naar de Bijlmer of Almere. "Een mening geven, initiatief nemen en de juiste kanalen vinden, kennen de meeste allochtonen niet. Over het algemeen heeft Overtoomse Veld te maken met een lastig te betrekken bevolking" (Rutte, 2010).

Volgens Ietje de Wilde hadden bewoners niet veel te halen bij dit participatieproces; wat hen dwars zat kwam niet aan bod. De bewoners zijn alleen door het stadsdeel gevraagd te reageren op de huidige plannen, daarbij kregen ze veelal te horen dat hun reacties niet mogelijk waren; waarom zouden ze dan nog komen? Het opbouwwerk in de wijk heeft geen moeite met het bereiken van deze groepen omdat ze hen op een andere manier benaderen, ze gaan naar ze toe en gebruiken moskees of organiseren activiteiten (Wilde, 2010).

De ervaring van het stadsdeel is dat Marokkanen en jongeren niet participeren. Er vindt geen herhuisvesting plaats dus daarom is het ook moeilijker om deze mensen te bereiken, omdat het ze minder aangrijpt, zegt Guus Catau. Het is bijna nooit een representatief deel van de bewoners die participeert, zegt Catau (Catau, 2010).

Als steeds dezelfde mensen komen mag je concluderen dat andere bewoners niet geïnteresseerd zijn of het er mee eens zijn (Boogaard, 2010). Ineke Ketelaar is het hier wel een beetje mee eens, bewoners die het goed vinden komen niet opdagen, blijkt uit ervaring. "Bewoners moeten ook wel betrokken willen worden, het stadsdeel probeert van alles maar op gegeven moment houdt het op" (Ketelaar, 2010).

#### Instrumenten voor betrekken bewoners

- Volgens Martijn Rutte en Peter van den Boogaard moeten deze groepen niet op een aparte manier benaderd worden (Rutte, 2010; Boogaard, 2010) Ook niet tegemoetkomen in eigen cultuur en geen 1 op 1 gesprekken organiseren want dan zit nog iedereen op zijn eigen stek en is er geen samenhang. Het heeft meer waarde als je meningen tegenover elkaar weg zet bij bewonersbijskomsten (Rutte, 2010). → *geen aparte benadering en 'achter de voordeur' aanpak*. Volgens het opbouwwerk moet men juist wel deze groepen persoonlijk benaderen. Volgens Ineke Ketelaar moet je ook rekening houden met verschillende culturen en daar waar mogelijk ook met hun specifieke wensen en behoeften → *persoonlijke benadering*.
- Je moet ze ook niet dwingen iets te doen wat ze misschien niet willen maar je kunt ze wel triggeren om aan te sluiten bij bijskomsten en ze hier aan herinneren. Dit kun je doen door contacten te leggen met deze bewoners via andere wijkbewoners of organisaties zoals een moskee of buurtvaders. Op die manier voelen ze een druk om te komen maar ze





worden ook niet gepusht (Rutte, 2010; Catau, 2010). → *persoonlijk contact houden met bewoners via verschillende netwerken.*

- Inloopspreekuur organiseren in buurtcentrum Eigenwijks of bij moskee (niet op stadsdeelkantoor) in de middag. Een vertaler tijdens de bijeenkomst uitnodigen en een rondje doen om alle meningen te inventariseren (iedereen aan het woord laten) (Rutte, 2010; Wilde, 2010) Als er concrete dingen georganiseerd worden zijn bewoners eerder bereid te participeren. Denk aan bepaalde thema's (Catau, 2010) → *laagdrempelige en informele bijeenkomsten organiseren (evt. in samenwerking met moskee en Eigenwijks).*

#### (Verwachte) effecten van bewonersparticipatie

- *Vergroting draagvlak:* volgens het actiecomité heeft er geen vergroting van het draagvlak voor de plannen van het stadsdeel plaatsgevonden. Volgens Guus Catau zorgt een breed draagvlak er voor dat de rest van het proces ook soepeler loopt. Volgens Ineke Ketelaar doe je het vooral om draagvlak te krijgen. Groot verschil tussen het plein en andere projecten is dat er niet gesloopt wordt op het plein. Volgens Guus Catau moet je als je weerstand hebt niet koste wat kost er alles tegen doen om dat draagvlak te verwerven. De vraag is hoe representatief is het groepje bewoners dat weerstand biedt? Volgens Ietje de Wilde moet men voor het creëren van draagvlak het plan gezamenlijk maken; dit moet dan ook het uitgangspunt zijn. Samen met bewoners en alle betrokken partijen plannen maken doe je door vooraf open te zijn over de voorwaarden en met de bewoners om tafel te zitten. Dan kunnen ze het ook begrijpen. De regie van het plein moet bij het stadsdeel liggen. Het uitgangspunt is dat je het plein maakt voor en met bewoners zodat het uiteindelijk ook hun plan is; “misschien is het dan wel een kwalitatief minder plan maar het is wel wat de bewoners graag willen” (Wilde, 2010).
- *Verbetering kwaliteit van de plannen:* volgens het actiecomité kan er verbetering van de kwaliteit van de plannen plaatsvinden mits bewoners

in een vroeg stadium betrokken worden. Volgens Guus Catau kan het een beter resultaat opleveren maar niet alle ideeën die bewoners aandragen zijn haalbaar. Ineke Ketelaar zegt dan ook: “Het hele plein werd aangepakt. Er wordt deels commercieel en deels maatschappelijk ontwikkeld waarbij je grondprijzen met elkaar moet vereffenen dus je kunt niet zomaar een blokje ergens vanaf halen en het ergens anders neerzetten; dat heeft gevolgen voor het hele plan. Met als gevolg dat er nu door bewoners gezegd wordt dat het een vastgoedafsprake is”.

- *Vergroten probleemoplossend vermogen:* volgens het actiecomité geldt hierbij hetzelfde als voor de kwaliteit van de plannen. Volgens Ineke Ketelaar zijn bewoners als je het goed doet, heel blij dat buurt aangepakt wordt (Ketelaar, 2010).
- *Grotere betrokkenheid van bewoners bij hun wijk:* “Het resultaat van de inspanningen van het actiecomité is te zien in de sociale ontwikkelingen in de wijk, er is meer samenhang tussen de wijkbewoners, men spreekt elkaar aan op straat etc.”, zegt Martijn Rutte. Dit komt omdat bewoners zich gezamenlijk inzetten voor de verbetering van het August Allebéplein (Rutte, 2010). Projectontwikkelaar Peter van den Boogaard heeft belang bij een vloeiende voortgang. Betrokkenheid van bewoners is daarbij heel belangrijk (Boogaard, 2010).

#### Tevredenheid over resultaat volgens bewoners en betrokkenen

De leden van het actiecomité zijn niet tevreden over de mate waarop ze participeren. Ze mogen niet echt meepraten over de inhoudelijke vernieuwingen van het plein en al helemaal niet meebeslissen. Het actiecomité is wel tevreden over het aantal mensen dat actief en ondersteunend deelneemt aan het actiecomité. De kerngroep van het comité bestaat uit 7 personen en een redelijk grote achterban. De algemene reactie van Martijn Rutte is dat hij het jammer vindt dat de gemeente er niets mee doet wanneer een groep goed georganiseerde bewoners met een voorstel



voor het plein komt. “Als een goede klasse bewoners hun ideeën geeft, moet je daar als stadsdeel toch iets mee doen?” (Rutte, 2010).

Volgens Guus Catau had het inspraaktraject netter gekund, alleen het stadsdeel zit niet in een vrijblijvende situatie, er gebeurt van alles en op een gegeven moment moet er gezegd worden; hoe komen we tot een oplossing waar draagvlak onder zit? (Catau, 2010). Volgens Ietje de Wilde is het plan totaal niet samen met bewoners ontwikkeld en had het stadsdeel ook samen met bewoners een nieuw plan kunnen bedenken in de vorm van coproductie (Wilde, 2010). Volgens Peter van den Boogaard was coproductie niet mogelijk omdat er eerst een haalbaar financieel plan moet liggen en dit bereik je met de commerciële partijen op het plein en niet met bewoners. Daarna kun je er pas de bewoner bij betrekken (Boogaard, 2010). Ineke Ketelaar zegt: “Als je zo’n complex programma hebt met heel veel ontwikkelaars, dan is het bijna per definitie zo dat participatie van bewoners minder is”. Ineke Ketelaar denkt dat bewoners in het algemeen heel weinig meebeslissen bij stedelijke vernieuwing. Als je dat 1 op 1 doet is dat veel gemakkelijker. Bij een woning bijvoorbeeld kun je gemakkelijk tegemoetkomen aan wensen van bewoners. Ook als je gaat ontwikkelen op plekken waar je niet gaat slopen is het vrij controversieel wat je gaat bouwen, dit bepaalt de weerstand. Mensen handelen altijd uit eigen belang. “Er is geen standaard methode voor bewonersparticipatie” (Ketelaar, 2010).

### 3.1.2 Conclusie Professionele aanpak - Overtoomse Veld

*De conclusie van de professionele aanpak bestaat uit een beschrijving van de relatie tussen de aanpak en de uitwerking op de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie. Zie ook het conceptueel model in bijlage 1.*

#### (Uitwerking aanpak op) deelname

De professionele aanpak in Overtoomse Veld heeft geleid tot datgene wat de naam eigenlijk al zegt; de bewonersparticipatie wordt opgezet vanuit professionals en bewoners hebben geen invloed op de manier waarop het proces wordt vormgegeven. In dit geval betekent dit dat ze zeer weinig invloed hebben op de vernieuwingen bij het August Allebéplein. Dit heeft zijn uitwerking op het aantal deelnemers, slechts een selecte afvaardiging van bewoners zet zich actief in voor de wijk in de vorm van een actiecomité. Er zijn vanuit het stadsdeel enkele bijeenkomsten georganiseerd op het plein en hierbij kwamen vaak de voorbijgangers opdagen. De informatiestand bij de Albert Heijn is volgens het stadsdeel wel een succes geweest. De bewoners die echt actief geparticipeerd hebben zijn de leden van het actiecomité Plein Allebé Ja. Dit actiecomité is geen reële afspiegeling van de bewoners in de wijk al hebben ze wel veel contact met hun achterban en die bestaat ook uit niet-westerse allochtonen (de moeilijk bereikbaren). De mini manifestatie, georganiseerd door het actiecomité, laat zien dat er een grote groep bewoners tegen het plan van het stadsdeel is. Bij dit initiatief kwamen dan ook veel (blanke) bewoners opdagen om hun mening te laten horen.

#### (Uitwerking aanpak op) effectiviteit

De aanpak heeft een negatief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. Omdat er de laatste jaren geen participatiegroepen meer gevormd zijn en er alleen invloed uitgeoefend kon worden door middel van de formele inspraak is de effectiviteit van het participatieproces niet optimaal. De rol van bewoners was slechts consulterend en de reden hiervoor heeft te maken met de complexiteit van het proces volgens het stadsdeel. De gemeente heeft niet geheel doordacht vormgegeven aan het participatieproces en de belangen van de bewoners zelfs onderschat. Daardoor zijn er een groot aantal bewoners, actief of niet, in opstand gekomen en dit heeft een negatief effect gehad op de relatie tussen het stadsdeel en bewoners van Overtoomse Veld (dit werd ook

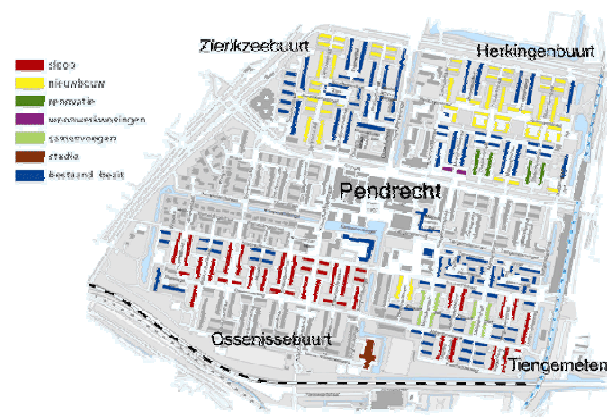


duidelijk geuit naar de lijsttrekkers van het stadsdeel op de mini manifestatie). Volgens de bewoners is het stadsdeel niet nagekomen wat men pretendeert, namelijk het in een vroeg stadium betrekken van bewoners bij de plannen. Dit laatste werd immers door de lijsttrekkers van alle politieke partijen in Slotervaart op de mini manifestatie benadrukt. Wel heeft de vorming van het actiescomité volgens hen zelf geleid tot meer contacten met bewoners onderling op straat. Toch is de algemene tevredenheid van de bewoners ver te zoeken als het gaat om de bewonersparticipatie bij het plein. Volgens het stadsdeel is het allemaal volgens de regels verlopen (de formele inspraak procedure is immers nageleefd) maar of dit ook het gewenste resultaat heeft geleverd voor het participatieproces en de wijk is zeer discutabel. Ongeacht de algemene conclusie van de mini manifestatie dat het stadsdeel steken heeft laten vallen als het gaat om luisteren naar bewoners, besluit het stadsdeel op 17 februari 2010 toch dat het eigen plan moet doorgaan.

### 3.1.3 Case Pendrecht – Gestuurde aanpak

#### Wijkbeschrijving Pendrecht Rotterdam

Pendrecht is onderdeel van De Zuidelijke Tuinsteden en heeft 12.234 inwoners. Pendrecht valt onder de deelgemeente Charlois, die deel uitmaakt van het Pact op Zuid. Begin jaren '50 -een tijd van grote woningnood- werd een start gemaakt met de bouw van de wijk Pendrecht. Door de ruime opzet en het groene karakter wordt Pendrecht -evenals Zuidwijk- ook wel één van de



Zuidelijke Tuinsteden genoemd. De wijk valt op door zijn oorspronkelijke architectuur. Deze is het geesteskind van architecte Lotte Stam-Beese. De stadsvernieuwing, van de laatste jaren bouwt hier op voort. De Zierikzeebuurt en Herkingenbuurt bestaan voor het grootste gedeelte uit ruim opgezette mooie nieuwbouw. De wijk is gelegen rond het winkelcentrum op Plein 1953. Het is een groene wijk met veel speelgelegenheid en goede openbaarvervoer verbindingen. Zo is de wijk bereikbaar via metro, tram en bus. Het aantal woningen in de wijk is 6.047.

#### Plein 1953

Het project dat voor deze casestudy is uitgekozen is plein 1953. Het hart van Pendrecht wordt gevormd door het winkelcentrum Plein 1953. Dit winkelcentrum was eind jaren negentig verloederd en kende veiligheidsissues. Intussen hebben gemeente, deelgemeente en ondernemers de handen ineen geslagen.



Ze hebben plannen ontwikkeld om Plein 1953 weer het bruisend hart van de buurt te laten zijn (Ministerie van VROM/ WWI, 2009d). Hiertoe is in mei 2005 de zogenaamde Plein Ontwikkelings Maatschappij (POM) opgericht. De betrokken partijen hadden behoefte aan meer, met name financiële houvast, dan er was vóór de totstandkoming van de POM. Voor de plannen, die gedurende tien jaar tot 2014 worden uitgevoerd, is door de deelgemeente € 2,5 miljoen vrijgemaakt. De deelgemeente is verantwoordelijk voor het opknappen van de buitenruimte rond Plein 1953 (KEI, 2010).

Woningwoningcorporatie Woonstad en de deelgemeente werken gezamenlijk aan het opknappen van de winkelpanden en het upgraden van het winkelaanbod.

### Bewonersparticipatie bij Plein 1953

*De manier waarop de bewonersparticipatie bij Plein 1953 is vormgegeven wordt beschreven aan de hand van de vijf elementen; trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe, zie het onderstaande schema en vervolgens de uitwerking per element.*

#### Bewonersparticipatie Plein 1953

<b>Trekker</b>	Deelgemeente Charlois
<b>Rol</b>	Adviseur
<b>Hoe</b>	BOP, Individuen (plein en omwonenden), Winkeliersvereniging, Pleincommissie (via VVE)
<b>Middelen</b>	Opbouwwerk, BOP, TOS, 'Vitaal Pendrecht' (branding campagne), Bestaande netwerken (bijv. professionals woonbond en bewonersnetwerk), Participatiefonds/ Charlois in actie
<b>Communicatie</b>	Opbouwwerk in wijkcentrum met ondersteuning (binnenlopen of via mail etc.)/ BOP, Achter de voordeur, Contactpersonen stadsdeel, Nieuwsbrieven en websites

### 1) Trekker

De trekker is de **deelgemeente Charlois**. Persoonlijk verantwoordelijk voor de bewonersparticipatie zijn Luz Kromhout (wijkcoördinator) en/of Katja Hoornman (gebiedsmanager). Over het beheer van de buitenruimte gaat Ilona Otter.

### 2) Rol

Tijdens het overleg met bewoners hebben bewoners vooral een **informerende** en/of **adviserende** rol. Het is wel afhankelijk van het specifieke onderwerp. Bijvoorbeeld: over het podium op het plein is door bewoners meebevestigd, voor het opknappen van de luifels van de winkels is alleen informatie verstrekt (Kromhout & Jongh, 2010). Er zijn bij woningcorporatie Woonstad geen richtlijnen voor participatie. Er wordt per project gekeken naar de manier waarop bewoners betrokken worden. Raadplegen gebeurt in ieder geval; daar begint het mee. Volgens Nico Ros, programmamanager bij Woonstad is informeren altijd moeilijk want je denkt dat je iedereen informeert maar men zegt altijd dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn. Woonstad verwacht ook dat bewoners weer terugkoppelen met hun achterban; als bewoners deelnemen aan een participatieproject zijn ze zelfs verplicht om hen te informeren en te raadplegen. Als ze dat niet alleen kunnen, zullen woningcorporatie en gemeente hen faciliteren (met menskracht en geld).

### 3) Hoedanigheid

De **bewonersorganisatie Pendrecht (BOP)** is gevestigd op Plein 1953 en wordt zeer gedetailleerd op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen, regelmatig geraadpleegd en de adviezen worden ter harte genomen. **Individuele bewoners** van het plein worden in de pleincommissie vertegenwoordigd en zijn via de Vereniging van Eigenaren betrokken. Hier

kunnen ze activiteiten in de wijk organiseren en aangeven wat er niet goed gaat op het plein (bijv. overlast, groen etc.). De pleincommissie overlegt twee keer per jaar. Bewoners van Pendrecht worden via bewonersorganisaties bereikt (Kromhout & Jongh, 2010). De herontwikkeling van het plein gaat vooral om het upgraden van het winkelaanbod. Vanuit Woonstad is er dus ook beperkte participatie met individuele bewoners, maar meer met **winkeliers**. Bewoners zijn wel gebruikers maar samen met deelgemeente en gemeente is besloten om de nieuwe branchering en opknapbeurt aan de experts over te laten (dit is ook deels door de woningcorporatie betaald) (Ros & de Boer, 2010).

#### 4) Middelen

**Opbouwwerk**, de bewonersorganisatie (**BOP**) en Thuis op straat (**TOS**) worden ingezet om bewoners te betrekken bij de wijkaanpak. De woningcorporatie betaalt en de deelgemeente betaalt hier een stukje aan mee. Vanuit de wethouder is het idee ontstaan om **Vitaal Pendrecht** op te richten. Hierbij worden vitale coalities gevormd om op die manier kansen te benutten want “gezamenlijk kom je verder en men moet kansen van bewoners benutten”. Vitaal Pendrecht is opgezet om alle ontwikkelingen in de wijk op het gebied van wonen, werken en leven te communiceren met bewoners en partijen. Een belangrijk middel dat wordt ingezet in de hele wijk is de **Brandingcampagne ‘Pendrecht is goed bezig’**. Met deze campagne laten verschillende initiatiefnemers uit de wijk aan elkaar en de rest van Nederland zien, hoe goed ze bezig zijn in Pendrecht. Er lopen tientallen projecten en iedere dag gebeuren er activiteiten in de wijk. Iedere maand, 30 maanden achter elkaar, zetten ze één van de bewoners in de schijnwerpers en vertellen ze over het project, waar hij of zij vaak dag en nacht mee bezig is, samen met andere enthousiaste buurtbewoners. Een project van ‘Pendrecht is goed bezig’ is de **‘Pendrecht Universiteit’**. De rollen zijn hier omgedraaid want de bewoners geven les aan de professionals. Over de geschiedenis van

de buurt, over religie maar ook over vernieuwingen in de wijk. Door het jaar heen vinden colleges van bewoners plaats. De onderwerpen worden ingegeven door de actualiteit of door vragen van zowel bewoners als instanties. In de maand februari zijn er in elk van de 4 buurten in Pendrecht eigen colleges gegeven. Er wordt afgesloten met een samenvattend college. Zie onderstaande foto van de Pendrecht Universiteit op 18 februari 2010 (Pendrecht is goed bezig, 2009). In eerste instantie zijn hiervoor de ‘usual suspects’ gevraagd, bewoners die ze al kennen en al veel deden in de wijk. Nu gaan ze bewoners benaderen die ze nog niet kennen maar die ze leren kennen door hun initiatieven en via andere bewoners. Op deze manier hopen ze nieuwe groepen aan te boren. Er worden ook ‘helden overleggen’ georganiseerd om erachter te komen hoe ze wel te bereiken. Dit is nog in volle gang. Bij het ondersteunen van initiatieven van bewoners om hun buurt leefbaarder te maken heeft de deelgemeente het



Participatiefonds en Charlois in Actie. Het **Participatiefonds** is geld van het Rijk (in het kader van WWI aanpak Krachtwijken) voor de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Bewoners of instellingen kunnen subsidie aanvragen of een offerte indienen. Hiervoor zijn geen vouchers maar een aanvraagformulier. Het project moet een wezenlijke bijdrage leveren aan verbetering van de wijk. **Charlois in Actie** is een laagdrempelige regeling voor kleine bedragen, maximaal € 1.000, -. De activiteit moet een open karakter hebben, moet in de deelgemeente Charlois plaatsvinden en er moeten minstens 20 personen aan deelnemen (Kromhout & Jongh, 2010).



## 5) Communicatie

Voor de communicatie met bewoners is een belangrijke rol weggelegd voor het **opbouwwerk** dat een wijkcentrum heeft op het plein. Bewoners kunnen hier binnenlopen of via e-mail vragen stellen. Ook zijn er diverse aanspreekpunten vanuit het stadsdeel zoals de **wijkcoördinator** Luz Kromhout, **wijkbeheerder** Ilona Otter en **beleidsmedewerker communicatie** Joyce van der Sluis waar bewoners zelf contact mee kunnen leggen. De ontwikkelingen in de wijk worden gepubliceerd op verschillende **websites**, via het **wijkmagazine** 'In de kijkerd' en wijkkrant 'Charlois gaat voor resultaat'.

[Wat gaat er goed en wat gaat er minder goed in de aanpak volgens gemeente, woningcorporatie en bewoners](#)

### a) Bij het betrekken van bewoners

- De woningcorporatie merkt dat steeds meer mensen beginnen te bewegen en meer mensen komen naar de Pendrecht Universiteit. Ze zijn nog steeds op zoek naar het meest effectieve middel.
- De deelgemeente heeft activiteiten, zoals open podium georganiseerd, niet vanuit hun eigen interesses maar vanuit de interesses van bewoners.
- Een toegankelijke deelgemeente waarmee je gemakkelijk contacten legt (Boender, 2010).

### b) Bij het vormgeven van het proces

- De wijkregisseur van Woonstad; Harry de Boer is veel aanwezig in de wijk, dan komen de bewoners naar hem toe; in combinatie met opbouwwerk werkt dit heel goed;
- De terugkoppeling van bewoners met hun achterban.
- Vraag of verwacht ook een tegenprestatie van bewoner, bijvoorbeeld dat het project in leven blijft, of dat er weer een nieuw project gestart wordt

door bewoners. "Dan heb je bereikt dat de bewoners bezig zijn in hun wijk" (Ros & de Boer, 2010);

- Als bewoners zelf initiatieven nemen, die de woningcorporatie in samenwerking met de gemeente wil faciliteren en ondersteunen in menskracht, materiaal of geld (Bijvoorbeeld de Pendrecht Universiteit, Bien Hofman van de bewonersorganisatie heeft dat opgezet).
- Maak de bewoner zelf verantwoordelijk voor het uitdragen van het initiatief naar andere bewoners en partijen; vraag aan bewoners wat ze zelf kunnen, daar waar ze hulp nodig hebben krijgen ze ondersteuning door de gemeente of de woningcorporatie.
- De woningcorporatie weet uit ervaring dat wanneer ze bewoners niet betrekken het ook heel erg tegen ze kan keren. Bij het podium op het plein is dit fout gegaan. Als ze hierbij wel bewoners hadden betrokken was het podium er niet gekomen of hadden ze meesters gekregen en dan was het nu niet zo'n probleem geweest in de wijk vanwege overlast van vogels. Op dit gebied valt in Pendrecht nog een slag te winnen. Volgens een bewoonster is het ook beter om aan de voorkant na te gaan wat bewoners vinden, dan achteraf de mening of het advies van bewoners te vragen. Beter is het als bewoners aan de voorkant bij plannen worden betrokken (dus als er nog niets op papier staat, het nog geen plan is). Uiteraard met goede afspraken over wat wel en niet mogelijk is. Pas als je zo werkt, is er sprake van participatie. Niet dingen opleggen of bewoners met voldongen feiten confronteren. Bewoners weten als geen ander hoe het zit in hun buurt. Wat wel of niet handig is (Boender, 2010).
- Volgens Marjolein Jongh van deelgemeente Charlois is bewonersparticipatie succesvol wanneer zo veel mogelijk bewoners betrokken zijn en deze bewoners ook tevreden zijn over de gang van zaken (Kromhout & Jongh, 2010).



### (Niet) participerende bewoners

De woningcorporatie constateert dat bij de Pendrecht Universiteit vooral blanke en oudere bewoners aanwezig zijn. Zij hebben meer tijd en vinden het nuttig om hun tijd zo te besteden. Verhuisbewegingen zijn minder hoog in Pendrecht dus bewoners in de omgeving van het plein zijn wel redelijk goed te bereiken. Allochtonen en jongeren zijn minder geneigd te participeren. Redenen hiervoor zijn:

- Taalbarrière;
- Ze zijn niet geïnteresseerd (vooral in de wintertijd) o.a. omdat ze hun eigen problematiek hebben;
- Ze zijn meer doeners dan praters en willen actief bezig zijn.

### Instrumenten voor betrekken bewoners

- Als je een activiteit organiseert, bijv. een markt op het plein.
- Door middel van een brandingcampagne zoals 'Pendrecht is goed bezig' (Deelgemeente en Woonstad dragen daar in bij). Een van de initiatieven die hieruit voortgekomen is, is de Pendrecht universiteit en dit werkt omdat men via andere bewoners in contact komt met moeilijk bereikbaren.
- In een andere wijk in Rotterdam wordt door een bewoner gewerkt met een 'Achter de voordeur' aanpak. Zij bereikt hiermee ook allochtonen en zet andere partijen in werking.

### (Verwachte) effecten van bewonersparticipatie

- *Vergroting draagvlak*: bewonersparticipatie wordt door de woningcorporatie toegepast om te toetsen hoe vernieuwingen in de wijk worden opgenomen door bewoners. Een waardevol groepje mensen gebruiken om dit soort dingen te toetsen.
- *Verbetering kwaliteit van de plannen*: volgens de woningcorporatie kunnen plannen beter worden (wijzigingen), maar de vraag is; hoe weet je dat je met *de* bewoners gesproken hebt? Vanuit het verleden zijn er

verschillende manieren om met bewoners in contact te komen: plein overleg, afvaardiging winkeliers, VVE bewonersgroep, bibliotheek, TOS (thuis op straat), BOP (bewonersorganisatie Pendrecht), via de woningcorporatie en de pleinmanager Frank Belderbos.

- *Waardevermeerdering woningvoorraad*: de woningcorporatie erkent de relatie tussen bewonersparticipatie en de verbetering hiervan op de sociale en fysieke ontwikkelingen in de wijk en de waardevermeerdering voor de woningvoorraad van de woningcorporatie. Ze doen ook een stukje 'social engineering', dat is onvermijdelijk als je een wijk als Pendrecht hebt, daar moet je wel in investeren. Als voor bewoners de woning naar wens is, de leefomgeving prettig is, werkt dit positief door in de behoefte om langer in de woning en wijk te blijven wonen (Ros & de Boer, 2010).

Volgens bewoners zijn al deze redenen van belang (Boender, 2010).

### Tevredenheid over resultaat volgens bewoners en betrokkenen

De gemeente en woningcorporaties zijn tevreden over het aantal bewoners dat deelneemt. Over de representativiteit zijn ze redelijk tevreden, maar dit kan nog beter. Volgens de gemeente en woningcorporaties hebben bewoners redelijk veel invloed en zijn ze bereid plannen te wijzigen als dit door bewoners wordt aangegeven. De bewoners die actief participeren koppelen goed terug met hun achterban en krijgen hiervoor de nodige ondersteuning.

In principe probeert de woningcorporatie iedereen te bereiken, maar er is altijd een percentage dat nergens aan mee doet of loze beloftes maakt. De groep die uiteindelijk over blijft is een groep waarmee ze verder gaan. Ze vragen ook een tegenprestatie van bewoners, iets dat bewoners zelf doen. Gebruik de eigen kracht en invloed van bewoners om een initiatief te ontwikkelen. Pendrecht is volgens woningcorporatie heel goed bezig, in geen



andere wijk van Woonstad in Rotterdam wordt zoveel gedaan op het gebied van bewonersparticipatie. Het is ook een voorbeeldwijk voor andere wijken.

Bewoners zijn tevreden over de afspraken die gemaakt worden, ze worden ook nagekomen. Volgens bewoners die deelnemen aan de pleincommissie is er (nog) geen sprake van gelijkwaardige samenwerking. Ook is hun mening dat iedereen die wil participeren ook in de gelegenheid gesteld moet worden (bijv. door ondersteuning te bieden) ongeacht afkomst. Er kan volgens hen niet gesproken worden over verbetering van de plannen want zo diep gaat het nog niet (Boender, 2010).

### 3.1.4 Conclusie gestuurde aanpak – Pendrecht

*De conclusie van de gestuurde aanpak bestaat uit een beschrijving van de relatie tussen de aanpak en de uitwerking op de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie. Zie ook het conceptueel model in bijlage 1.*

#### Uitwerking aanpak op deelname

De gestuurde aanpak heeft een redelijk positieve uitwerking op de deelname van bewoners aan participatieprojecten. Bewoners worden vanuit verschillende hoeken benaderd, zo is er de bewonersorganisatie, een pleincommissie waar individuele bewoners aan deelnemen en de Pendrecht Universiteit die rol van bewoners en professionals omdraait. Dit heeft allemaal een positieve uitwerking op de deelname aangezien de bewoners die deelnemen een redelijk reële afspiegeling van de wijk zijn. De reden dat het zo'n succes is waarschijnlijk ook omdat het goed gaat met de initiatieven die bewoners hebben, er wordt naar hen geluisterd en dit draagt bij aan de bereidheid van bewoners om te participeren.

#### Uitwerking aanpak op effectiviteit

De aanpak heeft een redelijk positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. Bewoners worden betrokken bij de herontwikkeling op het plein maar ze zijn geen

gelijkwaardige partner, ze hebben de rol van informateur en adviseur. Afspraken worden goed nagekomen en de bewoners mogen advies geven en aan de hand daarvan kan het zo zijn dat de kwaliteit van de plannen verhoogd wordt. De reden dat het zo'n succes is, heeft waarschijnlijk ook weer te maken met de successen die in het verleden al geboekt zijn; bewoners zijn dan eerder geneigd zich in te zetten voor de wijk dan wanneer het slecht gaat met de participatie. Ook speelt de grote brandingcampagne een belangrijke rol in het succes van bewonersparticipatie. Bewoners worden op deze manier geprikkeld om een eigen initiatief te ontwikkelen en ze zien dat er ook echt iets mee gedaan wordt.

### 3.1.5 Case Kruiskamp - Gecombineerde aanpak

#### Wijkbeschrijving Kruiskamp Amersfoort

Kruiskamp telde op 1 januari 2009 5.812 inwoners en is de afgelopen twee jaar gegroeid met bijna 700 inwoners. Kruiskamp dateert overwegend van de jaren '50 en '60 en wordt gekenmerkt door een hoog aandeel sociale huurwoningen (met name flats). Inmiddels bestaat in Kruiskamp 36% van de woningvoorraad uit koopwoningen. De laatste jaren is dit sterk gestegen door toename van koopwoningen. De wijk staat, mede dankzij de lage gemiddelde huurprijs vooral in de belangstelling bij starters en allochtonen. Kruiskamp heeft met 38% een hoog aandeel bewoners met een niet-westerse achtergrond, het aandeel Turken is het grootst. Overigens laat dit aandeel wel een daling van 2% zien ten opzichte van 2007. De wijkatlas van 2007 vormde mede de basis voor de analyse van de problemen op wijkniveau (Gemeente Amersfoort, 2009).





## Amersfoort Vernieuwt

De Amersfoortse wijk Kruiskamp is onderdeel van het programma 'Amersfoort Vernieuwt'. 'Amersfoort Vernieuwt' staat voor de gemeenschappelijke en integrale aanpak van de wijkvernieuwing in de stad. Gemeenschappelijk vanwege de goede samenwerking met onder meer woningcorporaties De Alliantie Eemvallei en Portaal Eemland. Integraal vanwege de sociale én fysieke aanpak. Met het programma 'Amersfoort Vernieuwt' willen de gemeente en de woningcorporaties De Alliantie Eemvallei en Portaal Eemland de volgende hoofddoelstelling bereiken: vitale wijken waar bewoners prettig leven. Voor Kruiskamp zijn de doelstellingen in het wijkactieplan opgenomen; een einddoelstelling voor 2018 en een tussendoel voor 2012 (Gemeente Amersfoort, 2009). In juli 2008 zijn met de gemeenteraad afspraken gemaakt op welke wijze de resultaten en effecten van het programma 'Amersfoort Vernieuwt' in de tijd worden gevolgd. De wijkatlas is de eerste meting van de doelstellingen van 'Amersfoort Vernieuwt' sinds de start van het programma in januari 2008. De wijkatlas schetst dus het beeld van de stand van zaken in de wijk Kruiskamp na een jaar uitvoering van 'Amersfoort Vernieuwt'. De totale looptijd van het wijkactieplan Kruiskamp is 10 jaar. De doelen zijn gesteld op wijkniveau en worden dus ook gemeten op wijkniveau, waar mogelijk worden ook cijfers op buurtniveau gegeven. De buurten in Kruiskamp zijn Evertsenstraat, Neptunusplein en Columbusweg. Op 5 buurten in de wijk Kruiskamp wordt extra ingezet, dit omdat niet alle buurten volgens de gemeente 'slecht' zijn. Een nieuwe ontwikkeling in de wijk vindt altijd plaats



volgens de driehoek methode; projectleider, wijkontwikkeling en communicatie (Gemeente Amersfoort, 2009).

## Neptunusplein

Het project dat voor deze casestudy is uitgekozen is Het Neptunusplein. Het Neptunusplein is het (winkel)centrum van de wijk. Daar doen de wijkbewoners (en mensen van buiten de wijk) hun boodschappen, gaan ze (in de nabije toekomst) naar het wijkcentrum en bezoeken ze de bibliotheek of het ouderencentrum De Drietand. Op het plein bevinden zich winkels met daar bovengeslagen (huur)woningen. De problematiek op het Neptunusplein en omgeving is de auto-inbraken en drank-/drugsoverlast. In combinatie met de herontwikkeling van woningen en het aangrenzende parkgebied wordt ook het winkelcentrum van de wijk vernieuwd. De uitstraling en winkelaanbod op het Neptunusplein wordt verbeterd. Er wordt een strip gesloopt, en vervolgens op een nieuwe plek opgebouwd, de parkeerplekken worden verbeterd en het pleinkarakter wordt versterkt. De aanpak van de winkelstrip van het Neptunusplein is gestart in 2008 en de verantwoordelijke is de woningwoningcorporatie (Gemeente Amersfoort, 2008). Vorig jaar is de ontwikkeling van het Neptunusplein grotendeels afgerond. Er zal medio 2010 een nieuwbouwcomplex met 63 sociale huurwoningen en een winkelstrip worden opgeleverd dat het winkelplein gaat uitbreiden. Dit project heet Lemaire en wordt door De Alliantie ontwikkeld. Zie figuur 3.3 voor de locatie van het nieuwbouwcomplex (Amersfoort Vernieuwt, 2009a; Gemeente Amersfoort, 2008). De herontwikkeling van het Neptunusplein betreft dus geen grootschalige bouwkundige ingrepen maar meer logistieke ingrepen (Zwier, 2010).





Figuur 3.3 Links: Neptunusplein Rechts: Locatie nieuwbouwproject Lemaire (Bron: google maps)

### Bewonersparticipatie bij het Neptunusplein

De manier waarop de bewonersparticipatie bij het Neptunusplein is vormgegeven wordt beschreven aan de hand van de vijf elementen; trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe, zie het onderstaande schema en vervolgens de uitwerking per element.

#### Bewonersparticipatie Neptunusplein

<b>Trekker</b>	Gemeente en De Alliantie (openbaar vs. complexniveau)
<b>Rol</b>	Adviseur, coproductent
<b>Hoedanigheid</b>	Participatiegroepen (individueen en winkeliers/ondernemers)
<b>Middelen</b>	Bestaande netwerken aanboren, inloopmiddag-avond,

bewoners bijeenkomsten

**Communicatie** Via brieven, via opbouwwerk (binnenlopen bij wijkcentrum of via e-mail), website en nieuwsbrieven, achter de voordeur

#### 1) Trekker

Voor het openbare/gemeenschappelijke gebied op het plein is de **gemeente** de trekker van het participatieproces, dit geldt ook voor sociale projecten. Voor het nieuwe complex (Lemaire) dat gebouwd gaat worden is **De Alliantie** verantwoordelijk voor de participatie.

#### 2) Rol

De rol van de bewoner ligt tussen **adviseur en coproductent**. Er wordt altijd aan bewoners gevraagd of ze een reactie willen geven op de globale plannen die gemaakt zijn door de woningcorporatie. Vervolgens wordt er samen met bewoners gekeken naar verbeteringen aan het ontwerp. Een voorbeeld is dat de bewoners bij het nieuwe complex geklaagd hebben over het verdwijnen van zonlicht. De woningcorporatie heeft vervolgens het ontwerp aangepast waardoor er meer zonlicht op de achterliggende woningen zou blijven<sup>4</sup>. Er wordt niet gesproken over coproductie door de gemeente omdat er dan met stakeholders gewerkt wordt die allemaal een gelijkwaardige positie hebben. In dit geval moeten ook alle partijen het eens zijn met de plannen. Dat is hier niet het geval omdat ook een aantal ideeën van bewoners niet zijn meegenomen want de Alliantie beslist uiteindelijk (bijv. omdat het niet past met het bestemmingsplan).

<sup>4</sup> In de 'startnotitie project en bestemmingsplan Lemaire' d.d. april 2009 wordt besproken dat de bewonersparticipatie in lijn met de richtlijnen van Amersfoort Vernieuwt het kenmerk "consultatie" heeft gekregen, echter blijkt uit de praktijk dat de rol van bewoners meer is dan alleen consultor (Amersfoort Vernieuwt, 2009a).



### 3) Hoedanigheid

**Individuele bewoners** participeren in een **participatiegroep** samen met **winkeliers/ ondernemersvereniging**, in totaal een groep van ongeveer 15 mensen. Bij het Neptunusplein is de participatiegroep ontstaan in een eerder project, genaamd Parkweelde 2 gebruikt. Dit is een project van de Alliantie waarbij bewoners van Parkweelde 1 en overige omwonenden hebben deelgenomen aan een participatiegroep. Vervolgens zijn bewoners van de woningen boven de winkels op het Neptunusplein en de ondernemersvereniging hierbij aangesloten.

Bij het project Lemaire wordt niet met bewonerscommissies gewerkt omdat er nog geen sprake is van bewoners (het is nu een braakliggend terrein). De volgende groepen zijn betrokken bij het project Lemaire:

- Bewoners aan de Van Roggeveenstraat.
- Overige omwonenden.
- Ondernemers in de omgeving.

### 4) Middelen

De woningcorporatie en gemeente maken veel gebruik van het **bestaande netwerk** voor het benaderen van bewoners. Mensen die niet aangesloten zijn bij dit netwerk worden d.m.v. **bijeenkomsten** bereikt. De participatie is als volgt vormgegeven (Amersfoort Vernieuwt, 2009a):

- **Inloopmiddag en -avond** schetsontwerp in wijkcentrum De Drietand op Neptunusplein: informatief met verzoek om reactie op concept ideeën/-plannen. Bewoners konden zich hier inschrijven om deel te nemen aan de participatiegroep/klankbordgroep.
- Oprichting participatiegroep: meespreken en meedoen. Uitwerken Voorlopig Ontwerp in een aantal bijeenkomsten.

- Presentatie Voorlopig Ontwerp door participatiegroep en Alliantie aan de wijk.
- Na besluitvorming Definitief Ontwerp: in het kader van de aanvraag bouwvergunning formele inspraakmogelijkheden.

Er is gedurende het participatietraject 1x een bijeenkomst geweest met alleen winkeliers, omdat dit heel erg ging over vierkante meters en dergelijke (Zwier, 2010).

### 5) Communicatie

Er wordt gekeken wat de invloed is van de vernieuwingen/ veranderingen op de bewoners en dit wordt vermeld via de **website** en **nieuwsbrieven**. Ook krijgen bewoners een uitnodiging per post voor de bewonersavonden. Verder wordt er gewerkt met de **achter de voordeur** aanpak en met **opbouwwerkers**.

[Wat werkt goed en wat werkt minder goed in de aanpak volgens de bewoners, gemeente en woningcorporatie](#)

#### a) *Bij het betrekken van bewoners*

- Vertel aan bewoners wat de nieuwe ontwikkelingen in hun wijk voor hen betekenen en geef aan wat het belang is voor de bewoner om deel te nemen aan participatieprojecten (dit kan de bewoner niet altijd zelf inschatten) (Meijer, 2010).
- Op tijden dat mensen uit hun werk komen en contact zoeken met bewoners (bijv. door portiekgesprekken) (Taal, 2010)
- Gebruik het eigen professionele en bewonersnetwerk (zoals opbouwwerk) om met bewoners in contact te komen, het is vaak een kwestie van 'lobbyen'. Persoonlijk contact is belangrijk. (Meijer, 2010; Taal, 2010; Zwier, 2010)



- Een inloopmiddag organiseren bij een buurthuis in de wijk, van 4 tot 8 uur waarbij bewoners 1 op 1 kunnen spreken met de gemeente, de woningcorporatie of de architect. Bewoners kunnen komen wanneer het hen uitkomt, het is heel laagdrempelig. Met visuele middelen als panelen worden aan bewoners de eerste plannen gepresenteerd. Op deze middag wordt tevens aan bewoners gevraagd of ze deel willen nemen aan een participatiegroep/klankbordgroep. Ze kunnen zich middels een formulier opgeven. Dit is een formule die goed werkt volgens Gerry Zwier. (Zwier, 2010)
- b) *Bij het vormgeven van het proces*
- Herinner de bewoners tijdens het proces aan hun belang om te participeren, dit zorgt ervoor dat de bewoner geïnteresseerd blijft om te participeren.
  - Het is heel belangrijk dat je kaders aangeeft en verwachtingen helder maakt naar bewoners. Waarover mogen ze wel/ niet meepraten? Probeer dit bij elk project van tevoren vast te stellen met bewoners.
  - Als je bewoners begeleidt en ondersteunt (bijv. door opbouwwerk of de woonbond) kom je een heel eind om de kwaliteiten en kennis van bewoners naar boven te halen.
  - Een wijkbeheerder of opbouwwerker kan snel signalen oppikken in de wijk; je moet zichtbaar zijn voor de bewoner. Zodoende kan je snel inspelen op problemen in de wijk.
  - Niet alleen maar praten en praten, bewoners moeten ook kunnen visualiseren, gebruik bij bijeenkomsten posters/ panelen of neem ze mee op excursie en laat zien hoe het in (andere) wijken gaat (Zwier, 2010; Taal, 2010).
  - Een (groot) project in deelprojecten onderverdelen kan helpen als je te maken hebt met een lange doorlooptijd vanwege besluitvorming. Dit houdt het project leefbaar. Ook zijn er bewoners die geen zin of tijd

hebben om te participeren bij een langlopend project maar die het leuker vinden om 1 of 2 keer mee te denken.

- Bewoners moeten een tegenprestatie krijgen maar moeten ook een tegenprestatie leveren aan de gemeente en woningwoningcorporatie.
- Erken dat er veel tijd gaat zitten in het participeren en dat bewoners dit in hun vrije tijd doen.
- Zet bewonersparticipatie op vanuit een aparte sociale afdeling (die al veel contacten heeft met bewoners en welzijnswerk etc.) en zorg ervoor dat je iemand verantwoordelijk maakt voor het participatieproces, die weet wat bewonersparticipatie is en hoe hij/zij er mee om moet gaan (Brink, 2010). Zet participatietrajecten niet op vanuit een fysieke afdeling van de gemeente en woningwoningcorporatie, zij zijn geen experts op het gebied van bewonersparticipatie en gebruiken veelal standaard instrumenten zoals klankbordgroepen.
- Bij elk project kijken hoe de participatie ingevuld gaat worden, de precieze invulling is dus altijd anders, er zijn wel enkele middelen en instrumenten die je standaard kan toepassen. Bewonersparticipatie = maatwerk (Taal, 2010).
- Zorg er altijd voor dat je fysieke en sociale projecten in de wijk met elkaar verbindt. De fysieke ontwikkeling(en) houdt namelijk een keer op en de sociale ontwikkeling in de wijk moet gecontinueerd worden (Brink, 2010).
- De Alliantie zegt dat bewonersparticipatie succesvol is: "Als de bewoners het gevoel hebben dat ze (afhankelijk van insteek) goed geïnformeerd zijn, mee hebben kunnen denken en inbreng hebben gehad, als het doel is bereikt waar je op ingezet hebt (het is zo gelopen als afgesproken). Als de woningcorporatie interactie heeft gehad met bewoners. Ze hebben serieus gekeken naar inbreng van de bewoners en teruggekoppeld waarom iets wel of niet gebeurt. Bewonersaantallen zegt niet altijd wat, want participeren met een hele grote groep werkt niet. Dan kun je beter een beperkte groep, maar wel een goede afvaardiging hebben, waar je



serieus mee in gesprek gaat en die weer goed terugkoppelt naar zijn achterban, dan dat je heel veel mensen om tafel hebt die eigenlijk niet zo goed weten wat participatie is. Dan kom je heel moeilijk tot concrete stappen. Een goede groep vinden is lastig. Het liefste is dit natuurlijk een gemixte groep bewoners (reële afspiegeling)” (Meijer, 2010). Portaal zegt: dat het succesvol is verlopen: “Als bewoners het gevoel hebben dat ze invloed uitoefenen op het proces en het eindresultaat”, Dit is een win-win situatie. Als je wil samenwerken, betekent dit in het proces er naartoe een specifieke aanpak maar het heeft ook zijn uitwerking op het eindresultaat. “Samen betekent ook wederzijds verantwoordelijkheid nemen”: het is niet eenzijdig. Bewoners moeten ook kijken wat ze kunnen doen in hun eigen leefomgeving, ze verwachten ook van de bewoner een tegenprestatie. Er is altijd een vervolgstap. “Als een grote groep het gevoel heeft dat ze een volwaardige partij zijn geweest in het proces”. Luisteren is te weinig. Uiteindelijk moet iedereen zich deel voelen van het proces en weten waarom het eindproduct zo geworden is. Alle partijen moeten daarover tevreden zijn (Taal, 2010). Projectmanager Gerry Zwier zegt hierover: vanaf het begin bewoners betrekken bij de plannen zodat je uiteindelijk een plan hebt dat door een groot deel bewoners gedragen wordt, zelfs als het resultaat niet volgens iedereen is zoals gewenst maar het proces wel goed is verlopen, kan je nog evengoed spreken van succesvolle bewonersparticipatie. Blijf na een participatietraject wel altijd in contact met de bewoners, ‘after sales’.

### (Niet) participerende bewoners

In bewonerscommissies en participatiegroepen zitten vaak blanke, hoog opgeleide, oudere (veelal mannelijke) bewoners. Dit komt omdat zij tijd hebben en veel contact hebben met publieke zaken. Bij de bewonersparticipatie op het Neptunusplein was dit echter niet het geval, hier kwamen ook allochtonen, studenten en jongeren opdagen bij bijeenkomsten. (Amersfoort Vernieuwt, 2009)

Allochtonen en jongeren zijn minder geneigd te participeren. Redenen hiervoor zijn:

- Bewoners van andere afkomst spreken de taal niet of zijn laaggeletterd;
- Ze hebben een andere manier van communiceren (brieven sturen werkt niet);
- Het kost veel tijd;
- Ze zien het belang er niet van in;
- Ze zijn meer doeners dan praters;
- Ze zijn niet geïnteresseerd in wat er buiten hun voordeur gebeurt omdat:
  - Ze hun eigen problematiek hebben (‘overleven’);
  - Ze geen kinderen hebben en de wijk daardoor minder belangrijk is.

### Instrumenten voor betrekken bewoners

- Ga naar bewoners toe in plaats van de bewoners naar de gemeente en woningcorporatie toe laten komen. De gemeente heeft hiervoor 3 instrumenten.
1. Meedoen in Kruis Kamp: project Meedoen in Kruis Kamp streeft er naar een samenhangend bewonersnetwerk te creëren in vijf buurten. In diverse buurten zijn er spanningen tussen bewoners met verschillende culturele achtergronden en leeftijden en tussen groepen allochtonen onderling. Doel van het project is bewoners meer in contact te brengen met elkaar, zodat de sfeer verbetert. Van de 110 gezinnen, deden er 90 mee met het project (Ministerie van VROM/ WWI, 2009).
  2. AV-teams: De Gemeente Amersfoort is opdrachtgever voor het project AV-teams. De woningcorporaties zijn medeopdrachtgever. De uitvoering ligt in handen van Stichting Welzijn Amersfoort (SWA) die de projectleiding verzorgt en de intakers aanstuurt. AV-teams helpen bewoners vooruit op de participatieladder (arbeidsladder) door middel van een achter de voordeur aanpak. Vanuit dit persoonlijke contact



worden mensen ook gestimuleerd deel te nemen aan activiteiten in de buurt of daarbuiten. Uiteindelijk doel is hen te versterken en hun kansen en vertrouwen te vergroten. De intakekers nemen huisbezoeken af en helpen de bewoners direct op weg bij eenvoudige vragen of wanneer zij willen gaan deelnemen aan een activiteit. De problematiek wordt vervolgens besproken in een kernteam met onder andere projectleiders en intakekers van SWA, opbouwwerkers en medewerkers van woningcorporaties. Vragen van meer bewoners tegelijkertijd op het gebied van de woning, woonomgeving en leefbaarheid worden door de opbouwwerker en de medewerker van de woningcorporaties samen opgepakt en omgezet in een gezamenlijke activiteit voor de hele buurt. De projectleider van SWA is coördinator binnen ieder kernteam en onderhoudt directe contacten met het Buurttoezichtteam (zie hieronder) en de wijkagent. Zowel Buurttoezichtteam als politie zijn ook samenwerkingspartner binnen de AV-team-aanpak (Amersfoort Vernieuwt, 2009b).

3. BT-teams: De inzet van het Buurttoezichtteam vormt een vast onderdeel van de AV-team-aanpak. Dit team houdt extra toezicht en spreekt mensen aan op overlastgevend gedrag in de buitenruimte en in de gemeenschappelijk ruimtes van de woningcorporaties, zoals portieken, galerijen en trappenhuizen. De huisbezoeken en het extra toezicht moeten leiden tot een betere leefbaarheid in de buurt (Amersfoort Vernieuwt, 2009b).
- Maak gebruik van buurtvoorlichters die mensen informeren en triggeren om aanwezig te zijn bij bijeenkomsten, bewoners vinden het fijn om persoonlijk contact te hebben met de partijen (Brink, 2010).

#### (Verwachte) effecten van bewonersparticipatie

- *Vergroting draagvlak*: dit is meer een belang voor de gemeente en de woningcorporatie dan voor bewoners (Meijer, 2010; Zwier, 2010). Volgens de gemeente is dit een eigen belang omdat je vaak een lang traject te gaan hebt met eventuele formele bezwaarrondes etc. 100% garantie heb je nooit maar het is altijd beter de plannen in het voortraject bij bewoners neer te leggen want de tijd en energie die je er dan in stopt win je uiteindelijk terug bij de formele procedureronde (Zwier, 2010).
- *Verbetering kwaliteit van de plannen*: De gemeente wil uiteindelijk een beter plan krijgen voor de wijk door middel van het toepassen van bewonersparticipatie (dit is reden nummer 1) (Brink, 2010). Als bewonersparticipatie vraagt om aanpassingen in de plannen is de gemeente en woningcorporatie bereid dit te doen, mits het binnen de (bedrijfsmatige, bestemmingsplan) voorwaarden past. Volgens de projectleider vindt er verbetering van de plannen plaats omdat de bewoners de experts zijn van hun wijk en de gemeente plannen bedenkt vanuit de theorie of een bepaalde studie (iedereen heeft zijn eigen vak) (Zwier, 2010).
- *Vergroten probleemoplossend vermogen*: Bewoners zijn ervaringsdeskundigen en weten meer over (het gebruik van) de wijk dan de gemeente en woningcorporatie. Zij zijn ook altijd in de wijk aanwezig (Taal, 2010).
- *Grotere betrokkenheid van bewoners bij hun wijk*: Als je bewoners betreft bij de wijk zullen ze hier ook eerder naar handelen en verantwoordelijkheden nemen (bijv. op gebied van leefbaarheid en veiligheid). Om dit in gang te zetten moet er wel altijd een vervoltraject komen (Taal, 2010).
- *Verbetering van de wijk*: cijfers uit de wijkatlas tonen aan dat er verbeteringen zijn opgetreden in Kruiskamp. Het rapportcijfer dat



bewoners geven aan hun eigen buurt of omgeving, de hoofddoelstelling, is gestegen van 6,2 naar 6,7 (de doelstelling in 2018 is een 6,8, deze is al bijna behaald). De subdoelstelling, dat bewoners zich meer betrokken voelen bij elkaar en bij hun wijk, is gestegen van een 5,0 naar 5,4 (doelstelling voor 2018 is 5,6). Dit laat zien dat de mate van sociale samenhang / sociale kwaliteit gestegen is in de wijk. De mate van sociale samenhang hangt onder meer af van de vraag of men prettig contact heeft met mensen in de buurt, in Kruiskamp is dit 50%, in 2007 was dit nog maar 1/3 van de bewoners. In 2007 voelde 23% van de mensen zich thuis in de buurt. In 2009 is dit gestegen tot 43%. Een verklaring hiervoor kan zijn dat er in korte tijd veel woningen zijn opgeleverd waardoor er veel nieuwe mensen in de buurt zijn komen wonen. Ook op de vragen of mensen zich verantwoordelijk voelen voor de buurt en gehecht zijn aan de buurt wordt in Kruiskamp positief geantwoord. Bewoners in Kruiskamp zijn erg tevreden over de winkelveorzieningen in de wijk. Het Neptunusplein scoort erg goed met een 8,5: het hoogst van Amersfoort. Het plein is de afgelopen jaren ook sterk verbeterd. Daarnaast is er een nieuwe supermarkt bijgekomen die veel klanten trekt. Kruiskamp kent op alle doelstellingen een verbetering ten opzichte van 2007 (Gemeente Amersfoort, 2009). Hieruit kunnen we concluderen dat de wijkaanpak in Kruiskamp nu al zijn vruchten afwerpt, er is een grote sprong voorwaarts gemaakt, vooral op sociaal gebied. De beleving van de bewoners is positiever geworden. Dit komt mede door het aantal nieuwe bewoners, die het over het algemeen beter hebben. Maar ook de bewonersparticipatie en initiatieven in Kruiskamp hebben hier een bijdrage aan geleverd.

#### Tevredenheid over resultaten volgens bewoners en betrokkenen

De gemeente en woningcorporaties zijn tevreden over het aantal bewoners dat deelneemt maar het kan altijd beter. Over de representativiteit zijn ze redelijk tevreden, maar dit kan nog beter.

De gemeente en woningcorporaties noemen het een open planproces. Dit betekent onder andere dat er in een vroeg stadium duidelijk wordt gemaakt wat de rol, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn van de verschillende partijen. Volgens de gemeente en woningcorporaties hebben bewoners redelijk veel invloed en zijn ze bereid plannen te wijzigen als dit door bewoners wordt aangegeven. Over de marges waarbinnen bewoners invloed kunnen uitoefenen valt nog te discussiëren. De gemeente is zeer resultaatgericht als het gaat om bewonersparticipatie, ze willen uiteindelijk een beter plan voor de wijk. Dit is voor hun de belangrijkste reden om bewonersparticipatie toe te passen. Volgens de gemeente heeft de 'empowerment' van bewoners ook al zeker zijn vruchten afgeworpen. Bewoners zijn meer tevreden over de relatie tussen de gemeente en bewoners. De bewoners die actief participeren (in een participatiegroep) komen gemaakte afspraken goed na. Bewoners die minder actief participeren zijn moeilijk betrokken te houden. Toch weten de meeste bewoners wat er speelt in de wijk.

#### 3.1.6 Conclusie gecombineerde aanpak - Kruiskamp

*De conclusie van de gecombineerde aanpak bestaat uit een beschrijving van de relatie tussen de aanpak en de uitwerking op de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie. Zie ook het conceptueel model in bijlage 1.*

#### Uitwerking aanpak op deelname

De aanpak heeft een redelijk positieve uitwerking op de deelname van bewoners aan participatieprojecten. Er wordt gezamenlijk gewerkt aan de herontwikkeling. Daardoor ontstaat er meer betrokkenheid van bewoners bij de wijk. Het participatietraject wordt vaak vanuit een aparte afdeling opgezet en er worden verschillende instrumenten gebruikt voor het betrekken van bewoners (AV-teams, BT-teams). Dit heeft al zijn vruchten afgeworpen. Over de reële afspiegeling van bewoners valt nog te discussiëren, omdat het



grootste aandeel deelnemers nog steeds blanke, hoog opgeleide Nederlanders zijn.

#### **Uitwerking aanpak op effectiviteit**

De aanpak heeft een zeer positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. De gemeente heeft goed nagedacht over wanneer en op welke wijze ze bewoners willen betrekken door een afwegingscriterium op te stellen, dit wordt vervolgens ook nageleefd. De gemeente en woningcorporaties zijn bereid om naar bewoners te luisteren en zo nodig plannen aan te passen. Hun rol wordt dan ook gedefinieerd als adviseur of coproductent. De kwaliteit van de plannen is er volgens de gemeente, woningcorporatie en bewoners ook daadwerkelijk op vooruit gegaan. Er wordt echter niet helemaal gelijkwaardig gewerkt; de gemeente of de Alliantie beslist uiteindelijk. Toch zorgt de samenwerking ervoor dat bewoners hun tijd en energie in het project steken en dus een tegenprestatie willen leveren. De tevredenheid over de participatie uit zich onder andere in de cijfers van de wijk die enorm verbeterd zijn (zie wijkatlas) en de algemene tevredenheid en positiviteit die geuit wordt door alle partijen over het participatieproces.

### **3.1.7 Case Malburgen – Bewoners aanpak**

#### **Wijkbeschrijving Malburgen Arnhem**

De wijk Malburgen heeft circa 16.500 inwoners. In de loop der jaren raakte de (grotendeels) naoorlogse wijk Malburgen in een fysiek en sociaal isolement. Met diverse nieuwbouwprojecten, verbetering van bestaande



woningen, een totaalaanpak van openbare ruimtes, opwaardering van het voorzieningenaanbod en een uitgebreid sociaal programma, wordt sinds 2000 aan de wijk gewerkt. Daarbij is vooral de intensieve samenwerking met de bewoners opvallend, de ‘Malburgse manier’ genaamd, die zowel op de sociale als de fysieke component van de transformatie gericht is (Trancity/KEI, 2009). Voor wat betreft het woningaanbod is de huidige verhouding tussen koop en huur 30/70, maar de woningcorporatie Volkshuisvesting heeft de ambitie om te gaan naar 50/50 (Weide, 2010).

#### **De Drieslag**

Het project voor deze casestudy is De Drieslag. In Malburgen wordt vooral ingezet op het stimuleren van de wijk economie. De winkels worden geconcentreerd op drie locaties in de wijk. Daarvan vult winkelcentrum De Drieslag een wijkfunctie die versterkt moet worden. Op deze manier en door toename van het aantal inwoners wordt voorkomen dat het draagvlak voor de winkelvoorzieningen verder afneemt. Bovendien maakt de aanwezigheid van winkels de verkoopbaarheid van de nieuwe woningen groter. Doel is de uitstraling van een wijkwinkelcentrum te verbeteren om het winkelcentrum ook daadwerkelijk de uitstraling van een wijkvoorziening te kunnen geven (Gemeente Arnhem, 2007). Momenteel is De Drieslag een sterk naar binnen gekeerd winkelcentrum dat vanaf de doorgaande routes weinig herkenbaar is. De Drieslag wordt, in de eerste fase, uitgebreid. De supermarkt wordt verplaatst van de Distellaan naar de Drieslag. Er is een stedenbouwkundige





visie voor verdere aanpak van het winkelcentrum in de maak (Malburgen Vernieuwt - Volkshuisvesting Arnhem, 2010).

### Beschrijving Bewonersparticipatie De Drieslag

*In deze paragraaf wordt de manier waarop de bewonersparticipatie bij De Drieslag is vormgegeven beschreven aan de hand van de vijf elementen; trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe. Zie het onderstaande schema en vervolgens de uitwerking per element.*

#### Bewonersparticipatie De Drieslag

<b>Trekker</b>	Gemeente, woningwoningcorporatie en bewoners
<b>Rol</b>	Samenwerkingspartner
<b>Hoedanigheid</b>	Individen, kerngroep/overleggroep, bewonersgroepen
<b>Middelen</b>	Workshops/ excursies, vergaderingen/ inloopavonden, bijeenkomsten op buurtniveau
<b>Communicatie</b>	Via coach, via wijkteam, wijkkrant/ nieuwsbrieven, website, stukken in krant, brieven met aankondigingen.

#### 1) Trekker

De trekkers zijn de **gemeente, woningwoningcorporatie en bewoners**. Alles gebeurt in samenwerking met de gemeente, woningwoningcorporatie en bewoners. Dit is afgesproken in een convenant dat is getekend door alle partijen.

#### 2) Rol

De bewoners zijn een **samenwerkingspartner**. Volgens de woningcorporatie zijn de bewoners een gelijkwaardige partner (Weide, 2010).

#### 3) Hoedanigheid

Er is een **kerngroep fysiek** opgericht waarin bewoners samen met de gemeente en woningcorporatie deelnemen. Daarnaast zijn er **individuele bewoners** die aanschuiven bij het overleg van Malburgen centrum. Er zijn echter weinig bestaande **bewonersgroepen**.

#### 4) Middelen

Individuele bewoners worden betrokken door middel van **workshops en excursies**. Bij de workshop over de herontwikkeling van de Drieslag zijn bewoners, gemeente, woningcorporatie en een architect aanwezig en wordt de visie van bewoners op het plein besproken. Daarnaast gaan bewoners aan de slag met visuele middelen zoals een maquette. De kerngroepen en overleggroepen hebben gestructureerde **overlegmomenten**. De Bewonersgroep Malburgen Centrum overlegt 1 keer per twee maanden. Ook worden **bijeenkomsten op buurtniveau** georganiseerd en **inloopavonden** en inspraakavonden. De inloopavonden vinden plaats van 5 tot half 8 en bewoners zijn vrij om te komen wanneer ze willen. Deze bijeenkomsten vinden plaats in buurtcentra, scholen, kerken en multifunctionele centra's (Weide, 2010). Er wordt geen gebruik gemaakt van het vouchersysteem.

#### 5) Communicatie

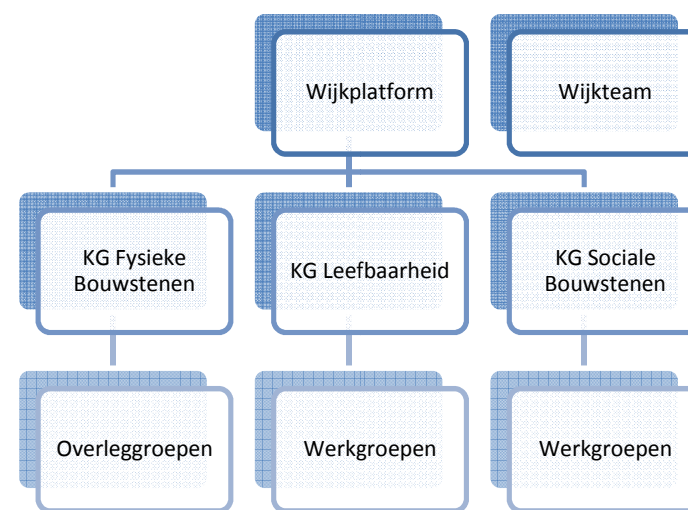
Bewoners worden op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen door middel van een **wijkkrant** (4x per jaar), **niewsbrieven**, een **huis-aan-huis blad** (Wijkopener), via **websites** en stukken in de **krant**. Bewoners worden op de hoogte gebracht van bijeenkomsten door middel van **brieven** met een



aankondiging. Ook kunnen bewoners terecht bij de **wijkwinkel (het wijkteam)**. Communicatie met bewoners gaat ook via drie verschillende **kerngroepen**. Het volgende schema geeft aan hoe het overleg in Malburgen is georganiseerd.

- **Kerngroep fysieke bouwstenen:** het ontwikkelingsplan Malburgen, dat een aantal jaren geleden is opgezet in samenwerking met woningcorporatie, gemeente en bewoners valt onder de verantwoordelijkheid van de Kerngroep Fysieke bouwstenen. Hieronder vallen weer verschillende **overleggroepen**. Het thema wonen van het wijkactieplan van Minister Vogelaar is ook bij de kerngroep fysieke bouwstenen onderverdeeld.
- **Kerngroep leefbaarheid:** Dick Onderwater is de wijkmanager en als het ware de spin in het web voor deze kerngroep.
- **Kerngroep sociale bouwstenen:** het wijkactieplan is onderverdeeld in de kerngroep sociale bouwstenen. Onder deze kerngroep vallen verschillende **werkgroepen** die betrekking hebben op de thema's van het wijkactieplan. De werkgroepen zijn: activiteiten en werk, welzijn, zorg en educatie en handhaving. De website Malburgen.nl is voortgekomen uit de kerngroep en het ontwikkelingsplan Malburgen.

Met de komst van het WAP was er een orgaan nodig dat daar boven stond, het **wijkplatform**. Het **wijkteam** (de wijkwinkel) is het dagelijks bestuur van het wijkplatform. Hier komen allerlei aanvragen van bewoners binnen; zij zijn als het ware de postbus voor verzoeken van ondersteuning in tijd en geld. Als er aanvragen voor gelden binnenkomen, bepaalt het wijkteam welke kerngroep moet beoordelen over de aanvraag en het vervolgens gaat behandelen. Dit doen ze zodat de aanvraag meteen op de juiste plek terecht komt. De uiteindelijke besluitvorming vindt plaats in het wijkplatform.



*Figuur 3.4: Overleg- en communicatiestructuur Malburgen*

Voor de begeleiding van bewoners bij fysieke projecten is een **coach** (Walter Kleinienhuis) ingehuurd. Hij is door bewoners benaderd en wordt betaald uit het geld voor bewonersondersteuning van de wijkaanpak. Walter ondersteunt de bewoners bij het participeren en zorgt voor een goede samenwerking tussen alle partijen. Uitgangspunt van Walter is wel dat bewoners het zelf moeten doen. Als bewoners ideeën hebben kunnen ze die indienen bij het dagelijks bestuur van het wijkplatform, het wijkteam. Als bewoners deel willen nemen aan de kerngroep of overleggroep kunnen ze contact opnemen met Walter.

#### Wat werkt goed en wat werkt minder goed in de aanpak volgens de bewoners, gemeente en woningcorporatie

- Bij het betrekken van bewoners*
  - Bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium betrekken (Weide, 2010)
  - Duidelijk zijn over de status van bewoners (Weide, 2010)



- Geen valse verwachtingen scheppen naar bewoners (Weide, 2010).

#### b) Bij het vormgeven van het proces

- Walter Kleinienhuis is de coach van de wijk; hij probeert boven water te krijgen wat er speelt in de wijk. Hij is door de bewoners (gemeente en de woningwoningcorporatie) gevraagd voor het bevorderen van de participatie door middel van het ondersteunen van bewoners (Weide, 2010).
- “Bewoners niet zien als protestgroep maar als groep die meedenkt en meepraat, dan kun je veel problemen voorkomen” (Kleinienhuis, 2010).

#### (Niet) participerende bewoners

Veel autochtonen en oudere mensen komen opdagen bij bewonersavonden. Bepaalde groepen (allochtonen) participeren niet omdat ze niet over de lange termijn kunnen beslissen. Ook hebben ze een andere waardering voor de wijk of beleven ze de wijk anders (Weide, 2010). Volgens de opbouwwerker zijn Nederlands veel meer ingesteld op procedures en allochtonen niet, zij willen het graag leuk hebben en hen kun je beter bereiken door het organiseren van een activiteit (Kleinienhuis, 2010).

#### Instrumenten voor betrekken bewoners

- Via de moskee (islamitisch centrum) is contact gezocht met allochtonen. Er zijn geen aparte avonden georganiseerd voor deze groepen en er is tijdens bijeenkomsten ook geen vertaler aanwezig geweest; dat is niet het beleid van de woningcorporatie. De allochtonen zijn uitgenodigd voor de algemene avonden (Weide, 2010). → **geen aparte avonden voor deze groepen, wel gebruik maken van moskee, geen vertaler**
- Een aantal Turkse en Marokkaanse mannen hebben een eigen avond georganiseerd om bewoners te informeren, ze hebben hierbij de

woningcorporatie uitgenodigd → **eigen initiatief vanuit deze groepen bewoners om bijeenkomst te organiseren**

- (Weide, 2010) → **Achter de voordeur projecten**

#### (Verwachte) effecten van bewonersparticipatie

- *Vergroting draagvlak*: het is heel belangrijk voor de woningcorporatie dat het plan gedragen wordt door de bewoners (Weide, 2010).
- *Verbetering kwaliteit van de plannen*: de woningcorporatie noemt een voorbeeld waarbij bewoners hebben gezorgd voor verbetering van de plannen. De bewoners zagen in de nieuwe plannen voor een buurt in Malburgen een enorme tweedeling in de wijk ontstaan, dit hebben ze aangekaart en uiteindelijk zijn de plannen gewijzigd (Weide, 2010).
- *Grotere betrokkenheid van bewoners bij hun wijk*: voor de woningcorporatie is het ook heel belangrijk dat de herontwikkeling van de wijk samen gedaan wordt, ze willen graag van een individuele samenleving naar samenleving waar bewoners elkaar kennen (Weide, 2010).

#### Tevredenheid over resultaat volgens bewoners en betrokkenen

De woningcorporatie zegt dat het belangrijk is om de kwantiteit en kwaliteit van de deelname in het oog te houden. Er moet niet aan alle bewoners hetzelfde gevraagd worden; de een kan meer bijdragen dan de ander. Het gaat daarom niet altijd om zoveel mogelijk mensen te bereiken maar juist die mensen te bereiken die ook daadwerkelijk iets te vertellen hebben en iets willen toevoegen aan de wijk. De opbouwwerker is onder andere verantwoordelijk voor de verhouding tussen kwaliteit en kwantiteit. Ze zijn ook tevreden over de mate waarin bewoners kunnen participeren. De bewoners hebben zich in eerste instantie verzet tegen de rol die ze kregen bij de wijkvernieuwing maar er is vervolgens naar bewoners geluisterd en hun rol is nu bij enkele projecten zelfs vergroot naar samenwerkingspartner. De woningcorporatie is minder tevreden over de groepen die niet aan bod



komen (Weide, 2010). Er zijn onenigheden binnen de samenwerking zegt Walter Kleinienhuis, maar dit betekent niet dat het met de bewonersparticipatie niet goed gaat. Dit laat juist zien dat bewoners betrokken zijn en tijdens die samenwerking kan er natuurlijk altijd onenigheid ontstaan (Kleinienhuis, 2010).

### 3.1.8 Conclusie bewoners aanpak – Malburgen

*De conclusie van de bewoners aanpak bestaat uit een beschrijving van de relatie tussen de aanpak en de uitwerking op de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie. Zie ook het conceptueel model in bijlage 1.*

#### (Uitwerking aanpak op) deelname

Bij de bewoners aanpak uit Malburgen wordt gezamenlijk gewerkt aan de herontwikkeling. Daardoor ontstaat er meer betrokkenheid van bewoners bij de wijk. Bewoners kunnen op verschillende manieren ideeën aandragen en zijn in groepen geclusterd om op verschillende manieren in de uitvoering te participeren. Er zijn naast deze (kern)groepen, veel mogelijkheden voor individuele bewoners om te participeren in de Arnhemse wijk Malburgen. Hiervoor worden bijeenkomsten georganiseerd die een grote opkomst hebben. Toch kan er volgens de woningcorporatie en gemeente nog het een en ander verbeteren bij het betrekken van moeilijk bereikbare groepen.

#### (Uitwerking aanpak op) effectiviteit

De aanpak heeft een zeer positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. De gemeente heeft goed nagedacht over hoe ze met de bewoners communiceren, o.a. door middel van kerngroepen en bijbehorende overleggroepen of werkgroepen. Hierbij is er een centraal aanspraakpunt: het wijkteam. De thematische werkgroepen werken op diverse thema's nauw samen met andere partijen. In de werkgroepen zijn naast de bewoners ook beroepskrachten en professionals vertegenwoordigd. Bij elke vorm van

participatie staat gelijkheid en gedeelde verantwoordelijkheid nadrukkelijk centraal. Bewoners worden daarbij ondersteund door allerlei partijen en een coach. Hieruit komen voorstellen voort die eventueel met financiering uit de bewonersbudgetten door de werkgroepen verder kunnen worden uitgewerkt. Er wordt wel gekeken of het plan past binnen de thematische aanpak van de Vogelaarthema's. Afspraken worden nagekomen omdat er op zeer gestructureerde wijze wordt gecommuniceerd met werkgroepen en kerngroepen. Er kan dus geconcludeerd worden dat de bewoners in Malburgen niet alleen adviseren over hun wijk, ze beslissen er ook over. Alle betrokken partijen zeggen dan ook dat de bewoners de afgelopen jaren een gelijkwaardige positie opgebouwd hebben ten opzichte van woningcorporaties en de gemeente.



## 4 Analyse

In dit hoofdstuk wordt een analyse gegeven van de vier casestudies. De vier casestudies worden hierbij met elkaar vergeleken. Tot slot worden de resultaten van de analyse gepresenteerd.

### 4.1 Vergelijking cases

In deze paragraaf worden de vier casestudies met elkaar vergeleken. Ten eerste worden de cases met elkaar vergeleken op het element aanpak, vervolgens op de elementen bewoners en wijk.

#### 4.1.1 Vergelijking cases op element aanpak(vorm)

In de conceptuele modellen in bijlage 1, die zijn voortgekomen uit empirisch onderzoek, is te zien dat de casestudies met name verschillen op de aanpak voor bewonersparticipatie, de variabele in dit onderzoek. De vergelijking van de cases bestaat dan ook grotendeels uit een beschrijving van de verschillen tussen de elementen van de aanpakvorm, te weten:

1. Trekker
2. Rol
3. Hoedanigheid
4. Middelen
5. Communicatie

Daarnaast zijn er ook bij de contante variabelen, bewoners en wijk, verschillen op te merken die hier besproken zullen worden. Bijvoorbeeld welke groepen bewoners moeilijk bereikt worden met de huidige aanpakvormen. Er zal vermeld worden wat er in de verschillende wijken gedaan wordt om deze groepen wel te bereiken. Tot slot is de uitkomst voor bewonersparticipatie bij elke aanpakvorm verschillend. Ook dit zal toegelicht worden.

#### Invulling elementen van aanpakvorm

De invulling van de vijf elementen van de aanpak is in alle vier de cases verschillend. Dit werd al verondersteld in het theoretisch onderzoek en is door middel van empirisch onderzoek bevestigd. De per wijk geïnventariseerde aanpakvormen uit de literatuur komen redelijk overeen met de praktijk. De invulling van de elementen per wijk is als volgt:

	<b>Ov. Veld</b>	<b>Pendrecht</b>	<b>Kruiskamp</b>	<b>Malburgen</b>
	Professionele aanpak	Gestuurde aanpak	Gecombineerde aanpak	Bewoners aanpak
<b>Trekker</b>	Stadsdeel	Stadsdeel	Gemeente en woningcorporatie	Gemeente, woningcorporatie, bewoners
<b>Rol</b>	Consultor	Adviseur	Adviseur, Coproductent	Samenwerkingspartner
<b>Hoedanigheid</b>	Klankbordgroepen, actiecomité	Individuele, bewonersorganisatie, pleincommissie	Participatiegroepen (bewoners + winkeliers)	Kerngroepen/werkgroepen/overleggroepen
<b>Middelen</b>	Bijeenkomsten	Bijeenkomsten, bewonersinitiatieven, Vitaal Pendrecht	Bijeenkomsten, bewonersinitiatieven, Teams	Bijeenkomsten, Bewonersinitiatieven, coach, workshops
<b>Communicatie</b>	Multimedia, gebiedsmanager	Multimedia, wijkmanager, opbouwwerk	Multimedia, wijkmanager, achter de voordeur	Multimedia, wijkteam



In alle wijken is altijd (een van de) **trekker(s)** de gemeente of het stadsdeel. Uitzondering is Malburgen waarbij gemeente, woningwoningcorporatie en bewoners gezamenlijk de trekkers zijn van het proces.

De **rol** die bewoners hebben is in de vier wijken oplopend zoals in de participatieladder. Bewoners in Malburgen bevinden zich op de hoogste trede, namelijk samenwerkingspartner.

De **hoedanigheid** waarin bewoners participeren is bijna altijd een klankbordgroep of participatiegroep. Uitzonderingen zijn Overtoomse Veld waarbij bewoners een actiecomité hebben opgericht. In Pendrecht speelt de bewonersorganisatie een grote rol en daarnaast is er een pleincommissie. In Malburgen zijn kerngroepen, overleggroepen en werkgroepen geformeerd.

**Middelen** die gebruikt worden voor participatie zijn in alle gevallen bijeenkomsten of inloopmiddagen- avonden. Deze vinden plaats op straat of op het plein, gebruik makend van opbouwwerk en bestaande netwerken. Uitzondering is Overtoomse Veld waarbij bewoners alleen invloed konden uitoefenen door middel van de formele inspraakprocedure, daar was geen ruimte voor bewonersinitiatieven op fysiek gebied. In Pendrecht is 'Vitaal Pendrecht' opgezet en zij organiseren colleges aan de 'Pendrecht Universiteit', waarbij de rol van bewoners en professionals wordt omgedraaid. Kruiskamp gebruikt instrumenten als Meedoen in Kruiskamp, AV-teams en BT-teams om bewoners te betrekken. In Malburgen kunnen bewoners eigen initiatieven indienen en worden ze ondersteund door een coach. Hier worden ook workshops georganiseerd.

**Communicatie** vindt veelal plaats via nieuwsbrieven, wijkkranten, websites e.d. Verder vindt veel communicatie plaats via degene die verantwoordelijk is voor het participatieproces. In Overtoomse Veld is dit de gebiedsmanager, in Pendrecht en Kruiskamp de wijkmanager en in Malburgen is het eerste

aanspreekpunt voor bewoners(initiatieven) het wijkteam en de coach. In Pendrecht en Kruiskamp hanteert men ook een 'achter de voordeur' aanpak.

De typologie van 'aanpakvormen' vanuit de theorie is in de praktijk getoetst en er kan geconcludeerd worden dat deze typologie redelijk goed is geweest. Het is daarnaast een handig hulpmiddel geweest om te inventariseren en vergelijken hoe bewonersparticipatie wordt ingevuld in de wijken.

#### Vergelijking op deelname en effectiviteit

Vervolgens kan gekeken worden hoe de aanpak een bijdrage levert aan de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie (het doel en middel). In de conceptuele modellen in bijlage 1 is per casus te zien wat de uitwerking is van de aanpakvorm. De deelname is in de vier onderzochte wijken redelijk vergelijkbaar. Er is sprake van een participatieparadox, dit betekent dat vaak dezelfde mensen participeren en dat bepaalde groepen, in dit geval allochtonen, minder vaak participeren. Hiermee wordt de veronderstelling (nr. 4) uit het theoretisch onderzoek bevestigd. In principe komt dit in alle wijken aan de orde, ongeacht de aanpakvorm, die verandert daar weinig aan. De uitkomsten op de effectiviteit zijn echter wel zeer verschillend. De effectiviteit van het participatieproces, die onder andere gemeten wordt aan de hand van verhoging van kwaliteit van de plannen en creëren van draagvlak is bij de gecombineerde- en bewoners aanpak het hoogst, bij de gestuurde aanpak redelijk en bij de professionele aanpak het minst hoog.

#### Vergelijking instrumenten voor betrekken bewoners

In alle vier de wijken is naar voren gekomen dat het lastig is om bepaalde groepen te bereiken. Over de manier waarop deze groepen betrokken (kunnen) worden zijn verschillende meningen vanuit de partijen. Veelal komt dit neer op de keuze voor een aparte benadering van deze groepen of de keuze om dit juist niet te doen. Gemeenten en woningcorporaties gebruiken, voor het organiseren van activiteiten en dergelijke, veelal het netwerk van moskeeën en opbouwwerk. In sommige wijken (zoals Malburgen) heeft de



woningwoningcorporatie er bewust voor gekozen geen aparte avonden te organiseren en geen vertaler in te schakelen. Hun mening is dat ze juist die mensen willen bereiken die iets kunnen bijdragen en toevoegen aan de wijk (verhouding kwantiteit en kwaliteit). In Pendrecht is de brandingcampagne 'Pendrecht is goed bezig' opgezet. De mening van gemeente en woningcorporatie is dat ze verschillende pogingen doen om iedereen te bereiken maar zich er bewust van zijn dat er altijd een percentage is dat nergens aan mee doet; ze gaan vervolgens aan de slag met de groep die over blijft. In Overtoomse Veld zegt het stadsdeel en de projectontwikkelaar: "als steeds dezelfde mensen komen mag je enigszins concluderen dat andere bewoners niet geïnteresseerd zijn of het met de plannen eens zijn. Bewoners moeten ook wel betrokken willen worden" (Boogaard, 2010; Ketelaar, 2010). Bewoners zeggen: "als een goede groep bewoners hun ideeën geeft, moet je daar als stadsdeel iets mee doen" (Rutte, 2010). Kruiskamp maakt gebruik van 3 instrumenten die in heel Amersfoort worden gebruikt. Maar zegt de woningwoningcorporatie: "bewonersaantallen zegt niet altijd wat, want participeren met een hele grote groep werkt niet. Dan kun je beter een beperkte groep, maar wel een goede afvaardiging hebben, waar je serieus mee in gesprek gaat en die weer goed terugkoppelt naar zijn achterban, dan dat je heel veel mensen om tafel hebt die eigenlijk niet zo goed weten wat participatie is" (Meijer, 2010).

#### 4.1.2 Vergelijking cases op element bewoners

*Tijdens het empirisch onderzoek is de 'variabele' bewoners constant gehouden aangezien er gekozen is voor Krachtwijken met een groep multiculturele bewoners. In het conceptueel model wordt verondersteld dat bepaalde groepen bewoners moeilijk bereikt worden. Dit zal worden toegelicht aan de hand van de praktijk. Ook zal toegelicht worden welke bewoners juist wel participeren.*

#### (Niet) participerende bewoners

In alle wijken is het lastig om niet westerse allochtonen en jongeren te bereiken. Enkelen van hen zijn bereid te participeren maar het merendeel doet niet mee aan de opgezette participatietrajecten. De bewoners die wel deelnemen zijn doorgaans de (hoger opgeleide) blanke, oudere Nederlanders.

Niet westerse allochtonen zijn moeilijk te bereiken vanwege de taalbarrière, hun andere cultuur en omgangsvormen (andere manier van communiceren). Ook zijn het meer doeners en houden ze niet van de vergadercultuur. Het kan ook zo zijn dat bewoners niet geïnteresseerd zijn vanwege het feit dat het veel tijd kost of ze zien het belang er niet van in. Het is voor bepaalde bewoners ook lastig om over de lange termijn na te denken.

Gemeenten en woningcorporaties proberen op veel verschillende manieren toch met deze groepen in contact te komen, zie 'vergelijking instrumenten voor betrekken bewoners'.

#### 4.1.3 Vergelijking cases op element wijk

*In het conceptueel model wordt weergegeven dat de aanpak voor bewonersparticipatie wordt beïnvloed door de wijk(ontwikkeling). Tijdens het empirisch onderzoek is ook de variabele wijk constant gehouden aangezien er gekozen is voor Krachtwijken met een herontwikkeling/ herinrichting van een plein/ winkelcentrum. Toch zijn tijdens de vergelijking van de cases verschillen op te merken in soort/ vorm project, grootte project, fase project en de uitwerking hiervan op bewonersparticipatie.*

#### Soort/ vorm project

De casestudies zijn gebaseerd op de bewonersparticipatie bij de herinrichting of herontwikkeling van een multifunctioneel plein. Bij dit project zijn meerdere partijen betrokken en is sprake van een combinatie aan functies (woningbouw, commerciële bouw en maatschappelijke bouw). Een combinatie van functies en partijen is in alle cases naar voren gekomen. Toch



is het soort project verschillend. In Overtoomse Veld is sprake van een herontwikkeling van het 'August Allebéplein'. Hier zullen verbeteringen worden aangebracht in de fysieke leefomgeving, de economie en het sociaal-maatschappelijke aanbod. In Kruiskamp is in mindere mate sprake van een herontwikkeling maar betreft het meer een uitbreiding van het bestaande plein- en winkelgebied het 'Neptunusplein'. Daarnaast zal dit plein ook verbeterd worden op uitstraling en winkelaanbod. In Pendrecht en Malburgen is sprake van een herinrichting. Op Plein 1953 in Pendrecht betreft de herontwikkeling vooral het opknappen van de buitenruimte en een upgrading van het winkelaanbod. In Malburgen betreft de herontwikkeling een uitbreiding en verdere aanpak van winkelcentrum De Drieslag. De ingreep van een herinrichting is kleiner dan die van een complete herontwikkeling en dit ziet men terug in de betrokkenheid van bewoners aangezien die bij rigoureuze projecten groter is.

#### Grootte project

De grootte van het project is in alle vier de wijken verschillend. Zo is qua omvang de herontwikkeling van het August Allebéplein in Overtoomse Veld het grootst, en zijn de herinrichtingen van de andere wijken qua schaal vele malen kleiner. Ook zijn bij het August Allebéplein meer partijen betrokken dan bij de andere drie projecten. De grootte van het project heeft effect op de mate van bewonersparticipatie, namelijk des te groter een project des te kleiner de rol van bewoners. Zo is in Overtoomse Veld, vanwege de complexiteit, de bewonersparticipatie minimaal maar in Kruiskamp kunnen bewoners wel meebeslissen. Bewoners zijn ook eerder geneigd te participeren als het project visueel wordt.

#### Fase project

In de wijken verschilt ook de fase waarin het project zich op dit moment bevindt. In Overtoomse Veld bevindt het project zich in de uitwerkingsplanfase, in Pendrecht en Kruiskamp in de uitvoeringsfase (in Kruiskamp voor wat betreft het complex Lemaire; het Neptunusplein is afgerond), en in Malburgen bevindt het project zich nog in de eerste fase; het planontwerp. Uit onderzoek blijkt dat de bewonersparticipatie ook afhankelijk is van de fase waarin het project zich bevindt. In de uitvoeringsfase zijn bewoners intensiever betrokken dan bij de planvorming.

#### 4.1.4 Vergelijking redenen voor toepassen bewonersparticipatie

Voor gemeenten/ stadsdelen, woningcorporaties en projectontwikkelaars is een van de belangrijkste redenen om bewonersparticipatie toe te passen het creëren van draagvlak, maar daarnaast is ook een grotere betrokkenheid en het samenwerken met bewoners aan de herontwikkeling van belang. Als overige reden wordt genoemd de verbetering van de kwaliteit van de plannen,; men is dan ook redelijk bereid wijzigingen door te voeren die door bewoners worden aangedragen. In Kruiskamp is daar een concreet voorbeeld van. Bewoners zijn experts/ ervaringsdeskundigen zegt men, maar het is lastig om de regie uit handen te geven. In Kruiskamp is een van de voorwaarden van de woningwoningcorporatie dat er ook een vervoltraject moet komen om de leefbaarheid te behouden in de wijk, ze verwachten dus ook een tegenprestatie van de bewoners. De gemeente Kruiskamp zegt heel duidelijk: "we willen een beter plan voor de wijk" (Brink, 2010). In Overtoomse Veld was het proces van het August Allebéplein al zo gevorderd dat er dus bijna geen inhoudelijke inbreng of inspraak meer mogelijk was in het eindstadium. De ideeën van bewoners werden afgewezen omdat het hele plan dan opnieuw moest worden gemaakt.





#### 4.1.5 Vergelijking resultaten van bewonersparticipatie

De bewoners van het actiecomité August Allebéplein zijn van mening dat er meer sociale contacten op straat zijn ontstaan doordat ze bewust bewoners hebben benaderd. Volgens stadsdeel Slotervaart zijn de plannen die bewoners aandragen niet allemaal even haalbaar. “Ook als er weerstand optreedt, moet er niet koste wat kost alles aan gedaan worden om toch dat draagvlak te verwerven. Zeker niet als die groep bewoners niet representatief is voor de bewoners in de wijk” (Catau, 2010). De woningwoningcorporatie in Pendrecht erkent de relatie tussen bewonersparticipatie en de verbetering hiervan op de sociale en fysieke ontwikkelingen in de wijk én de waardevermeerdering van de woningvoorraad van de woningcorporatie. Ze doen zoals ze zelf zeggen ook aan een stukje ‘social engineering’; “dat is onvermijdelijk als je een wijk als Pendrecht hebt, daar moet je wel in investeren” (Ros & de Boer, 2010). Als voor bewoners de woning naar wens is en de leefomgeving prettig is, werkt dit positief door in de behoefte om langer in de woning en wijk te blijven wonen. In Kruiskamp laten de cijfers van de wijkatlas zien dat er veel verbetering is opgetreden in de wijk, vooral op het gebied van veiligheid. De coach van Malburgen geeft aan: “als je bewoners betreft bij plannen zorg je ervoor dat bewoners het ook eens zijn met hetgeen dat ontwikkeld wordt. Als je dit niet doet kun je achteraf klachten verwachten want bewoners zijn de gebruikers” (Kleinienhuis, 2010). De bewoners in Malburgen geven tijdens het bewonersoverleg ook aan dat wanneer ze eerder geweten hadden wat er ontwikkeld zou worden, ze er waarschijnlijk eerder melding van gedaan hadden dat ze het er niet mee eens zijn. Met bewonersparticipatie kan dus voorkomen worden dat er achteraf discussie of onnodige vertraging/ procedures optreden.

#### 4.1.6 Vergelijking voorwaarden succesvolle bewonersparticipatie

Op de vraag wanneer bewonersparticipatie succesvol is, zijn zeer uiteenlopende antwoorden gegeven. De gebiedsmanager van Overtoomse

Veld zegt: “participatie om te participeren is niet interessant; het moet wat opleveren” (Catau, 2010). Het opbouwwerk hier zegt: “het uitgangspunt moet zijn dat je het plein voor en met bewoners maakt, zodat het uiteindelijk ook hun plan is. Misschien is het dan wel een kwalitatief minder plan maar het is wel wat de bewoners graag willen” (Wilde, 2010). De bewoners noemen tijdens de mini-manifestatie verschillende factoren die van invloed zijn op succes:

- vooraf open zijn over voorwaarden;
- samenwerken;
- duidelijkheid/begrip;
- luisteren;
- middelen/geld;
- eigen initiatieven;
- terugkoppeling.

In Pendrecht zegt de woningwoningcorporatie: “als bewoners zelf initiatieven nemen (met ondersteuning in menskracht, materiaal of geld) en dit ook een vervolg krijgt (als bewoners zich blijven inzetten voor de wijk) is het succesvol” (Taal, 2010). De bewoners van Pendrecht zeggen dat het succesvol is als bewoners aan de voorkant bij plannen worden betrokken (dus als er nog niets op papier staat en er nog geen plan is). “Uiteraard met goede afspraken over wat wel en niet mogelijk is. Pas als je zo werkt, is er sprake van participatie. Bewoners weten als geen ander hoe het zit in hun buurt, wat wel of niet handig is” (Boender, 2010). Stadsdeel Charlois noemt succesvolle initiatieven waarbij mensen samen aan de slag gaan in de straat, zoals ‘Opzoomer Mee’ en ‘Mensen maken de stad’. “Deze zijn in eerste instantie ingezet om de sociale cohesie in de stad te vergroten maar de vraag is of deze instrumenten daar werkelijk aan bijdragen. Uiteraard is het succesvol wanneer zoveel mogelijk bewoners betrokken zijn en deze bewoners ook tevreden zijn over de gang van zaken. Er zijn echter genoeg buurten waar

mensen naar volle tevredenheid wonen, maar deze mensen participeren nooit in hun wijk. De vraag blijft dus, wanneer is iets succesvol? Wanneer het budget helemaal op gaat? Wanneer een bepaald aantal mensen meedoet? Wanneer plannen worden bijgesteld? (Kromhout & Jongh, 2010).

In Kruiskamp zeggen woningcorporaties Portaal en de Alliantie het volgende over succesvolle bewonersparticipatie: “Vanaf het begin af aan in gesprek gaan met een beperkte groep, die een goede afvaardiging is, waar je serieus mee in gesprek gaat (informereren, meedenken en inbreng). En die weer goed terugkoppelt naar zijn achterban. Als bewoners invloed hebben op proces en eindresultaat en er sprake is van wederzijdse verantwoordelijkheid”. Ze verwachten ook van de bewoner een tegenprestatie; er is altijd een vervolgstap. “Als een grote groep het gevoel heeft dat ze een volwaardige partij zijn geweest is het proces geslaagd, luisteren is te weinig (Taal, 2010)”. Uiteindelijk moet iedereen zich deel voelen van het proces en weten waarom het eindproduct zo geworden is. Alle partijen moeten daarover tevreden zijn. “Zelfs als het resultaat niet volgens iedereen is zoals gewenst maar het proces wel goed is verlopen, kan je nog evengoed spreken van succesvolle bewonersparticipatie” (Zwier, 2010).

Bewoners in Malburgen geven aan dat het voor hen succesvol is als ze tijdig betrokken worden en als er ook naar hen geluisterd wordt en als er vervolgens iets met hun input gedaan wordt. De coach vult hierop aan dat het succesvol is wanneer partijen met elkaar in gesprek zijn, ook al zijn er strubbelingen op te merken in die samenwerking, dan nog kan je spreken van succesvolle bewonersparticipatie.

## 4.2 Resultaten empirisch onderzoek

*De resultaten en conclusies van het empirisch onderzoek zijn tot stand gekomen aan de hand van analyse en vergelijking. Hierdoor kunnen uitspraken gedaan worden over de onderzochte aanpakvormen en de relatie*

*tussen de aanpakvorm en de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie.*

### 4.2.1 Relatie tussen elementen van aanpak en uitwerking op bewonersparticipatie

Bij de vergelijking van de casestudies zien we ook dat de verschillende invulling van elementen zijn uitwerking heeft op de deelname en het effect/resultaat van bewonersparticipatie. De deelname is gemeten aan aantallen en representativiteit (kwantiteit versus kwaliteit). Effecten van bewonersparticipatie<sup>5</sup>, waarop gemeten is, zijn:

- Duidelijkheid en begrip bewoners vergroten (ze zijn op de hoogte van de plannen);
- Betrokkenheid van bewoners vergroten;
- Verantwoordelijkheid van bewoners vergroten (benutten kracht bewoners);
- Draagvlak creëren voor de plannen;
- Verhoging kwaliteit van de plannen/ vergroten probleemoplossend vermogen;
- Tevredenheid van partijen over onderlinge samenwerking;
- Dichten kloof burger en bestuur.

Op de lange termijn draagt dit bij aan:

- Versterking (lokale) democratie;
- Het doorbreken van sociale, politieke en economische ongelijkheid en onafhankelijkheid.

---

<sup>5</sup> Deze effecten/resultaten van bewonersparticipatie zijn voortgekomen uit theoretisch en empirisch onderzoek.

## Succesvolle praktijkvoorbeelden

Om de relatie te onderzoeken tussen de aanpak en de uitwerking ervan zijn voorbeelden uit de praktijk onderzocht en geanalyseerd. Van de verschillende elementen van de aanpak (trekker, rol, hoedanigheid, middelen en communicatie) is gekeken in hoeverre zij een bijdrage leveren aan de deelname en effectiviteit van bewonersparticipatie.

In de volgende tabel zullen de praktijkvoorbeelden per element uit de aanpak toegelicht worden. Daarnaast wordt aangegeven in welke wijken dit is toegepast en waar dit effect op heeft. Er zal een praktijkvoorbeeld toegelicht worden, zie ook onderstaande tabel:

*Succesfactor bij element trekker: inzetten van eigen netwerk en opbouwwerk/wijkbeheerder/wijkregisseur/coach.*

Dit is toegepast in alle onderzochte wijken. Als de gemeente een van de trekkers is kunnen zij wijkbeheerders of opbouwwerkers inzetten om persoonlijk contact te leggen en te onderhouden met bewoners. Daarnaast kunnen bewoners ook een coach inhuren ter ondersteuning (zoals in Malburgen). Dit draagt bij aan de *betrokkenheid* van bewoners, ze kunnen hierdoor 'getriggerd' worden om *deel te nemen* aan het participatieproces, er ontstaat meer *duidelijkheid* en hierdoor kan ook het *draagvlak* voor de plannen vergroot worden.

Element	Succesfactor	Toegepast in de wijken	Effect op...
<b>Trekker</b>	<i>Verantwoordelijkheid bewonersparticipatie bij gemeente vanuit een sociale afdeling en experts op gebied van</i>	Kruiskamp	Betrokkenheid, duidelijkheid, tevredenheid samenwerking, draagvlak

<i>bewonersparticipatie</i>			
<b>Trekker</b>	<i>Bewoners, gemeente en woningcorporatie hebben een gelijkwaardige positie ten opzichte van elkaar in het proces (iedere partij heeft 1 stem)</i>	Malburgen	Samenwerking, draagvlak, democratie,
<b>Trekker/ Communicatie</b>	<i>Inzetten eigen netwerken en opbouwwerk/wijkbeheerder/wijkregisseur/coach</i>	Overtoomse Veld (opbouwwerk), Pendrecht (Brandingcampagne), Kruiskamp (AV-teams etc.), Malburgen (coach)	Deelname + Betrokkenheid, Duidelijkheid en Draagvlak
<b>Rol</b>	<i>Bewonersinitiatieven waarbij bewoners sterke eigen verantwoordelijkheid hebben (met ondersteuning van opbouwwerk etc.)</i>	Alle wijken	Deelname + betrokkenheid, verantwoordelijkheid, verhoging kwaliteit plannen
<b>Hoedanigheid</b>	<i>Bewoners die terugkoppelen met achterban</i>	Alle wijken	Deelname + betrokkenheid/duidelijkheid
<b>Middelen/ Communicatie</b>	<i>Afspraken maken over participatietraject/samenwerking</i>	Kruiskamp (afwegingsinstrument), Malburgen	Tevredenheid samenwerking, duidelijkheid



(convenant)			
<b>Middelen</b>	<i>Inlooppiddag/avond goed bereikbaar en zichtbaar</i>	Overtoomse Veld, Kruiskamp, Pendrecht, Malburgen	Deelname + duidelijkheid en begrip
<b>Middelen</b>	<i>Informatiestand bij lokale supermarkt</i>	Overtoomse Veld	Deelname + duidelijkheid en begrip
<b>Middelen</b>	<i>Inzetten opbouwwerk/wijkbeheerder/wijkregisseur/coach</i>	Pendrecht, Kruiskamp, Malburgen	Deelname + betrokkenheid, duidelijkheid en draagvlak
<b>Middelen</b>	<i>Achter de voordeur aanpak voor moeilijk bereikbare bewoners</i>	Kruiskamp	Deelname
<b>Middelen</b>	<i>Opzetten deelprojecten (bijv. bij lange doorlooptijd)</i>	Kruiskamp	Deelname + duidelijkheid, betrokkenheid, draagvlak
<b>Middelen</b>	<i>Plannen visueel maken / excursies organiseren</i>	Kruiskamp	Betrokkenheid
<b>Communicatie</b>	<i>Duidelijk aangeven wat het belang is voor bewoners om te participeren (d.m.v. buurtvoorlichters)</i>	Kruiskamp	Deelname
<b>Communicatie</b>	<i>Duidelijke</i>	Malburgen	Duidelijkheid

<i>communicatiestructuur aangeven bij bewoners (bijv. 1 aanspreekpunt)</i>			
<b>Communicatie</b>	<i>Brandingcampagne</i>	Pendrecht	Deelname + draagvlak

Een aantal succesvolle praktijkvoorbeelden hebben een dubbele functie; het werkt zowel voor het doel van bewonersparticipatie (het betrekken van bewoners/ deelname van bewoners) als voor bewonersparticipatie als middel (de effectiviteit van het participatieproces).

- *Bewonersinitiatieven*: dragen bij aan de betrokkenheid van bewoners en is ook een hulpmiddel voor het creëren van verantwoordelijkheid en het benutten van de eigen kracht van bewoners. Als bewoners een positief initiatief hebben uitgevoerd zijn ze eerder geneigd zich vaker in te zetten voor de wijk.
- *Inzetten netwerk/opbouwwerk/wijkbeheerder/coach* etc.: leveren een bijdrage aan het betrekken van bewoners en voor het creëren van draagvlak. Ook zorgt deze persoon ervoor dat bewoners op de hoogte zijn van de plannen omdat deze persoon veel in de wijk aanwezig is en persoonlijk contact heeft met bewoners.
- *Opzetten deelprojecten*: voor het betrekken van bewoners die wel kortstondig willen participeren maar liever niet langer gebonden zijn. Draagt daarnaast bij aan duidelijkheid omdat bewoners tussentijds op de hoogte zijn van wat er gaande is, ook als een deelproject even stil ligt.
- *Bewoners die terugkoppelen met achterban*: Het is zeer belangrijk dat de bewonersvertegenwoordiging een reële afspiegeling is van de bewoners in een wijk. Als deze groep goed terugkoppelt met hun achterban kan dit meer zeggenschap en autoriteit opleveren. Daarnaast

kan het zijn dat bewoners eerder geneigd zijn om te participeren als ze door een medebewoner gevraagd worden. Ook vergroot dit de betrokkenheid en duidelijkheid onder de niet actief participerende bewoners.

- *Brandingcampagne*: een brandingcampagne zoals is opgezet in Pendrecht zorgt ervoor dat bewoners bekend raken met bewonersinitiatieven en een prikkel krijgen om met een idee te komen. Ook kunnen ze vervolgens geholpen worden met de aanvraag, uitvoering en verantwoording.

### Minder succesvolle praktijkvoorbeelden

In de volgende tabel zullen de minder succesvolle praktijkvoorbeelden per element uit de aanpak toegelicht worden. Daarnaast wordt aangegeven in welke wijken dit aan de orde is en waar dit effect op heeft.

Element	Faalfactor	Toegepast in de wijken	Effect op...
<b>Trekker</b>	<i>Te ambtelijke opstelling (vasthouden aan raadsbesluit), niet kijken naar alternatieven, helpt niet bij het creëren van draagvlak. Onbegrip bewoners over raadsbesluit (geen acceptatie)</i>	Overtoomse Veld	Kloof burger/bestuur, draagvlak
<b>Trekker</b>	<i>Het opzetten van bewonersparticipatie vanuit fysieke afdeling stadsdeel heeft niet geleid tot succes. Volgens bewoners, opbouwwerk en ontwikkelaar</i>	Overtoomse Veld	Begrip, draagvlak

<b>Rol</b>	<i>Niet in voorfase betrekken leidt tot verharding van standpunten van bewoners en machteloosheid onder bewoners</i>	Overtoomse Veld	Draagvlak/samenwerking
<b>Rol</b>	<i>Bewoners zien als onderdeel van probleem<sup>6</sup></i>	Overtoomse Veld	Betrokkenheid, samenwerking
<b>Rol</b>	<i>Stadsdeel heeft belang van bewoners onvoldoende ingeschat</i>	Overtoomse Veld	Betrokkenheid
<b>Rol</b>	<i>Beter om aan de voorkant na te gaan wat bewoners vinden dan achteraf de mening of het advies van bewoners te vragen (volgens bewoners)</i>	Pendrecht	Verhoging kwaliteit plannen, draagvlak
<b>Hoedanigheid</b>	<i>Actiecomité niet meer oplossingsgericht bezig maar actievoerend</i>	Overtoomse Veld	draagvlak
<b>Communicatie</b>	<i>Onduidelijkheid over afspraken/ invulling participatietraject (achterhaalde notitie bewonersparticipatie) en onduidelijkheid over rol bewoners</i>	Overtoomse Veld	Onduidelijkheid, samenwerking
<b>Communicatie</b>	<i>Lange doorlooptijd proces zorgt voor radiostilte en onbegrip bij</i>	Overtoomse Veld	Duidelijkheid/begrip, draagvlak

<sup>6</sup> Zie ook Rapport Capita Selecta, pagina 39.

<i>bewoners (opstand).</i>			
<b>Communicatie</b>	<i>Geen openheid en discussiemogelijkheden met partijen heeft gezorgd voor wantrouwen bij bewoners</i>	Overtoomse Veld	Samenwerking, draagvlak

### Toelichting minder succesvolle praktijkvoorbeelden

Uit de opsomming van minder succesvolle praktijkvoorbeelden blijkt dat ‘middelen’ die worden ingezet, niet uitmonden in een faalfactor. Het betreft eerder de elementen trekker, rol en communicatie waar de grootste misstappen in gezet worden. In Overtoomse Veld is de communicatie een van de grootste faalfactoren geweest. Daarnaast hebben ook de trekker van het participatieproces en de onderschatte en ondergeschikte rol van bewoners een grote invloed gehad op het negatieve verloop van het participatieproces. De projectontwikkelaar heeft aangegeven dat coproductie uitgesloten is omdat er eerst een financieel haalbaar plan moet liggen. Dan pas kan de bewoner erbij betrokken worden. Dit heeft zijn weerslag op de bewoners, zij denken nu dat het vooral een vastgoedafpraak is waar zij totaal geen invloed (meer) op hebben.

#### 4.2.2 Relatie tussen onderlinge elementen van aanpak

De deelaspecten van de aanpak hangen als volgt met elkaar samen. Als de rol van bewoners samenwerkingspartner is, zullen daar middelen voor ingezet moeten worden en zal de communicatie daar op aangepast moeten worden. Als bewoners vooral geïnformeerd worden, zoals in Overtoomse Veld, zijn daar andere middelen voor nodig en is de communicatie ook anders, meer gericht op verstrekken van informatie dan bijv. het maken en beheren van duidelijke procesafspraken. Het uitgangspunt van stadsdeel Slotervaart is duidelijk anders geweest dan in de andere drie onderzochte wijken. Dit heeft zijn weerslag op de rol van bewoners, die zoals het stadsdeel aangeeft,

‘automatisch minder is bij zo’n complex programma met veel verschillende ontwikkelaars’. Dit geeft aan dat er een grote samenhang is tussen de elementen van de aanpak en dat deze elementen niet los van elkaar gekoppeld kunnen worden.

#### 4.2.3 Invloed van aanpak op Deelname van bewoners

De deelname is in de vier onderzochte wijken redelijk vergelijkbaar. Er is sprake van een participatieparadox, dit betekent dat vaak dezelfde mensen participeren en dat bepaalde groepen, in dit geval allochtonen, minder vaak participeren. Hiermee wordt de veronderstelling (nr. 4) uit het theoretisch onderzoek bevestigd. In principe komt dit in alle wijken aan de orde, ongeacht de aanpakvorm (die verandert daar weinig aan). Dit wil dus zeggen dat de aanpak die gehanteerd wordt weinig tot geen directe invloed heeft op de deelnemersaantallen en representativiteit (*er is dus ook geen directe relatie en pijl weergegeven in het model in figuur 4.1*). Ten eerste is het de wijk(ontwikkeling) die de bewoner beïnvloedt om deel te nemen, afhankelijk van de wijkbinding of het project zal de bewoner bekijken wat zijn belang is om te participeren (*zie pijl nummer 2*). Uiteindelijk is het de bewoner die beslist om deel te nemen (*vandaar de directe lijn tussen bewoners en deelname, nummer 1*). Kanttekening hierbij is dat er wel instrumenten uit de aanpak ingezet kunnen worden die bijdragen aan de participatie van bewoners (*zie pijl nummer 3, de bewoner kan tijdens zijn keuze om te participeren beïnvloedt worden door elementen in de aanpak, een indirecte invloed*). De beweegredenen van bewoners om te participeren lopen zo zeer uiteen dat het lastig is om vast te stellen wat werkt bij het betrekken van bewoners. Uit het onderzoek komt naar voren dat het vaak een combinatie van instrumenten betreft zoals het inzetten van buurtvoorlichters, achter de voordeur aanpak en inlooptmiddagen/avonden. In Pendrecht is een grote brandingcampagne opgezet die heeft bijgedragen aan de bekendheid en bevordering van bewonersparticipatie. Elke maand stond een van de bewoners die een initiatief heeft ontwikkeld in de schijnwerpers. Wanneer



bewoners niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden of deze niet begrijpen zal participatie niet - of alleen in hele kleine kring - tot stand komen. Het gaat daarbij niet alleen om bekendheid met de regeling, maar het is ook een prikkel om met een idee te komen en geholpen te worden met de aanvraag, uitvoering en verantwoording.

**De aanpakvorm heeft geen directe invloed op de deelname van bewoners aan participatieprojecten want moeilijk bereikbare groepen (migranten en jongeren) worden met de onderzochte vier aanpakvormen voor bewonersparticipatie in Krachtwijken minder goed tot slecht bereikt.**

Wel kan de aanpak *via* de bewoners invloed uitoefenen op de deelname omdat elementen uit de aanpak kunnen bijdragen aan de organisatiestructuur, representativiteit en daarmee de tegenprestatie die bewoners willen leveren. Op de elementen belang, persoonskenmerken en wijkbinding van bewoners kan daarentegen weinig tot geen invloed uitgeoefend worden.

#### 4.2.4 Invloed van aanpak op Effectiviteit van bewonersparticipatie

In alle vier de onderzochte wijken is de aanpak verschillend en zijn ook de uitkomsten op de effectiviteit verschillend. Dit geeft aan dat de aanpak een directe invloed heeft op de resultaten van bewonersparticipatie (*pijl nummer 4 in figuur 4.1*). De effectiviteit van het participatieproces, die onder andere gemeten wordt aan de hand van verhoging van kwaliteit van de plannen en creëren van draagvlak kan direct in verband worden gebracht met de aanpak. Dit blijkt uit de volgende

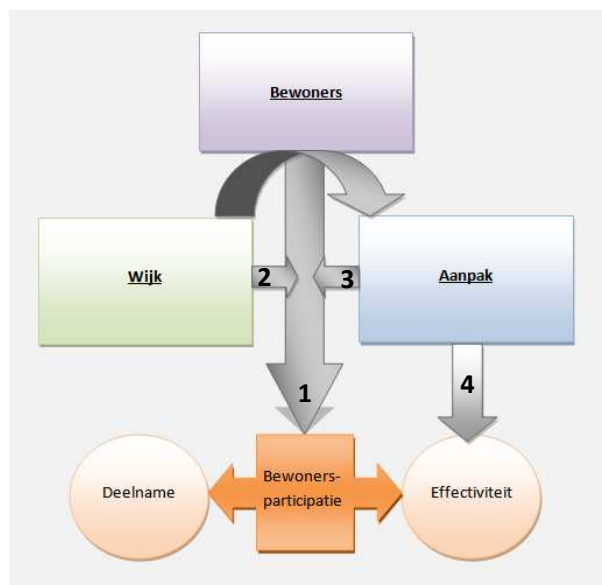
praktijkvoorbeelden die op systematische wijze direct in verband kunnen worden gebracht met elementen van de aanpak (zie ook paragraaf 4.2.1).

1) *Trekker*: als bewoners, gemeente en woningcorporatie gezamenlijk de trekkers zijn van het participatieproces is er sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het slagen van het project. Gemeente, woningcorporaties en bewoners hebben dan ook een gelijkwaardige positie ten opzichte van elkaar in het proces maar met verschillende

rollen en verantwoordelijkheden. Op die manier draagt iedere partij zijn steentje bij aan de kwaliteit van de plannen. Ook zorgt de verduidelijking van rollen en verantwoordelijkheden voor begrip en acceptatie en uiteindelijk een prettigere samenwerking. Als de trekker alleen de gemeente is, en de persoon verantwoordelijk voor de participatie ook verantwoordelijk is voor de inhoudelijke planvorming ontstaat er een situatie waarin de trekker niet meer objectief kan meedoen in het participatieproces. Dit zorgt voor onbegrip en minder draagvlak voor de plannen.

2) *Rol*: als bewoners ook echt invloed uit kunnen oefenen en ze zien dat er iets met hun inbreng gedaan wordt, zijn ze eerder geneigd te participeren en zich er ook voor in te zetten. Als bewoners meer verantwoordelijkheden krijgen, bijvoorbeeld voor het uitdragen en uitvoeren van

een initiatief zullen ze ook een tegenprestatie leveren. Het wordt dan echt een project van de bewoners en de betrokkenheid wordt vergroot. Het niet intensief betrekken van bewoners draagt niet bij aan de betrokkenheid en kan eerder leiden tot weerstand, verharding van standpunten en machteloosheid onder bewoners. Wanneer bewoners



*Figuur 4.1: Invloed van elementen op bewonersparticipatie*

niet aan de voorkant betrokken worden, maar pas achteraf naar hun mening gevraagd worden, zal er ook geen verhoging van de kwaliteiten van de plannen plaatsvinden.

- 3) *Hoedanigheid*: als bewoners op veel verschillende manieren kunnen deelnemen, bijvoorbeeld in bewonersorganisaties, commissies, werkgroepen etc. levert dit een breder scala aan reacties op. Vooral als die bewoners vervolgens weer terugkoppelen met hun achterban. Gevolg is dat een project minder snel op protest zal stuiten omdat er meer draagvlak wordt gecreëerd. Als een groep bewoners, als gevolg van het niet kunnen participeren, in opstand komt valt er voor de gemeente ook niet meer goed mee te werken.
- 4) *Middelen*: als bewoners ondersteund worden bij het uitvoeren van hun eigen initiatieven (door middel van geld, materiaal of mensen) zullen deze initiatieven eerder uitmonden in een succes. Die ondersteuning kan geleverd worden door de gemeente, woningcorporatie, opbouwwerk etc. De bewoners kunnen ook beschikken over een eigen budget (bewonersbudgetten vanuit Krachtwijken aanpak) die bewoners de gelegenheid geven om zelf te bepalen waar ze dat geld voor inzetten.
- 5) *Communicatie*: duidelijkheid, transparantie en openheid in de communicatie met bewoners zorgt voor een prettige samenwerking en dus een effectiever participatieproces. Wanneer een proces een lange doorlooptijd heeft - en tussentijds geen goede communicatie plaatsvindt - kan dit leiden tot onduidelijkheid, minder begrip en draagvlak. Als bewoners geen mogelijkheid hebben tot discussie met betrokken partijen kan dit leiden tot wantrouwen en dit is niet bevorderend voor de samenwerking.

Kanttekening hierbij is dat niet alleen de aanpak de effectiviteit bepaalt. De aanpak hangt namelijk zeer sterk samen met bewoners en de wijkontwikkeling. Uit het model blijkt dat de aanpak een grote invloed heeft maar dat is niet alleen de doorslaggevende factor. De uiteindelijke inzet van

bewoners is zeker zo bepalend voor de effectiviteit en de resultaten van het participatieproces.

**Conclusie is dat de aanpak een directe invloed heeft op de effectiviteit van bewonersparticipatie.**

#### 4.2.5 Succes aanpakvormen

*Aan de hand van empirisch onderzoek kan een conclusie getrokken worden over de aanpak die bewonersparticipatie het meest bevordert en verbetert.*

Om te bepalen wat de meest succesvolle aanpakvorm is zal er een definitie van *succesvolle bewonersparticipatie* gegeven worden. Deze definitie is het resultaat van theoretisch en empirisch onderzoek. Aan de hand van deze definitie is getoetst welke aanpakvorm het meest succesvol is (geweest) en dus de meeste bijdrage heeft geleverd aan de bevordering en verbetering van bewonersparticipatie. De definitie van succesvolle bewonersparticipatie is:

Als gemeenten, woningcorporaties en bewoners gezamenlijk werken aan de (her)ontwikkeling van de wijk waardoor er meer **betrokkenheid** ontstaat en de **kwaliteit** van de plannen of projecten verhoogt. De succesvolheid is tweeledig; enerzijds komt dit tot uiting in het *gezamenlijk* aanpakken van de problemen, anderzijds in het *resultaat* of de *verbetering* voor de wijk.

**Gezamenlijk** aanpakken betekent dat er is sprake van een **reële afspiegeling** van de bewoners waarmee op een **gelijkwaardige** en **transparante** manier wordt samengewerkt. De bewoners kunnen op een actieve wijze **invloed** uitoefenen op de besluitvorming en krijgen hiervoor ook **middelen** aangereikt. De partijen maken duidelijke **afspraken** en komen deze na. Het **resultaat** is dat de kwaliteit van de plannen wordt verhoogd; het wordt een plan van iedereen.





Vervolgens is gekeken welke wijk en aanpak het beste scoort op deze definitie. In de volgende tabel is te zien hoe de verschillende aanpakvormen scoren. Aan de hand daarvan kunnen conclusies gegeven worden.

	<b>Overtoomse Veld</b> <i>Professionele aanpak</i>	<b>Pendrecht</b> <i>Gestuurde aanpak</i>	<b>Kruiskamp</b> <i>Gecombineerde aanpak</i>	<b>Malburgen</b> <i>Bewoners aanpak</i>
Betrokkenheid	Ja	Ja	Ja	Ja
Kwaliteitsverhoging plannen	Nee	Nee	Ja	Ja/ Nee <sup>7</sup>
Gezamenlijk	Nee	Ja	Ja	Ja
Reële afspiegeling	Nee	Nee	Nee	Nee
Gelijkwaardig	Nee	Nee	Nee	Ja
Transparant	Nee	Ja	Ja	Ja
Middelen (ondersteuning)	Ja	Ja	Ja	Ja
Afspraken maken	Nee	Ja	Ja	Ja
Afspraken nakomen	Nee	Ja	Ja	Ja

*Figuur 4.1: Toetsing aanpakvorm aan definitie succesvolle bewonersparticipatie*

<sup>7</sup> Er zijn nog geen definitieve plannen goedgekeurd voor De Drieslag.

#### 4.2.6 Meest succesvolle aanpakvorm

De meest succesvolle aanpak is de gecombineerde aanpak uit Kruiskamp en de bewoners aanpak uit Malburgen. Als we even inzoomen op deze twee aanpakvormen heeft Kruiskamp betere uitkomsten als het gaat om betrekken van bewoners. In Malburgen gebeurt alles op een gezamenlijke en gelijkwaardige manier. Bewoners gemeente en woningcorporatie hebben ieder 1 stem. In Kruiskamp is het uiteindelijk de gemeente of de woningcorporatie die beslist. Kruiskamp is bijzonder positief en tevreden over de samenwerking. In Malburgen is er een convenant getekend voor de samenwerking maar zijn er nog strubbelingen op te merken tijdens die samenwerking. In Malburgen worden bewoners ondersteund door een coach en zijn er ook workshops georganiseerd. Ze gebruiken dus verschillende middelen om het proces goed te laten verlopen. In Kruiskamp worden verschillende 'teams' ingezet voor ondersteuning van bewoners en daar heeft ook echt verbetering van de kwaliteit van de plannen plaatsgevonden door het toepassen van bewonersparticipatie. In Malburgen is hier (nog) geen sprake van. Bewoners hebben daar door middel van een aantal workshops aangegeven wat hun visie is op het winkelgebied maar er heeft nog geen definitief besluit over de plannen plaatsgevonden. Dus waar het gaat om het luisteren en terugkoppelen naar bewoners scoort Kruiskamp weer beter.

***Conclusie is dat de bewoners aanpak en de gecombineerde aanpak beide goed scoren op bevordering en verbetering van bewonersparticipatie.***





## 5 Terugkoppeling professionals

---

*In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de terugkoppeling van de onderzoeksresultaten met professionals.*

### 5.1 Aanpak breed toepasbaar?

*Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat de bewoners aanpak en de gecombineerde aanpak de meest positieve resultaten laten zien voor het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie. Dit is ook te zien in de conceptuele modellen in bijlage 2. De vraag is of deze aanpakvormen ook toepasbaar zijn op andere (kracht)wijken met een fysieke ontwikkeling? Deze vraag is bij een aantal professionals voorgelegd. Zie hoofdstuk 1.6.7 voor een argumentatie van de keuze voor professionals.*

Het toepassen van de bewoners aanpak en gecombineerde aanpak houdt in dat de elementen van de aanpak op de volgende manieren worden ingevuld:

- 1) **Trekker:** Bewoners, Gemeente en woningwoningcorporatie.
- 2) **Rol:** Samenwerkingspartner of coproductent.
- 3) **Hoedanigheid:** Eén kerngroep/ overleggroep of werkgroep waarin bewoners gezamenlijk met gemeente en woningcorporatie plaatsnemen. De bewoners koppelen terug met hun achterban. Daarnaast kunnen individuele bewoners ook participeren bij incidentele activiteiten.
- 4) **Middelen:** De kerngroep/overleggroep of werkgroep heeft vaste overlegmomenten via een duidelijke overlegstructuur en er vinden workshops e.d. plaats. Een coach/opbouwwerker ondersteunt en motiveert bewoners. Gemeente en woningwoningcorporatie zetten medewerkers en instrumenten in ter ondersteuning, bijvoorbeeld buurtvoorlichters/ wijkregisseurs en “achter de voordeur” aanpak voor het betrekken van moeilijk bereikbaren. Voor het informeren en

betrekken van bewoners worden bijeenkomsten/ inloopmiddagen georganiseerd.

- 5) **Communicatie:** duidelijke procesafspraken aan het begin van het proces. Communicatie via ‘procesmanager’; dit kan zijn een coach, opbouwwerker of wijkcoördinator (1 aanspreekpunt). Informeren van bewoners via website, wijkfolders, multimedia etc.

### 5.2 Opmerkingen professionals

*In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de gesprekken die gevoerd zijn met verschillende professionals uit het werkveld van stedelijke ontwikkeling en/of Krachtwijken. De reacties van deze professionals op de vraag of de aanpak ook toepasbaar is op andere (kracht)wijken waar een fysieke ontwikkeling gaande is, staat daarbij centraal.*

**Wim Reijnierse**, senior adviseur bij de bestuursdienst van Gemeente Rotterdam, heeft onderzoek gedaan naar wat door betrokkenen bij fysieke projecten in de stad Rotterdam wordt verstaan onder goede bewonersparticipatie. Hiervoor is een werkgroep geformeerd en hebben consultatierondes plaatsgevonden. Het eindadvies van deze werkgroep luidt dat alle gesprekspartners onderschrijven dat het belangrijk is om in de initiatiefase heldere procesafspraken te maken. Daarvoor heeft de werkgroep een pragmatische handreiking ontwikkeld waarmee betrokkenen binnen de zogeheten ‘gouden driehoek<sup>8</sup>’ samen procesafspraken kunnen maken. Het uitgangspunt van deze gouden driehoek is een gelijkwaardige positie ten opzichte van elkaar in het proces. Bewonersparticipatie gaat dan ook niet alleen over bewoners, maar ook over andere partijen die betrokken zijn bij ruimtelijke projecten, zoals overheid, marktpartijen en woningcorporaties. Investeren in procesafspraken zal bijdragen aan de kwaliteit van de inhoudelijke planvorming en de besluitvorming. De

---

<sup>8</sup> De gouden driehoek bestaat uit overheid, markt en bewoners.



werkgroep adviseert echter niet een model, format of regeling verplichtend op te leggen. De verscheidenheid van wijken, opdrachtgevers en andere betrokkenen is te groot. Partijen zullen zelf – door de samenwerking in een concreet project – uitvoering geven aan deze nieuwe werkwijze, stelt de werkgroep (Reijnierse, 2009).

De werkgroep adviseert ook een laagdrempelig aanbod te ontwikkelen voor de uitwisseling van kennis en ervaring op het vlak van bewonersparticipatie bij fysieke projecten. Deze voorziening zal vooral voor burgers, die zich op vrijwillige basis inzetten, van grote betekenis zijn.

Volgens de werkgroep is participatie geen doel op zich maar een mentaliteit, om samen te werken aan een hoger doel. Participatie biedt geen zekerheden maar schept ruimte voor interactie. Goede procesafspraken, met een adequate ondersteuning van de burgerinzet, helpen om in een situatie van belangentegenstellingen te komen tot besluiten en een respectvolle manier van samenwerken. Vanuit de samenwerking gedacht, geeft de werkgroep op de vraag *'wat is goede bewonersparticipatie'* het antwoord: "als partijen na afloop van een project tegen elkaar zeggen: ja het is gegaan zoals we samen hadden afgesproken. Ook al is het eindresultaat niet zoals we aanvankelijk hadden bedacht".

Over de participatieparadox zegt de werkgroep het volgende: "Participatie helpt de valkuil te voorkomen dat overheid en marktpartijen bilateraal besluiten nemen zonder bewoners/ belanghebbenden te betrekken in het proces. En het helpt voorkomen dat een proces al zo ver gevorderd is, dat er geen inhoudelijke inbreng of inspraak meer mogelijk is. "Je kunt niet vroeg genoeg beginnen met in gesprek gaan". Representativiteit van participerende bewoners is belangrijk en wordt opgevat als kwaliteit om recht te doen aan de belangen van verschillende bevolkingsgroepen, leefstijlen en gebruikers van de wijk (Reijnierse, 2009).

Als we kijken naar de participatieladder zegt Reijnierse: "Wat men veel in de praktijk ziet is als plannen van een gemeente of woningcorporatie (bijna) klaar zijn wordt een communicatieadviseur ingeschakeld om nog een informatieavond te organiseren en met bewoners te gaan praten. Maar dan is het eigenlijk al te laat om bewoners op die participatieladder te laten groeien, dan wordt het niveau automatisch trede 1; raadplegen. Goede bewonersparticipatie begint bij de opdrachtverstrekking; dat heeft consequenties voor de manier waarop de opdrachten bestuurlijk worden verstrekt. Dan ligt het bij de raad of het college, maar ook hoe dat ambtelijk wordt doorvertaald in de organisatie. Als je constateert dat het in de praktijk niet gebeurt, dan zie je dat het vaak te maken heeft met de cultuur van een gemeente of overheid".

Het is meer dan goed communiceren. Reijnierse denkt bij communicatie niet alleen aan een communicatie adviseur, persberichten, websites etc. Het gaat volgens hem om iets veel fundamenteler, namelijk het bewustzijn van degene die de opdracht verstrekt en degene die de projectleiding doet. "Als die niet op het netvlies hebben staan dat het een interactief proces is dan wordt het nooit wat". Die praktijkervaring heeft ervoor gezorgd dat de werkgroep is gaan kijken waar er winst behaald kan worden zonder dat men oplossingen gaat zoeken in verordeningen en regels etc. Men ziet dat tegelijk met de opdrachtverstrekking de fase van participatie boven op de agenda moet staan; hoe ga je met elkaar om? Ook al gaat het advies over de fysieke sector, de wijsheid kun je ook toepassen op sociale projecten, dit zijn dan wel andere disciplines met andere stakeholders maar in principe werkt men hetzelfde. "Het is belangrijk om de manier van interactie en samenwerken aan het begin te verankeren in goede afspraken. Anders krijg je hier gedurende het traject gedoe over". Wat men ook afspreekt - ook al is bijvoorbeeld de rol van bewoners minder intensief – zo lang als je dat goed beargumenteert kan er evengoed sprake zijn van succesvolle bewonersparticipatie. "Het is niet zo dat alleen de hoogste trede van de



participatieladder het meest succesvol is, dat moet je per keer bekijken. Je kan zelfs in een proces van wijkontwikkeling per fase afspreken welke trede van de participatieladder van toepassing is". Dat lijkt Reijnierse ook wel zo evident, want in het begin zijn nog alle opties open.

Ondersteuning van bewoners is nodig om de bewoners in staat te stellen mee te kunnen vergaderen met professionals. Ze moeten als een gelijkwaardige partner behandeld worden. Hiervoor is vertrouwen nodig, dit moet je zakelijk verankeren, bijv. in de vorm van budget voor bewoners en door goede afspraken te maken over wat er met de inbreng van bewoners gebeurt. Die afspraken moeten vervolgens wel nageleefd worden. In die zin is het maken van procesafspraken een hulpmiddel. Je houdt het niet vol om dan nog niets over de inhoud te zeggen. Wat je dan kan doen is een aantal inhoudelijke uitgangspunten proberen vast te leggen waardoor bewoners bereid zijn om mee te werken. Alle partijen in de driehoek moeten het eens zijn met de procesafspraken die gemaakt worden.

De werkgroep definieert de moeilijk bereikbare groepen breder dan allochtonen en jongeren. Zij hebben de ervaring dat het meer afhangt van de burgerschapsstijl; "er zijn namelijk ook migranten die in de middenklasse zitten en prima mee participeren. Bij enkele bewoners zit wantrouwen naar gemeente en woningcorporaties en daar moeten professionals mee weten om te gaan, dat is ook hun taak. Dat kan via verschillende technieken of via andere organisaties. Daarnaast heeft het ook heel veel met de historie van de stad te maken dat bewoners zich langdurig niet serieus genomen voelen"

De procesafspraken zijn een begin van een succesvol participatieproces. Als antwoord op de vraag of de gecombineerde- en bewoners aanpak breed toepasbaar zijn zegt Reijnierse: "dat schrijven we niet voor. In dit advies is de boodschap: wees je bewust dat die keuze er is en maak die keuze ook met elkaar en aan het begin. Het past niet in de politieke verhoudingen (2

bestuurslagen) van de stad Rotterdam als de gemeenteraad van boven af oplegt dat de deelgemeenten hun bewoners in bijvoorbeeld trede drie moeten laten participeren. De gemeenteraad heeft dit onderwerp nu geagendeerd maar het deelgemeente bestuur moet er vervolgens mee aan de slag. Het kan dus heel goed zijn dat in de praktijk een trede hoger participeren een oplossing is, maar het moet wel gerelateerd zijn aan het type project en waarvoor je het doet". Reijnierse vraagt zich af of het doel hogere participatie moet zijn, "participatie is geen doel op zich." Volgens de werkgroep is succesvolle bewonersparticipatie meetbaar als je volgens hun model werkt en in de 'gouden driehoek' afspraken maakt. Op die manier heb je een toetsingskader. Ook kun je er na elk jaar op terugblikken en eventueel afspraken bijstellen. "Als je bijvoorbeeld afspreekt om op een intensieve manier samen te werken, is dat ook de maatlat achteraf" (Reijnierse, 2010).

Volgens **Hans Hoogvorst** van adviesbureau H/Kwadraat kan de aanpak zeker ook op andere Krachtwijken toegepast worden mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Heel belangrijk is dat er tijdens bewonersparticipatie een procesmanager aangesteld wordt. Dit is iets anders dan de projectmanager en vraagt ook om een andere insteek. "Veel huidige participatieprojecten lopen project gestuurd, dat wil zeggen dat men over het algemeen weet waar men op uit gaat komen (resultaat). Bij een procesaanpak weet men minder goed hoe men gaat eindigen en dat maakt het ook lastiger voor veel professionals. Tegenwoordig zien we dat professionals van tevoren goed nadenken over het project dat gerealiseerd moet worden maar minder over hoe het proces er uit gaat zien, terwijl dit zeker zo belangrijk is" (denk alleen al aan onnodige vertragingen die het kan opleveren als bewoners een procedure aanspannen). Vandaar dat een goede procesmanager essentieel is voor het verloop van het participatietraject. *Reijnierse erkent dit ook aangezien hij zegt dat bewonersparticipatie goed is verlopen wanneer gezamenlijk afspraken worden nagekomen, ongeacht of het eindresultaat is wat ze aanvankelijk hadden bedacht (Reijnierse, 2009).*



De huidige problemen hebben volgens Hoogvorst vooral te maken met het feit dat men te veel op afstand werkt terwijl men veel meer in de wijk aanwezig moet zijn. Het is belangrijk dat de mensen in de wijk weten hoe ze met bewoners om moeten gaan. Een coach ter ondersteuning van bewoners is zeer belangrijk. Daarnaast vervult het opbouwwerk ook een belangrijke functie omdat zij veel contacten hebben waar bewoners hun voordeel mee kunnen doen.

Ook zouden bewoners meer aan de voorkant betrokken moeten worden zegt Hoogvorst. “Je moet dan wel weten met welke bewoners je te maken hebt. Ook de middelen die je inzet zijn afhankelijk van de doelgroep, een wijkkrant bijvoorbeeld werkt bij de ene doelgroep beter dan bij de andere. Allochtonen en winkeliers zijn onderhandelaars. En zullen dus ook op die manier benaderd moeten worden. Zij willen niet lastig gevallen worden met eindeloze vergaderingen”. Ook Hoogvorst geeft naast Reijnierse aan dat het veel met de historie van de stad te maken heeft hoe men met bewoners om gaat. Vooral in grote steden als Amsterdam en Rotterdam blijkt het lastig te zijn om op een goede manier met bewoners om te gaan. Een van de constatering in de casestudies van dit onderzoek, namelijk dat veel participatienota’s van grote steden niet nageleefd worden, wordt ook door Hoogvorst beaamd. Volgens Hoogvorst weten bewoners vaak nog meer over hun leefomgeving dan ambtenaren en dat maakt ze bang. “Ambtenaren zijn dan vooral bang voor het loslaten, het niet meer in eigen beheer hebben en de confrontatie met (gefrustreerde) bewoners en dit leidt ertoe dat bewoners een ondergeschikte rol kunnen krijgen” (Hoogvorst, 2010).

Volgens **Radboud Engbersen**, programmaregisseur bij SEV, is de aanpak op alle mogelijke situaties en wijken toepasbaar, “maar men moet zich wel realiseren en ook accepteren dat er in bepaalde situaties op punten wordt afgeweken. Zo is er vaak een trekker, die in de eerste fase het initiatief neemt, de andere partijen volgen later. De specifieke onderdelen kunnen verder

ingevuld worden”. Engbersen noemt een aantal voorwaarden waaraan zeker voldaan moet worden wil de aanpakvorm volledig werken. Ten eerste moeten bewoners die deelnemen een goede representativiteit zijn van de bewoners in de wijk. Dit is vaak een vereiste van een woningwoningcorporatie, zij willen zeker weten dat ze met de juiste mensen in gesprek gaan en willen dat de vertegenwoordigers van de bewoners ook echt de buurt kennen. “Bewoners hebben helpers nodig”. Een helper zou de deelnemende bewoners kunnen helpen met het mobiliseren van de achterban. Op die manier kan de bewonersvertegenwoordiging ook aantonen dat ze met hun achterban in gesprek zijn, dit zorgt voor meer zeggenschap en autoriteit. Daarnaast is het belangrijk om de formele structuren (overleggroepen etc.) op informele praktijken te enten. Nadeel van een vaste overleggroep is dat je nooit alle bewoners bereikt en dat ook niet iedereen bereid is daaraan deel te nemen. Deze bewoners kun je op informele manieren betrekken door het ad-hoc organiseren van werkateliers e.d. Dit kunnen ook bewonersinitiatieven zijn die bewoners de kans geven om eenmalig te participeren. Een ander belangrijk onderdeel van participatie is de verschillende taalwerelden. Beleidsnota’s en dergelijke zijn voor niet-professionals nauwelijks te begrijpen. Hier zal een soort ‘vertaaltraject’ voor ingezet moeten worden. Er is volgens Radboud namelijk “een groot verschil tussen de taal van beleid en de taal van alledag”.

De woonbond en SEV zijn actief op zoek naar manieren om met name jongeren en allochtonen meer bij participatietrajecten te betrekken. De huidige participatievormen sluiten vaak te weinig aan op hun leefwereld. Toch ziet men vooral in wijken allerlei informele vormen van participatie waaraan jongeren en allochtonen juist wel meedoen. De opgave is om die twee participatievormen – de formele en de informele – meer met elkaar te verbinden. Dan kan men denken aan bijvoorbeeld tijdelijke werkgroepen, waarin bewoners naar aanleiding van een concreet thema, project of activiteit in de buurt bij elkaar komen, het meer mondeling raadplegen van



bewoners en de inzet van digitale middelen en nieuwe media. Deze laatste vorm zal als experiment de komende maanden van start gaan (SEV, 4/2009; Engbersen, 2010). De mening van de SEV is ook: “Als je woningen en wijken maakt die verbonden zijn met de persoonlijke inspiratie van mensen, zullen zij eerder bereid zijn daarin te investeren. Dan gaan ze de wijken koesteren als iets dat deel uitmaakt van hun leven. De uitdaging is dan de wensen van de burger op individueel niveau verbinden met de belangen op macroniveau om de kwaliteit van de ruimte en het landschap te beschermen (SEV, 4/2009).”

Volgens **Fanny Gelissen**, adviseur bij KEI, is het essentieel dat de partijen die bij het project betrokken zijn, zich aan de afspraken houden, ook als de uitkomst voor een van de partijen niet zo gunstig is. Bij deze aanpak ligt duidelijk de uitkomst van tevoren nog niet vast; hier moeten alle partijen zich van bewust zijn. Verder lijkt deze aanpak wel een goede toevoeging op de huidige vormen omdat er niet alleen met een vaste club van bewoners gewerkt wordt maar ook incidenteel geparticipeerd kan worden. Ook is het goed dat er continue terugkoppeling plaatsvindt met de achterban. “Kern van participatie blijft dat het er maar net aan ligt wat je doel is, dus waarover en hoe je gaat participeren. Als men van tevoren afspraken maakt, iedereen het daarmee eens is dan is er sprake van een open planproces en kan de aanpak zeker goed werken.

Gelissen vraagt zich wel af of het realistisch is dat je zo’n strakke aanpak aan de voorkant kan opleggen en of men van tevoren de nut en noodzaak ervan inziet om er veel tijd en energie in te stoppen. “Vaak heeft de gemeente al plannen liggen, zijn ze al in gesprek en worden bewoners later gevraagd. Dan is het te laat voor zo’n aanpak. Als je verwacht dat dit allemaal vooraf geregeld kan worden ga je uit van een soort statische wereld en dat is niet zo want er zijn veel ‘lijntjes’ en relaties die al bestaan tussen deze partijen. Je moet je dus van tevoren goed realiseren, dit niet het begin is, want er zijn

onderliggend al allerlei verbanden. Ook kan het voorkomen dat een bewoner zijn baan verliest en dan besluit om te stoppen met deelname. Dus er zit een hele wereld achter. Echter, als je de sociale rendementen van zo’n aanpak inzichtelijk kunt maken en iedereen daarachter kan scharen dat het winst oplevert, zal aan de voorkant de bereidheid om te investeren groter zijn”. Maar men moet zich blijven realiseren dat wanneer een bepaalde aanpak wordt toegepast die in een bepaalde context valt - en niet iets geheel nieuws is - het onderdeel wordt van een hele organisatie en historie. Hoe dat uit gaat werken is heel moeilijk te voorspellen. Als je bereid bent een open planproces in te gaan waarvan je de uitkomst van tevoren niet weet, kan je deze aanpak heel goed toepassen. Als gemeenten en woningcorporaties daar niet voor kiezen heeft men wel iets uit te leggen aan bewoners. Volgens Gelissen kan deze aanpak dus het beste gepresenteerd worden als kapstok waarmee je inzichtelijk maakt dat het belangrijk is dat je dit kader hebt. Het is een heel goed instrument om met bewoners het gesprek aan te gaan. Het maakt ook niet uit wat voor afspraken je maakt, als je ze maar maakt, dan kun je daar ook op terug grijpen.

Ook is het zo dat men onder participatie veel verschillende vormen verstaat. Men heeft vaak grote ambities en nevenambities zoals het versterken van sociale cohesie. Bij te hoge ambities is de kans op succes vaak minder groot. De minimale variant van participatie is inspraak maar de vraag blijft wanneer ben je het label participatie waardig?” De gemeente is daarbij een belangrijke schakel. “Gemeente wil bewoners wel betrekken maar heeft aan de andere kant grote angst voor afbreukrisico en het loslaten. Men weet dan niet wat er gaat gebeuren. Zij zijn uiteindelijk verantwoordelijk en als het fout gaat, kloppen bewoners bij hen aan”.

Gelissen was ook aanwezig bij de mini manifestatie van het August Allebéplein en vindt het raar dat eigen initiatieven en betrokkenheid van bewoners niet omarmd worden door het stadsdeel. “Men hoeft het dan ook

niet met elkaar eens te zijn, maar je kunt bewoners wel het gevoel geven dat hun inzet gewaardeerd wordt, daar bereik je ook al heel veel mee”.

Volgens Gelissen is bewonersparticipatie, hoe goed je het ook organiseert, heel vaak een teleurstelling bij een van de belanghebbende partijen. En dit kan veel te maken hebben met invloeden van buitenaf en ondergrondse lijnen zoals eerder besproken. KEI wordt vaak benaderd met succesverhalen en die hangen vaak samen met een zeer betrokken projectleider die de taal van de bewoners spreekt en ook de taal van de gemeente en daarnaast intern de juiste mensen tijdig weet te informeren en erbij weet te betrekken. Vaak komt het neer op 1 of 2 personen die zich hiervoor hard maken en zich er langdurig aan willen conformeren. “Men kan methodieken verzinnen hoe ludiek ook maar uiteindelijk valt of staat het met degene die het uitvoert”. Het gaat dus niet altijd om de methodiek maar misschien nog wel meer om de gedachte erachter (bijv. de reden waarom bewoners zo betrokken zijn). KEI ziet vaak dat het idee achter een model vaak vergeten wordt en gewoon klakkeloos wordt overgenomen. Tip is dan ook “laat het model niet leidend zijn, want in iedere situatie moet die anders worden ingevuld. Voordat je hiermee aan de slag gaat moet je die achterliggende gedachte helder hebben” (Gelissen, 2010).

**Marianne Ardewijn** van Stichting Boog heeft veel ervaring in de Haagse krachtwijken als opbouwwerker. Zij geeft aan dat de aanpak zeker toegepast kan worden op andere Krachtwijken maar ook ziet zij dat er bij de start van de planvorming in een wijk al jaren sprake is van een top down benadering. De fysieke aanpak is vaak leidend. Wil deze aanpak toegepast worden dan moet er gelet worden op een aantal dingen. Bij de bewoners is het belangrijk dat men erkent dat huurders en kopers een andere leefstijl hebben. Het zijn twee totaal verschillende groepen, ze moeten ook zo benaderd worden. Voor de ondersteuning van bewoners is het van belang om te kijken naar het project. “Het opbouwwerk komt vaak pas in beeld als het project concreter

wordt. Bij grote projecten is het vaak een projectleider die wordt ingezet. Dit kan iemand van de corporatie of gemeente zijn. Deze persoon zit vooral op de proceskant, de fysieke kant ligt meer bij de architect en opdrachtgever. Het is heel belangrijk om de projectleider en procesleider apart te houden. Afhankelijk van de grootte van het project kan een aparte projectleider ingezet worden. Bij een klein project kan dit door het opbouwwerk gedaan worden. Het voordeel van de opbouwwerkers is dat zij veel bewoners kennen en heel goed de verschillende belangen bij bewoners op tafel kan krijgen. Opbouwwerk is nu professioneler dan vroeger. Opbouwwerkers worden nu vooral ingezet om de verschillende standpunten van bewoners zo helder mogelijk te krijgen en hen te helpen bij onderhandelingen. Als je het hebt over de fysieke aanpak draait het vaak om de bewoners, gemeenten en corporaties. Als je gaat zoeken naar achterban heb je ook andere partijen nodig die bij de sociale aanpak betrokken zijn, die connectie moet er zeker zijn” (Ardewijn, 2010).

**Bianca Lubbers en Dille Kamps**, van het programmateam Krachtwijken van het Ministerie van VROM, geven aan dat bewonersparticipatie volgens deze aanpakvorm een manier is waarop het eindelijk zou moeten. “Maar veel professionals vinden het heel moeilijk om dingen over te laten aan bewoners, om invloed los te laten. In heel veel gemeenten worden de bewoner eerder als last gezien. Maar andersom hebben ook bewoners er niet altijd vertrouwen in. Bewonersparticipatie wordt ook gebruikt om te zorgen dat er draagvlak wordt gecreëerd en dit gaat pas echt werken als er een intrinsieke overtuiging is over de meerwaarde van participatie. Daar schort het nu vaak aan”. Hun ervaring is dat een ijzersterke wethouder die overtuiging kan overbrengen en dan zie je een beweging ontstaan waardoor er veel meer ruimte komt voor bewonersparticipatie. Andere collega ambtenaren worden dan gedwongen om er iets mee te doen. Samenvattend zou de aanpak heel goed zijn maar zo ver zijn we volgens Lubbers en Kamps nog lang niet. “Bewonersparticipatie is wel de toekomst, maar dan moet er aan structuren





aan mentaliteit van professionals gewerkt worden. De vraag is daarom ook: waar zit nu eigenlijk de weerstand en waarom is die er? Het is namelijk heel gemakkelijk om te roepen dat er iets met bewoners moet gebeuren maar de gemeentelijke organisatie moet er wel op ingericht zijn. Bewonersparticipatie heeft dat namelijk wel nodig”.

“Het is ook heel belangrijk om te bekijken met welke bewoners je te maken hebt; waar liggen hun interesses en mogelijkheden? Vervolgens kun je gaan kijken hoe je bewonersparticipatie gaat invullen. Bij bijvoorbeeld laagopgeleide bewoners wordt het al lastiger deze aanpak toe te passen”. Bewoners benaderen vanuit gelijkwaardigheid vinden Lubbers en Kamps heel goed. Ook aandacht besteden aan het ondersteunen van bewoners om het voor hen gemakkelijker te maken om mee te praten, is ook heel belangrijk. “Maar bewonersparticipatie staat uiteindelijk te dienste van bewoners. Het hoeft dus niet altijd plaats te vinden als bewoners dat zelf niet willen. Voorafgaand zou deze aanpak het uitgangspunt moeten zijn, maar wel na een grondige analyse van de bewoners in je wijk” (Lubbers & Kamps, 2010).

**Gertje Segond von Banchet-Schouten**, accountmanager Wonen en Wijken in de regio Haaglanden heeft de taak om de agenda van de minister te realiseren. Belangrijkste gesprekpartners zijn gemeenten, corporaties en ontwikkelaars. In principe is de aanpak toepasbaar maar hebben de gemeente en corporaties de instelling om op zo’n manier aan de slag te gaan? Haar beeld is dat de meeste gemeenten niet zo ver willen gaan. Mede omdat er minder succesvolle praktijkvoorbeelden zijn. Een dergelijke constructie is niet afhankelijk van geld maar van de bereidheid van verschillende partijen. Gemeenten en woningcorporaties bepalen nu nog vaak hoe bewonersparticipatie wordt ingevuld. De norm of opvatting vooraf is dus heel belangrijk. “Professionals moeten overtuigd worden van de meerwaarde van bewonersparticipatie” (Segond von Banchet-Schouten, 2010).

**Henk Cornelissen**, directeur van LSA – het landelijk samenwerkingsverband aandachtswijken – praat namens de bewoners en geeft aan dat de aanpak zeker toepasbaar is op andere krachtwijken mits de fysieke en sociale projecten aan elkaar gekoppeld worden. Het betrekken van bewoners bij sociale projecten in de Krachtwijken is altijd een must maar bij de fysieke projecten ligt dit anders, daar spelen andere belangen mee. Het is belangrijk dat men op lokaal niveau de verschillende belangen erkent en herkent. Het is daarom volgens Cornelissen zeer afhankelijk van de professionals en hoeverre zij in staat zijn om hun professionele input opzij te zetten. Er zitten daarom een aantal vuistregels aan het toepassen van zo’n aanpak. Ten eerste moet zoiets altijd vanuit de wijk opgezet worden. De professionals moeten dan zo dicht mogelijk in de wijk zijn in plaats van zich op te houden in bijvoorbeeld het stadhuis. Dit gebeurt nog maar in 10% van de gevallen. Daarnaast is het belangrijk dat er onderling wordt afgesproken wat de volgorde is van de activiteiten die gaan plaatsvinden. Bewoners moeten het geloof hebben dat er iets moet gebeuren in de wijk, dan pas zullen ze zich er voor inzetten. Daarnaast is een hele belangrijke vuistregel dat geen een wijk hetzelfde is. Voor wat betreft de ondersteuning die bewoners krijgen om te participeren is het heel belangrijk dat dit een onafhankelijk persoon is, het liefst niet iemand van de gemeente of de woningcorporatie. De meest goede ervaringen ontstaan volgens het LSA door conflicten. Vaak wordt er dan een doorbraak gecreëerd zoals ook in Malburgen het geval is. Vaak is het zo dat bewoners iets voorgelegd krijgen waar ze het niet mee eens zijn. Dan ontstaat er weerstand en komen bewoners in actie. De inrichting van bewonersparticipatie heeft heel erg met mensen en structuren te maken. Een stadsdeel kan bijvoorbeeld heel autoritair te werk gaan, zoals vaak in Amsterdam en Rotterdam gebeurt. Daar heeft de centrale stad minder macht omdat dit is overgedragen aan de stadsdelen, er is dan sprake van een gedecentraliseerde bestuursvorm. Deze twee steden scoren zeer slecht op de kwaliteitkaart voor bewonersparticipatie die LSA heeft uitgebracht. Dit kan



volgens het LSA zeker te maken hebben met de manier waarop gemeenten zijn ingericht, of ze korte of lange bestuurslijnen hebben. Vaak weten stadsdelen niet wat er speelt in andere stadsdelen. Ook kan het beleid zijn weerslag hebben op het wel of niet betrekken van bewoners. In Rotterdam is bijvoorbeeld de 'Rotterdam Wet'. Wanneer blijkt dat er andere groepen aangetrokken worden zullen ze minder moeite doen om de huidige bewoners erbij te betrekken.

Conclusie van Cornelissen is dat deze aanpak zeker toepasbaar is op andere wijken maar een succes is vaak toe te kennen aan een aantal personen of inzet en kennis en dit is lastig over te dragen. "Men weet vaak al lang wat wel werkt in de wijken maar of het dan ook wordt toegepast hangt heel erg af van de bereidheid en politieke verhoudingen". LSA vindt het opmerkelijk dat wijken die het goed doen op het gebied van bewonersparticipatie, geen beloning krijgen voor hun inzet. Andersom wordt voor wijken die het slecht doen ook geen verbeterplan opgesteld (Cornelissen, 2010).

### 5.3 Resultaten terugkoppeling

*De resultaten van de terugkoppeling worden in onderstaande tabel weergegeven. Alle professionals waarmee gesproken is, hebben antwoord gegeven op de vraag of de bewoners - en gecombineerde aanpak toepasbaar zijn in andere wijken en waarom wel of niet. Vervolgens kan er een conclusie gegeven worden over de resultaten van de terugkoppeling.*

Naam	Ja/nee	Voorwaarden/ argumenten
<b>Wim Reijnierse</b>	Nee	- Geen model/instrument verplichtend opleggen maar procesafspraken maken en nakomen is basis voor succes
<b>Hans Hoogvorst</b>	Ja	- Aanstelling procesmanager - Professionals moeten in de wijk aanwezig zijn

		- voor ondersteuning - Inventarisatie doelgroep
<b>Radboud Engbersen</b>	Ja	- Op specifieke punten moet afgeweken kunnen worden - Representativiteit bewoners - Ondersteuning van bewoners - Formele én informele structuren verbinden - 'Vertaaltraject' voor bewoners
<b>Fanny Gelissen</b>	Ja/nee	- Partijen moeten afspraken maken en zich daar aan houden - Bereidheid voor open planproces - Aanpak als instrument om in gesprek te gaan - Valt of staat met aantal betrokken personen/ projectleider en gedachte erachter
<b>Marianne Ardewijn</b>	Ja	- Doelgroepdefinitie bewoners - Aparte procesbegeleider - Fysiek en sociaal verbinden
<b>Dille Kamps, Bianca Lubbers en Gertje Segond</b>	Ja/nee	- Maatwerk - Organisatie erop inrichten/ bereidheid profs. - Grondige analyse bewoners
<b>Henk Cornelissen</b>	Ja	- Vanuit de wijk opgezet - Afspraken maken - Geen standaard aanpak - Onafhankelijke ondersteuning bewoners - Valt of staat met aantal betrokken personen en gedachte erachter

Zoals in bovenstaande tabel naar voren komt, zijn de meeste professionals van mening dat de aanpak toegepast kan worden op andere wijken mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. De conclusie van de test is dan

ook: **Het is mogelijk om de bewoners aanpak of de gecombineerde aanpak ook toe te passen op andere Krachtwijken mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan.** Deze voorwaarden hebben betrekking op de bereidheid van alle partijen om te werken volgens een open planproces, de doelgroepdefinitie, professionele ondersteuning van bewoners en het mobiliseren van de achterban. Daarnaast worden ook formele en informele manieren om te participeren genoemd, dit om zoveel mogelijk bewoners te betrekken en de representativiteit te garanderen.

De terugkoppeling met professionals heeft hiermee inzicht gegeven in de belangrijkste voorwaarden voor bewonersparticipatie. Opvallend is dat de financiële gevolgen van een dergelijke aanpak niet zozeer genoemd worden, het heeft veel meer te maken met de bereidheid van verschillende partijen om op deze manier te werken.





## 6 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de eindconclusies van het onderzoek gepresenteerd. Hiermee wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen van dit afstudeeronderzoek. Tot slot wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag.

### 6.1 Theoretisch kader

De volgende conclusies zijn voortgekomen uit het theoretisch onderzoek. De onderzoeksvraag van deelonderzoek 1 is als volgt:

*Hoe ziet bewonersparticipatie er in de theorie uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

Uit het theoretisch onderzoek is een conceptueel model en theoretisch kader voortgekomen, zie figuur 6.1. De belangrijkste bevindingen worden hieronder toegelicht.

#### 6.1.1 Bewonersparticipatie als middel en doel

Dit onderzoek richt zich op twee onderdelen van bewonersparticipatie, enerzijds de participatiegraad (het aantal betrokkenen en deelnemers) en anderzijds de effectiviteit van het proces (resultaten voor project en wijk).

**Men kan spreken van bewonersparticipatie als middel en als doel.** Wanneer participatie geldt als doel is het om zoveel mogelijk en een representatief aantal deelnemers te bereiken die deel nemen aan participatietrajecten om zodoende de betrokkenheid van bewoners te vergroten. Als men spreekt van participatie als middel is het om een optimaal resultaat te verkrijgen van participatie, zoals het creëren van draagvlak en verhoging van de kwaliteit van de plannen. Dit zijn de korte termijn effecten. Op de lange termijn kan

het bijdragen aan de versterking van de (lokale) democratie en het sociale, politieke en economische woonklimaat.

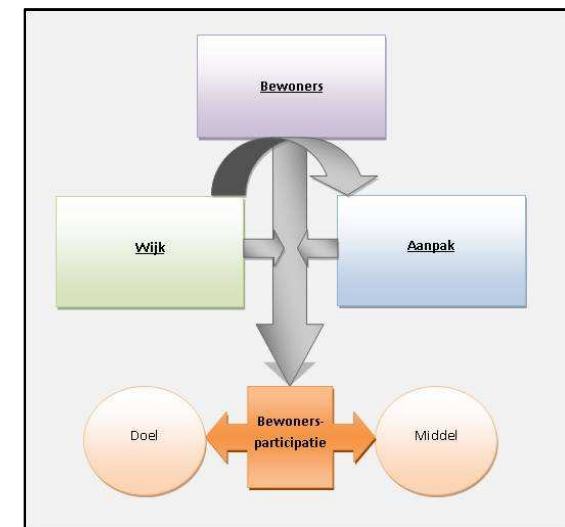
#### 6.1.2 Elementen bewoners, wijk en aanpak

Uit de theorie is gebleken dat er verschillende elementen van invloed zijn op bewonersparticipatie. Deze elementen worden figuurlijk weergegeven in figuur 6.1.

**De elementen bewoners, wijk en aanpak hebben een invloed op de deelname en de effectiviteit van bewonersparticipatie.** De bewoners hebben

een directe invloed op beide aangezien de bewoner de keuze maakt om deel te nemen aan participatieprojecten en op welke wijze. De wijk en de aanpak hebben een indirecte invloed, aangezien de bewoner in zijn keuze beïnvloed kan worden door de wijk (heeft de bewoner binding met de wijk?) en de aanpak (kan de bewoner gemakkelijk participeren?).

De facetten die een rol spelen bij de bewoners zijn: belangen, organisatiestructuur (individu en bewonersorganisatie), tegenprestatie, persoonskenmerken, representativiteit en wijkbinding. De facetten die een rol spelen bij de wijk(ontwikkeling) zijn de problematiek in de wijk en de ontwikkeling die daarmee gepaard gaat.

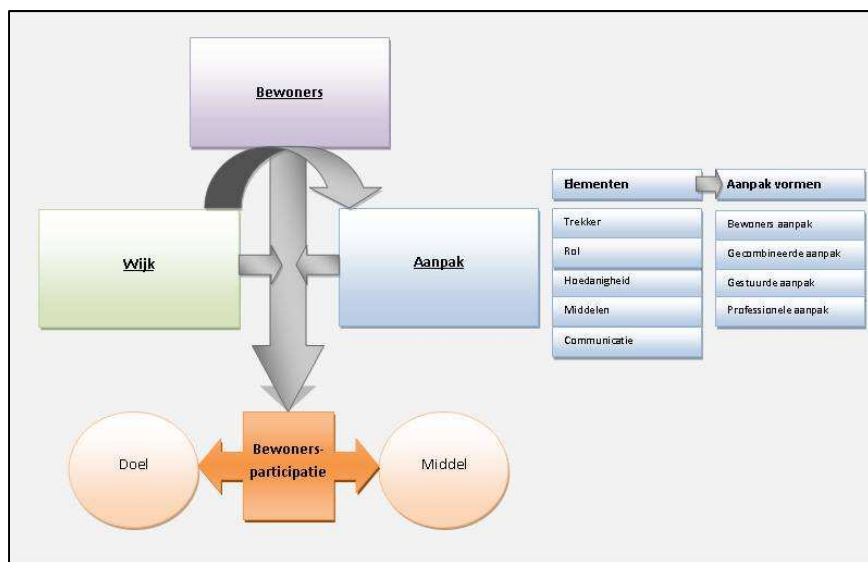


Figuur 6.1 Theoretisch kader



### 6.1.3 Aanpakvormen voor bewonersparticipatie

**De aanpak voor bewonersparticipatie bestaat uit vijf elementen:** trekker van het proces, rol van de bewoner, hoedanigheid waarin invloed kan worden uitgeoefend, middelen die worden ingezet en de communicatie naar bewoners toe. **De invulling van de vijf elementen uit de aanpak van bewonersparticipatie vormen verschillende ‘aanpakvormen’.** Deze zijn: bewoners aanpak, gecombineerde aanpak, gestuurde aanpak en professionele aanpak.



Figuur 6.2 Aanpakvormen voor bewonersparticipatie

#### 1) Bewoners aanpak

Deze aanpak staat in principe het hoogst op de participatieladder en is zeer bewoners georiënteerd. Dit wil zeggen dat de bewoner een van de trekkers is in de wijkaanpak en een sterke rol heeft in het proces. Deze rol kan zijn als adviseur in combinatie met de rol van medebeslisser, samenwerkingspartner

of initiatiefnemer. Een combinatie van deze rollen is altijd aanwezig aangezien de bewoner standaard een adviserende rol heeft, in combinatie met een andere (belangrijkere) rol. De hoedanigheid waarin de bewoner invloed uitoefent is zowel individueel als in een organisatievorm (bijvoorbeeld een bewonersorganisatie). De middelen die gebruikt worden zijn bewonersinitiatieven en vouchers waarbij de bewoners een sterke eigen verantwoordelijkheid hebben. De bewoner wordt gelijkwaardig behandeld. De communicatie verloopt via verschillende kanalen, op zowel directe (bijeenkomsten) als indirecte (website) wijze.

#### 2) Gecombineerde aanpak

Het verschil met de eerste aanpak ligt bij de trekker(s) van het proces en rol van de bewoner; deze zijn beide minder sterk bewoners georiënteerd als bij de eerste aanpak. De bewoner kan een van de trekkers zijn, maar dit is in deze aanpakvorm niet altijd het geval. Daarnaast is de rol van de bewoner altijd adviserend maar er is niet altijd een andere rol voor de bewoner weggelegd. Toch is de aanpak meer bewoners- dan professioneel georiënteerd, dat wil zeggen dat er ruimte wordt gegeven aan bewoners om te participeren. Doordat een veelgebruikt middel een bewonersinitiatief is – waarbij de bewoners zelf ideeën aandragen en daarvoor (vaak) ook zelf verantwoordelijk zijn - wordt de rol regelmatig aangevuld met initiatiefnemer. De hoedanigheid, middelen en communicatie komen redelijk overeen met de ‘bewoners aanpak’.

#### 3) Gestuurde aanpak

Bij de gestuurde aanpak is de trekker altijd de gemeente of de woningcorporatie. De bewoner heeft vaak de rol als adviseur en de aanpak is 50/50 georiënteerd; bewoners en professionals dragen hun steentje bij. Bewoners kunnen ook initiërend zijn en er wordt redelijk veel gelegenheid geboden tot participatie. De hoedanigheid verschilt van individuen tot voornamelijk (bewoners)organisaties en de formele middelen die gebruikt worden zijn bewonersinitiatieven (vandaar ook de bijrol van initiatiefnemer

bij de uitvoering) en het bewonersoverleg. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de bewonersinitiatieven ligt bij de instanties. De communicatie verloopt via opbouwwerkers en wijkmanagers, evenals via websites.

#### 4) Professionele aanpak

Bij de professionele aanpak is de trekker meestal de gemeente en worden er veelal woningcorporaties en professionals ingezet om het proces te leiden (professioneel georiënteerd). De bewoner heeft vaak de rol van adviseur of consultor. Het komt namelijk vaak voor dat bewoners in een laat stadium betrokken worden. Bewoners hebben voornamelijk inspraak via bewonersorganisaties, wijkplatforms of klankbordgroepen. De individuele bewoners kunnen middels bewonersinitiatieven (vandaar ook de bijrol van initiatiefnemer) hun stem laten horen. De verantwoordelijkheid van de bewonersinitiatieven ligt echter bij instanties. Communicatie verloopt via bewonersavonden, kranten en websites.

#### 6.1.4 Invloed van bewoners op aanpak

De bewoners zijn van invloed op de aanpak. Afhankelijk van de hoeveelheid en met welke bewoners het participatieproces wordt vormgegeven, zal de aanpak ook verschillen. Als er sprake is van een grote groep participanten zal er op een andere manier gecommuniceerd en overlegd moeten worden. Als er veel bewoners participeren die minder hoog opgeleid zijn en weinig ervaring hebben met participeren zal er meer ondersteuning georganiseerd moeten worden.

**De bewoners** en hun belangen, organisatiestructuur, tegenprestatie, persoonskenmerken, representativiteit en wijkbinding **hebben invloed op de aanpak(vorm) voor bewonersparticipatie**. Dit betekent dat de aanpakvorm kan en moet inspelen op de bewoners die in de wijk wonen.

#### 6.1.5 Invloed van wijk(ontwikkeling) op aanpak

De wijkontwikkeling beïnvloedt de aanpak op verschillende manieren. Bepalend voor de aanpak van bewonersparticipatie is het soort project (bijvoorbeeld de herontwikkeling van een plein). Daarnaast kunnen een aantal kenmerken van het project zoals de grootte van het project (hoeveelheid partijen waarmee wordt samengewerkt) en de fase waarin het project zich bevindt doorslaggevend zijn voor de aanpak.

**De wijk** (typologie van het probleem – wonen, werkgelegenheid, scholing, integratie en veiligheid - en de wijkontwikkeling die daarmee gepaard gaat – herontwikkeling of herstructurering) **heeft invloed op de aanpak(vorm) voor bewonersparticipatie**. In dit geval betekent dit dat de typologie van een Krachtwijk om een specifieke invulling van de aanpakvorm vraagt.

#### 6.2 Bewonersparticipatie in praktijk

De onderzoeksvraag van deelonderzoek 2 is als volgt:

*Hoe ziet bewonersparticipatie in Krachtwijken er in de praktijk uit en wat zijn belemmeringen en stimulansen voor het betrekken van bewoners bij wijkontwikkelingen in Krachtwijken?*

Om antwoord te geven op deze vraag zijn vier casestudies uitgevoerd waarbij gekeken is naar fysieke herontwikkeling van een multifunctioneel plein.

Stad	Wijk	Aanpakvorm
Amsterdam	Overtoomse Veld	Professionele aanpak
Rotterdam	Pendrecht	Gestuurde aanpak
Amersfoort	De Kruiskamp	Gecombineerde aanpak
Arnhem	Malburgen	Bewoners aanpak



Aangezien dit onderzoek zich richt op twee onderdelen van bewonersparticipatie, enerzijds de participatiegraad (het aantal betrokkenen en deelnemers) en anderzijds de effectiviteit van het proces (resultaten voor project en wijk) is gekeken hoe de aanpak van bewonersparticipatie hier aan bij kan dragen. Om dit te kunnen bepalen is gekeken hoe de elementen van de aanpak in de vier wijken zijn ingevuld, zie figuur 6.3.

	<b>Ov. Veld</b>	<b>Pendrecht</b>	<b>Kruiskamp</b>	<b>Malburgen</b>
	Professionele aanpak	Gestuurde aanpak	Gecombineerde aanpak	Bewoners aanpak
<b>Trekker</b>	Stadsdeel	Stadsdeel	Gemeente en woningcorporatie	Gemeente, woningcorporatie, bewoners
<b>Rol</b>	Consultor	Adviseur	Adviseur, Coproductent	Samenwerkings partner
<b>Hoedanigheid</b>	Klankbordgroepen, actiecomité	Individuele, bewonersorganisatie, pleincommissie	Participatiegroepen (bewoners + winkeliers)	Kerngroepen/werkgroepen/overleggroepen
<b>Middelen</b>	Bijeenkomsten	Bijeenkomsten, bewonersinitiatieven, Vitaal Pendrecht	Bijeenkomsten, bewonersinitiatieven, Teams	Bijeenkomsten, Bewonersinitiatieven, coach, workshops
<b>Communicatie</b>	Multimedia, gebiedsmanager	Multimedia, wijkmanager, opbouwwerk, achter de voordeur	Multimedia, wijkmanager, achter de voordeur	Multimedia, wijkteam

*Figuur 6.3 Invulling elementen van de vier aanpakvormen*

### Conclusie professionele aanpak

De professionele aanpak in Overtoomse Veld heeft geleid tot datgene wat de naam eigenlijk al zegt; de bewonersparticipatie wordt opgezet vanuit professionals en bewoners hebben geen invloed op de manier waarop het proces wordt vormgegeven. Dit heeft zijn uitwerking op het aantal deelnemers, slechts een selecte afvaardiging van bewoners zet zich actief in voor de wijk in de vorm van een actiecomité. Er zijn vanuit het stadsdeel enkele bijeenkomsten georganiseerd op het plein en hierbij kwamen vaak de voorbijgangers opdagen. Het actiecomité is geen reële afspiegeling van de bewoners in de wijk al hebben ze wel veel contact met hun achterban en die bestaat ook uit niet-westerse allochtonen (de moeilijk bereikbaren). De mini manifestatie georganiseerd door het actiecomité laat zien dat er een grote groep bewoners tegen het plan van het stadsdeel is. Bij dit initiatief kwamen dan ook veel (blanke) bewoners opdagen om hun mening te laten horen. De professionele aanpak heeft een negatief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. Omdat er de laatste jaren geen participatiegroepen meer gevormd zijn en er alleen invloed uitgeoefend kon worden door middel van de formele inspraak is de effectiviteit van het participatieproces niet optimaal. De rol van bewoners was slechts consulterend en de reden hiervoor heeft te maken met de complexiteit van het proces volgens het stadsdeel. De gemeente heeft niet geheel doordacht vormgegeven aan het participatieproces en de belangen van de bewoners zelfs onderschat. Daardoor zijn er een groot aantal bewoners, actief of niet, in opstand gekomen en dit heeft een negatief effect gehad op de relatie tussen het stadsdeel en bewoners van Overtoomse Veld (dit werd ook duidelijk geuit naar de lijsttrekkers van het stadsdeel op de mini manifestatie). Volgens de bewoners is het stadsdeel niet nagekomen wat men pretendeert, namelijk het in een vroeg stadium betrekken van bewoners bij de plannen. Dit laatste werd immers door de lijsttrekkers van alle politieke partijen in Slotervaart op de mini manifestatie benadrukt. Wel heeft de





vorming van het actiecomité volgens hen zelf geleid tot meer contacten met bewoners onderling op straat. Toch is de algemene tevredenheid van de bewoners ver te zoeken als het gaat om de bewonersparticipatie bij het plein. Volgens het stadsdeel is het allemaal volgens de regels verlopen (de formele inspraak procedure is immers nageleefd) maar of dit ook het gewenste resultaat heeft geleverd voor het participatieproces en de wijk is zeer discutabel. Ongeacht de algemene conclusie van de mini manifestatie dat het stadsdeel steken heeft laten vallen als het gaat om luisteren naar bewoners, besluit het stadsdeel op 17 februari 2010 toch dat het eigen plan moet doorgaan.

#### Conclusie gestuurde aanpak

De gestuurde aanpak heeft een redelijk positieve uitwerking op de deelname van bewoners aan participatieprojecten. Bewoners worden vanuit verschillende hoeken benaderd, zo is er de bewonersorganisatie, een pleincommissie waar individuele bewoners aan deelnemen en de Pendrecht universiteit die rol van bewoners en professionals omdraait. Dit heeft allemaal een positieve uitwerking op de deelname aangezien de bewoners die deelnemen een redelijk reële afspiegeling van de wijk zijn. De reden dat het zo'n succes is waarschijnlijk ook omdat het goed gaat met de initiatieven die bewoners hebben, er wordt naar hen geluisterd en dit draagt bij aan de bereidheid van bewoners om te participeren. De gestuurde aanpak heeft een redelijk positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. Bewoners worden betrokken bij de herontwikkeling op het plein maar ze zijn geen gelijkwaardige partner, ze hebben de rol van informateur en adviseur. Afspraken worden goed nagekomen en de bewoners mogen advies geven en aan de hand daarvan kan het zo zijn dat de kwaliteit van de plannen verhoogd wordt. De reden dat het zo'n succes heeft waarschijnlijk ook weer te maken met de successen die in het verleden al geboekt zijn, bewoners zijn dan eerder geneigd zich in te zetten voor de wijk dan wanneer het slecht gaat met de participatie. Ook

speelt de grote brandingcampagne een grote rol in het succes van bewonersparticipatie. Bewoners worden op deze manier geprikkeld om een eigen initiatief te ontwikkelen en ze zien dat er ook echt iets mee gedaan wordt.

#### Conclusie gecombineerde aanpak

De gecombineerde aanpak heeft een redelijk positieve uitwerking op de deelname van bewoners aan participatieprojecten. Er wordt gezamenlijk gewerkt aan de herontwikkeling, daardoor ontstaat er meer betrokkenheid van bewoners bij de wijk. Het participatietraject wordt vaak vanuit een aparte afdeling opgezet en er worden verschillende instrumenten gebruikt voor het betrekken van bewoners (AV-teams, BT-teams), dit heeft al zijn vruchten afgeworpen. Over de reële afspiegeling van bewoners valt nog te discussiëren, dit aangezien het grootste aandeel participanten nog steeds blanke, hoog opgeleide Nederlanders zijn. De gecombineerde aanpak heeft een zeer positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. De gemeente heeft goed nagedacht over wanneer en op welke wijze ze bewoners willen betrekken door een afwegingscriterium op te stellen, dit wordt vervolgens ook nageleefd. De gemeente en woningcorporaties zijn bereid om naar bewoners te luisteren en zo nodig plannen aan te passen, hun rol wordt dan ook gedefinieerd als adviseur of coproductent. De kwaliteit van de plannen is er volgens de gemeente, woningcorporatie en bewoners ook daadwerkelijk op vooruit gegaan. Er wordt echter niet helemaal gelijkwaardig gewerkt, de gemeente of de Alliantie beslist uiteindelijk. Toch zorgt de samenwerking ervoor dat bewoners hun tijd en energie in het project steken en dus een tegenprestatie willen leveren. De tevredenheid over de participatie uit zich onder andere in de cijfers van de wijk die enorm verbeterd zijn (zie wijkatlas) en de algemene tevredenheid en positiviteit die geuit wordt door alle partijen over het participatieproces.



## Conclusie bewoners aanpak

Bij de bewoners aanpak uit Malburgen wordt gezamenlijk gewerkt aan de herontwikkeling, daardoor ontstaat er meer betrokkenheid van bewoners bij de wijk. Bewoners kunnen op verschillende manieren ideeën aandragen en zijn in groepen geclusterd om op verschillende manieren in de uitvoering te participeren. Er zijn naast deze (kern)groepen, veel mogelijkheden voor individuele bewoners om te participeren in de Arnhemse wijk Malburgen, hiervoor worden bijeenkomsten georganiseerd die een grote opkomst hebben. Toch kan er volgens de woningcorporatie en gemeente nog het een en ander verbeteren bij het betrekken van moeilijk bereikbare groepen. De aanpak heeft een zeer positief effect op het verloop van het participatieproces en de resultaten ervan op de wijkontwikkeling. De gemeente heeft goed nagedacht over hoe ze met de bewoners communiceren, o.a. door middel van kerngroepen en bijbehorende overleggroepen of werkgroepen. Hierbij is er een centraal aanspraakpunt, het wijkteam. De thematische werkgroepen werken op diverse thema's nauw samen met andere partijen. In de werkgroepen zijn naast de bewoners ook beroepskrachten en professionals vertegenwoordigd. Bij elke vorm van participatie staat gelijkheid en gedeelde verantwoordelijkheid nadrukkelijk centraal. Bewoners worden daarbij ondersteund door allerlei partijen en een coach. Hieruit komen voorstellen voort die eventueel met financiering uit de bewonersbudgetten door de werkgroepen verder kunnen worden uitgewerkt. Er wordt wel gekeken of het plan past binnen de thematische aanpak van de Vogelaar-thema's. Afspraken worden nagekomen omdat er op zeer gestructureerde wijze wordt gecommuniceerd met werkgroepen en kerngroepen. Er kan dus geconcludeerd worden dat de bewoners in Malburgen niet alleen adviseren over hun wijk, ze beslissen er ook over. Alle betrokken partijen zeggen dan ook dat de bewoners de afgelopen jaren een gelijkwaardige positie opgebouwd hebben ten opzichte van woningcorporaties en de gemeente.

Zie ook de conceptuele modellen van deze casestudies in bijlage 1.

***In iedere wijk wordt op verschillende wijze invulling gegeven aan de elementen. De geïnventariseerde aanpakvormen vanuit de literatuur zijn gebruikt voor een onderverdeling en vergelijking. De typologie van aanpakvormen is hiermee een handig hulpmiddel geweest om uitspraken te doen over de meest succesvolle aanpakvorm voor bewonersparticipatie.***

## 6.3 Analyse en vergelijking van bewonersparticipatie in vier wijken

De onderzoeksvraag van het derde deelonderzoek is als volgt:

*Wat leert ons de vergelijking van de analyseresultaten van de onderzochte casestudies met het oog op het doen van aanbevelingen voor het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie in Krachtwijken?*

De resultaten van het empirisch onderzoek zijn geanalyseerd en met elkaar vergeleken. Bij de vergelijking werd duidelijk dat de aanpak een relatie heeft met het doel bewonersparticipatie en bewonersparticipatie als middel. Deze relaties worden in deze paragraaf toegelicht. De conclusies bestaan uit de invloed die de aanpak van bewonersparticipatie heeft op de deelname en het resultaat van bewonersparticipatie. Vervolgens kan een conclusie gegeven worden over de meest succesvolle aanpakvorm en de toepassing daarvan op andere Krachtwijken.

### 6.3.1 Invloed van aanpak op deelname en resultaat

Er is systematisch gekeken of de deelname en de resultaten van bewonersparticipatie in verband kunnen worden gebracht met de vijf elementen van de aanpak. Hier zijn de volgende conclusies uit voort gekomen:



### Invloed van aanpak op Deelname

De deelname is in de vier onderzochte wijken redelijk vergelijkbaar. Er is sprake van een participatieparadox, dit betekent dat vaak dezelfde mensen participeren en dat allochtonen minder vaak participeren. Hierdoor kan de volgende conclusie getrokken worden:

***De aanpakvorm heeft geen directe invloed op de deelname van bewoners aan participatieprojecten want moeilijk bereikbare groepen (migranten en jongeren) worden met de onderzochte vier aanpakvormen voor bewonersparticipatie in Krachtwijken minder goed tot slecht bereikt.*** Het zijn vooral oudere, autochtone Nederlanders die deelnemen aan participatietrajecten. Dit heeft veelal te maken met de persoonskenmerken van bewoners en hun burgerschapsstijl. Ook kan het te maken hebben met de historie van de stad en de manier waarop bewoners in het verleden betrokken zijn. Wel kan de aanpak *via* de bewoners invloed uitoefenen op de deelname omdat elementen uit de aanpak kunnen bijdragen aan de organisatiestructuur, representativiteit en daarmee de tegenprestatie die bewoners willen leveren. Op de elementen belang, persoonskenmerken en wijkbinding van bewoners kan daarentegen weinig tot geen invloed uitgeoefend worden.

In principe komt dit in alle wijken aan de orde, ongeacht de aanpakvorm (die verandert daar weinig aan). Dit wil dus zeggen dat de aanpak die gehanteerd wordt weinig tot geen directe invloed heeft op de deelnemersaantallen en representativiteit (*er is dus ook geen directe relatie en pijl weergegeven in het model*). Kanttekening hierbij is dat er wel instrumenten uit de aanpak ingezet kunnen worden die bijdragen aan de participatie van bewoners (*zie pijl van aanpak naar bewoners; de bewoner kan tijdens zijn keuze om te participeren beïnvloedt worden door elementen in de aanpak*). Ten eerste is het de wijk(ontwikkeling) die de bewoner beïnvloedt om deel te nemen. Afhankelijk van de wijkbinding of het project zal de bewoner bekijken wat zijn belang is

om te participeren (*zie pijl van wijk naar bewoners*). Uiteindelijk is het de bewoner die beslist om deel te nemen (*vandaar de directe pijl tussen bewoners en deelname*). De beweegredenen lopen zo zeer uiteen dat het lastig is om vast te stellen wat werkt bij het betrekken van bewoners. Uit het onderzoek komt naar voren dat het vaak een combinatie van instrumenten betreft zoals het inzetten van buurtvoorlichters, achter de voordeur aanpak en inloopmiddagen/avonden. In Pendrecht is een grote brandingcampagne opgezet die heeft bijgedragen aan de bekendheid en bevordering van bewonersparticipatie. Elke maand stond een van de bewoners die een initiatief heeft ontwikkeld in de spotlights. Redenering hierbij is als volgt. Wanneer bewoners niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden of deze niet begrijpen zal participatie niet, of alleen in hele kleine kring, tot stand komen. Het gaat daarbij niet alleen om bekendheid met de regeling, maar is ook een prikkel om met een idee te komen en geholpen te worden met de aanvraag, uitvoering en verantwoording.

### Invloed van aanpak op Effectiviteit

In alle vier de onderzochte wijken is de aanpak verschillend en zijn ook de uitkomsten op de effectiviteit verschillend. De effectiviteit van het participatieproces, die onder andere gemeten wordt aan de hand van verhoging van kwaliteit van de plannen en creëren van draagvlak kan direct in verband worden gebracht met de aanpak.

***De aanpakvorm voor bewonersparticipatie heeft een directe invloed op de effectiviteit van bewonersparticipatie.*** Dit blijkt uit de volgende praktijkvoorbeelden die op systematische wijze direct in verband gebracht kunnen worden met elementen van de aanpak.

- 1) *Trekker*: als bewoners, gemeente en woningcorporatie gezamenlijk de trekkers zijn van het participatieproces is er sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het slagen van het project. Gemeente,

woningcorporaties en bewoners hebben dan ook een gelijkwaardige positie ten opzichte van elkaar in het proces maar met verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Op die manier draagt iedere partij zijn steentje bij aan de kwaliteit van de plannen. Ook zorgt de verduidelijking van rollen en verantwoordelijkheden voor begrip en acceptatie en uiteindelijk een prettigere samenwerking. Als de trekker alleen de gemeente is, en de persoon verantwoordelijk voor de participatie ook verantwoordelijk is voor de inhoudelijke planvorming ontstaat er een situatie waarin de trekker niet meer objectief kan meedoen in het participatieproces. Dit zorgt voor onbegrip en minder draagvlak voor de plannen.

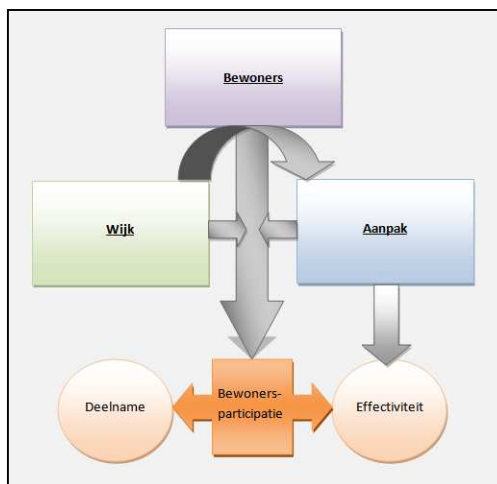
- 2) *Rol*: als bewoners ook echt invloed uit kunnen oefenen en ze zien dat er iets met hun inbreng gedaan wordt zijn ze eerder geneigd te participeren en zich er ook voor in te zetten. Als bewoners meer verantwoordelijkheden krijgen, bijvoorbeeld voor het uitdragen en uitvoeren van een initiatief, zullen ze ook een tegenprestatie leveren. Het wordt dan echt een project van de bewoners en de betrokkenheid wordt vergroot. Het niet intensief betrekken van bewoners draagt niet bij aan de betrokkenheid en kan eerder leiden tot weerstand, verharding van standpunten en machteloosheid onder bewoners. Wanneer bewoners niet aan de voorkant betrokken worden, maar pas achteraf naar hun mening gevraagd worden, zal er ook geen verhoging van de kwaliteit van de plannen plaatsvinden.
- 3) *Hoedanigheid*: als bewoners op veel verschillende manieren kunnen deelnemen, bijvoorbeeld in bewonersorganisaties, commissies, werkgroepen etc. levert dit een breder scala aan reacties op. Vooral als

die bewoners vervolgens weer terugkoppelen met hun achterban. Gevolg is dat een project minder snel op protest zal stuiten omdat er meer draagvlak wordt gecreëerd. Als een groep bewoners, als gevolg van het niet kunnen participeren, in opstand komt valt er voor de gemeente ook niet meer goed mee te werken.

- 4) *Middelen*: als bewoners ondersteund worden bij het uitvoeren van hun eigen initiatieven (door middel van geld, materiaal of mensen) zullen deze initiatieven eerder uitmonden in een succes. Die ondersteuning kan geleverd worden door de gemeente, woningcorporatie, opbouwwerk etc.

De bewoners kunnen ook beschikken over een eigen budget (bewonersbudgetten vanuit Krachtwijken aanpak) die bewoners de gelegenheid geven om zelf te bepalen waar ze dat geld voor inzetten.

- 5) *Communicatie*: duidelijkheid, transparantie en openheid in de communicatie met bewoners zorgt voor een prettige samenwerking en dus een effectiever participatieproces. Wanneer een proces een lange doorlooptijd heeft - en tussentijds geen goede communicatie plaatsvindt - kan dit leiden tot onduidelijkheid, minder begrip en draagvlak. Als bewoners geen mogelijkheid hebben tot discussie met betrokken partijen kan dit leiden tot wantrouwen en dit is niet bevorderend voor de samenwerking.



Figuur 6.4 Relatie aanpak - effectiviteit

Deze praktijkvoorbeelden kunnen na analyse en vergelijking succes- of faalfactoren genoemd worden. Kanttekening hierbij is dat niet alleen de aanpak de effectiviteit bepaalt. De aanpak hangt namelijk zeer sterk samen met de bewoners en de wijkontwikkeling. Uit het model blijkt dat de aanpak een grote invloed heeft maar het is niet alleen de doorslaggevende factor. De inzet van bewoners is ook bepalend voor de effectiviteit en de resultaten van het participatieproces.



### 6.3.2 Meest succesvolle aanpakvorm bewonersparticipatie

Om te bepalen wat de meest succesvolle aanpakvorm is, is deze getoetst aan de definitie<sup>9</sup> van *succesvolle bewonersparticipatie*. Aan de hand hiervan kan bepaald worden welke aanpakvorm het meest succesvol is (geweest) en dus de meeste bijdrage heeft geleverd aan de bevordering en verbetering van bewonersparticipatie.

De gecombineerde aanpak en bewoners aanpak laten de beste resultaten zien op bewonersparticipatie als doel en als middel en zijn hiermee in essentie de meest effectieve aanpakvormen. In het bijzonder de tevredenheid die geuit wordt en de verbeterde resultaten op de kwaliteit van de plannen en de leefbaarheid in de wijk maken het een zeer succesvolle aanpak. Een duidelijk instrument voor het vormgeven van het participatieproces (zoals in Kruiskamp het afwegingsinstrument en in Malburgen het convenant) is geen overbodige luxe, aangezien de praktijk in Overtoomse Veld en Pendrecht uitwijst dat de inrichting van het participatieproces vaak onvoldoende helder is. Dit zorgt er voor dat bewoners het gevoel hebben dat zij te laat en te weinig betrokken worden bij het proces. De gestuurde aanpak in Pendrecht laat ook een aantal zeer positieve middelen zien die ingezet kunnen worden ter bevordering en verbetering van bewonersparticipatie. Een mooi voorbeeld is de 'Pendrecht Universiteit' waarbij de rol van bewoners en professionals wordt omgedraaid. Overtoomse Veld daarentegen doet het op beide gebieden stukken minder. Het aantal deelnemers is daar geen reële afvaardiging en de bewoners hebben daar, vooral in de laatste jaren, geen actieve rol gehad bij de vernieuwingen van het plein. Hun rol bestond vooral uit informeren en raadplegen. Dit heeft gezorgd voor veel ontevredenheid en meningsverschillen tussen het stadsdeelbestuur en de bewoners.

---

<sup>9</sup> Deze definitie is vermeld in hoofdstuk 4 Analyse.

***Conclusie is dat de bewoners aanpak en de gecombineerde aanpak beide goed scoren op bevordering en verbetering van bewonersparticipatie.***

### 6.3.3 Toepassing bewoners- / gecombineerde aanpak op andere Krachtwijken

De bewoners aanpak en gecombineerde aanpak scoren beide goed op het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie. Met ervaringen van professionals is gekeken of deze aanpakvormen ook in andere wijken toegepast kan worden. De meeste professionals zijn van mening dat de aanpak toegepast kan worden in andere wijken mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Deze voorwaarden hebben betrekking op de bereidheid van alle partijen om te werken volgens een open planproces, de doelgroepdefinitie, professionele ondersteuning van bewoners en het mobiliseren van de achterban. Daarnaast worden ook formele en informele manieren om te participeren genoemd, dit om zoveel mogelijk bewoners te betrekken en de representativiteit te garanderen.

***Conclusie is dat het mogelijk is om de bewoners aanpak of de gecombineerde aanpak ook toe te passen op andere Krachtwijken, mits er aan een aantal voorwaarden<sup>10</sup> wordt voldaan.***

De terugkoppeling met professionals heeft hiermee inzicht gegeven in de belangrijkste voorwaarden voor bewonersparticipatie. Opvallend is dat de financiële gevolgen van een dergelijke aanpak niet zozeer genoemd worden, het heeft veel meer te maken met de bereidheid van verschillende partijen om op deze manier te werken.

---

<sup>10</sup> Deze voorwaarden zullen in hoofdstuk 7 gepresenteerd worden.



## 6.4 Eindconclusie

De eindconclusie geeft antwoord op de hoofdvraag van dit afstudeeronderzoek:

Op welke wijze kan de participatie(graad) van bewoners in Krachtwijken bevorderd en verbeterd worden zodat woningcorporaties, gemeenten en bewoners gezamenlijk tot de totstandkoming en uitvoering van fysieke projecten op wijkniveau kunnen komen?

Partijen erkennen de waarde van bewonersparticipatie vooral voor het creëren van draagvlak en zodoende het tegengaan van procedurele belemmeringen achteraf. In de uitwerking op het participatieproces zien we dat deze waarde nog te weinig wordt toegepast. Daarnaast zijn de positieve resultaten moeilijk meetbaar en te koppelen aan het participatieproces. Hoe toon je bijvoorbeeld aan dat het versterken van sociale cohesie een direct gevolg is van bewonersparticipatie? De negatieve resultaten zijn vaak wel meetbaar, zoals de kosten die gemoeid gaan met procedures en het eventueel inzetten van een bemiddelaar. Dit leidt ertoe dat men vaak achteraf de consequenties van het niet tijdig of juist betrekken van bewoners echt merkt. Vaak is het dan te laat om bijvoorbeeld de relatie met bewoners te verbeteren. Ook is het zo dat professionals de regie niet graag uit handen willen geven en bewoners niet verantwoordelijk (willen) zijn voor hun leefomgeving. Een ander conclusie is dat het ook anders kan, zoals het tijdig nagedenken over het vormgeven van het participatieproces. Als men van tevoren een duidelijk doel stelt van de resultaten die men wil behalen met bewonersparticipatie zijn de uitkomsten vaak beter. Als men die doelen van tevoren niet helder maakt, heeft dit vaak tot gevolg dat andere niet beoogde resultaten eerder de kop op doen zoals weerstand. Juist omdat men dit van tevoren niet bedacht had kan er ook niet tijdig op ingespeeld worden.

Eindconclusie is dan ook: bewonersparticipatie komt niet vanzelf tot stand. Verschillende factoren hebben invloed op de manier waarop bewoners betrokken worden en zijn bij fysieke projecten in de wijk en de resultaten die dit oplevert. Om vorm te geven aan bewonersparticipatie zal er invulling gegeven moeten worden aan verschillende elementen van bewonersparticipatie, gezamenlijk ook wel 'aanpakvorm' te noemen. Het opzetten van een aanpak voor bewonersparticipatie in een vroeg stadium en op een wel doordachte manier kan bijdragen aan het bevorderen en verbeteren van bewonersparticipatie. Het op een natuurlijk beloop laten van deze invulling kan negatieve gevolgen hebben voor een aantal onvermijdelijke effecten zoals betrokkenheid, samenwerking, draagvlak en kwaliteit van het project.

De vijf essenties van de aanpak voor bewonersparticipatie zijn:

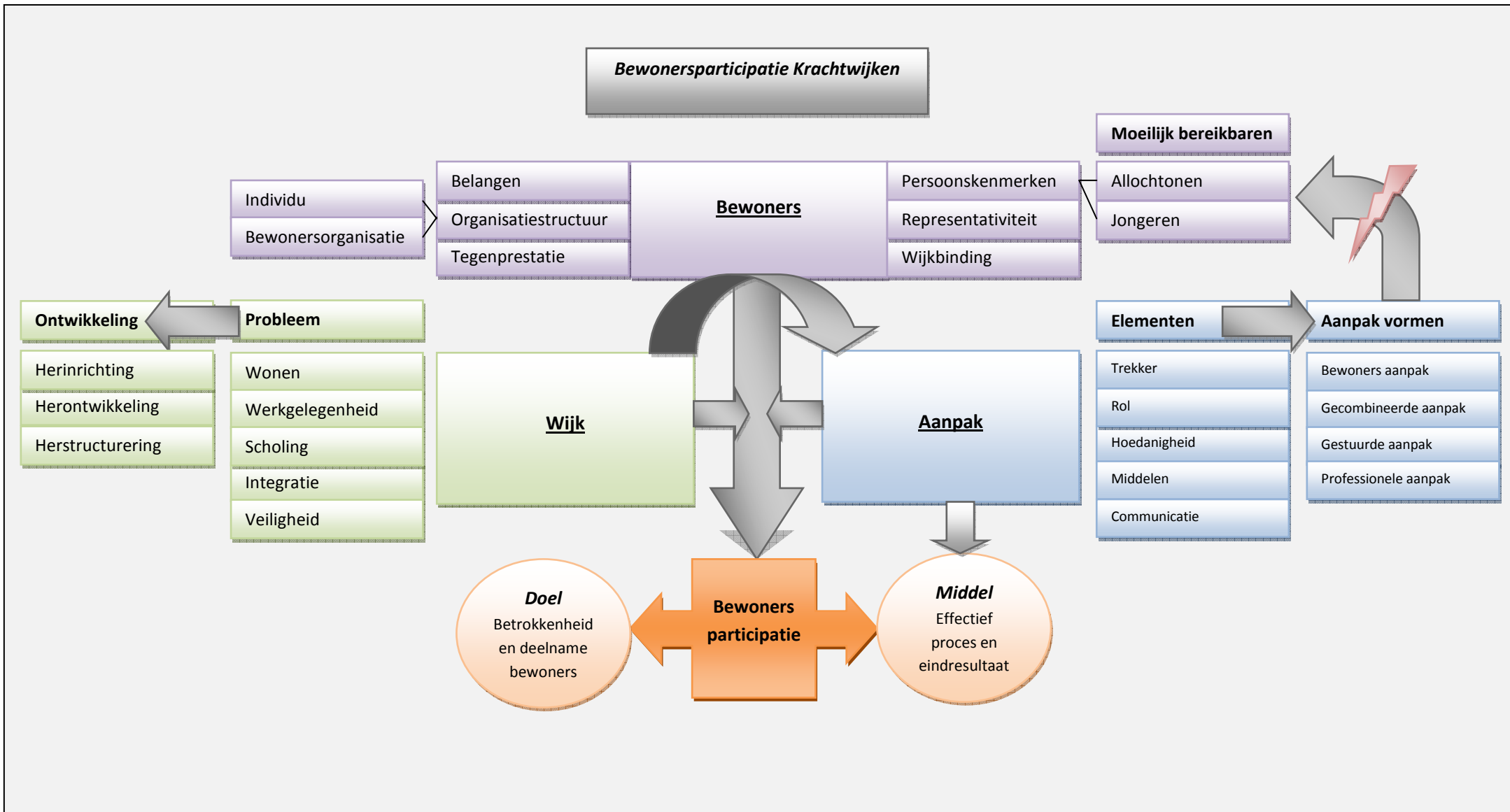
- > **De procesaansturing:** wie is de trekker en wie is verantwoordelijk voor het participatieproces?
- > **De rol van bewoners:** waarover en wanneer kunnen bewoners participeren?
- > **De procesvormgeving:** in welke hoedanigheid kunnen bewoners participeren?
- > **De participatiemiddelen:** met welke middelen kunnen bewoners participeren?
- > **De communicatie:** hoe wordt openheid en duidelijkheid gegeven over al deze voorgaande facetten?

Bij invulling van deze elementen kan direct invloed worden uitgeoefend op de effecten van bewonersparticipatie, zoals het creëren van draagvlak en verbeteren van de kwaliteit van de plannen. Daarnaast kan de invulling van deze elementen indirect invloed uitoefenen op de participatiegraad, zowel kwantitatief (hoeveelheid deelnemers) als kwalitatief (representativiteit

deelnemers). De bewoner kan namelijk, in zijn keuze om deel te nemen, beïnvloed worden door elementen van de aanpak. Als de bewoner bijvoorbeeld op verschillende manieren in staat wordt gesteld om te participeren (*zie element hoedanigheid*) zal hij/ zij eerder geneigd zijn om te participeren.

Zoals uit het onderzoek naar voren is gekomen zijn er verschillende manieren om bovenstaande elementen in te vullen. De vier onderzochte aanpakvormen hebben ieder een andere uitwerking op bewonersparticipatie. De twee meest positieve manieren om hier invulling aan te geven, de bewoners en gecombineerde aanpak, zijn daaruit voort gekomen. Een terugkoppeling met professionals laat zien dat het zeker mogelijk is deze aanpakvormen toe te passen op andere Krachwijken mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Deze voorwaarden zullen in het volgende hoofdstuk gepresenteerd worden. Daarnaast zullen ook, om op volledige wijze antwoord te geven op de onderzoeksvraag, concrete aanbevelingen gedaan worden voor de bevordering en verbetering van bewonersparticipatie. Het model in figuur 6.5 geeft tot slot weer hoe de belangrijkste begrippen van bewonersparticipatie zich verhouden tot het functioneren en de resultaten van bewonersparticipatie.





*Figuur 6.5 Relaties tussen factoren van bewonersparticipatie*



## 7 Aanbevelingen

*Na het geven van de eindconclusies van het onderzoek kunnen er tot slot aanbevelingen gedaan worden aan de hand van de geïnventariseerde uitgangspunten, voorwaarden, succesvolle en minder succesvolle praktijkvoorbeelden. Met de aanbevelingen aan bewoners, gemeenten en woningcorporaties wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het afstudeeronderzoek:*

Op welke wijze kan de participatie(graad) van bewoners in Krachtwijken bevorderd en verbeterd worden zodat woningcorporaties, gemeenten en bewoners gezamenlijk tot de totstandkoming en uitvoering van fysieke projecten op wijkniveau kunnen komen?

*De aanbevelingen bestaan uit een aantal uitgangspunten; de basisbeginselen voor bewonersparticipatie. Daarnaast worden een aantal voorwaarden gesteld die nodig zijn om bewonersparticipatie succesvol te organiseren. Tot slot worden aanbevelingen gegeven die betrekking hebben op de invulling van de aanpakvorm.*

### 7.1 Uitgangspunten voor bewonersparticipatie

De uitgangspunten zijn basisbeginselen voor bewonersparticipatie.

- **Bewonersparticipatie is maatwerk.**  
Ieder project vraagt om een specifieke benadering. Het is van belang om de verscheidenheid van wijken, opdrachtgevers en andere betrokkenen te erkennen. Het advies is om niet een model, format of regeling verplichtend op te leggen maar te gebruiken als een instrument of gedachtegoed om met elkaar in gesprek te gaan. Geef ook ruimte voor participatie: heb een doelstelling maar geen vastliggend plan.

- **Bewonersparticipatie moet plaatsvinden op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen.**  
Alleen op deze manier kunnen bewoners en andere belanghebbenden samenwerken.
- **Participatie biedt geen zekerheden.**  
Participatie schept ruimte voor interactie. Het plan hoeft er niet per definitie beter van te worden, maar kan wel meewerken aan een breder draagvlak.
- **Relativering/ bewustwording over het doel en belang van participatie.**  
Alle partijen moeten het belang en doel van bewonersparticipatie inzien. De bewustwording over het belang en het uiteindelijke doel moet bij alle partijen op het netvlies staan zodat er gedurende het participatieproces geen onduidelijkheden over ontstaan.

### 7.2 Voorwaarden voor bewonersparticipatie

Onder de volgende (algemene) voorwaarden kan bewonersparticipatie succesvol georganiseerd worden. Aan deze voorwaarden moeten worden voldaan, wil de aanpak succesvol zijn.

- **Transparante samenwerking bewoners – overheid – marktpartijen.**  
Bewonersorganisaties, marktpartijen zoals woningcorporaties en ontwikkelaars, deelgemeenten en stedelijke diensten zijn bereid op een transparante manier samen te werken. Hierbij heeft men respect voor de wettelijke kaders, waaraan met name woningcorporaties en overheid gebonden zijn.
- **Vroeg betrekken van bewoners.**  
Betrek bewoners als ze nog inhoudelijk inbreng kunnen leveren of er nog inspraak mogelijk is. Dit betekent dat bewoners aan het begin, in de initiatieffase van ieder project, betrokken moeten worden. Het vroeg



betrekken van bewoners is van grote invloed op draagvlak voor en het succes van een project.

- **Procesafspraken maken.**

Partijen moeten vooraf heldere afspraken maken over hoe er onderling wordt samengewerkt en gecommuniceerd. Alle deelnemende partijen moeten het hiermee eens zijn. De specifieke invulling van deze procesafspraken kan bij ieder project anders zijn. Waar mogelijk kunnen er ook al inhoudelijke afspraken gemaakt worden op globaal niveau (bijv. het streven is dat iedereen er op vooruit gaat, maar er kan niet van tevoren worden afgesproken dat er niet gesloopt gaat worden).

- **Doelgroepdefinitie.**

Bewoner is een containerbegrip en dé bewoner bestaat niet. Het is belangrijk om bij de start van het project na te gaan met welke bewoners men te maken heeft in een wijk. Dit is essentieel voor de verdere invulling van de aanpak. Het kunnen bewoners zijn van een bepaald complex, omwonenden, allochtonen, jongeren, ouderen etc.

- **Representativiteit en inzet bewonersvertegenwoordiging.**

Representativiteit wordt opgevat als kwaliteit om recht te doen aan de belangen van verschillende bevolkingsgroepen, leefstijlen en gebruikers van de wijk. De participerende bewoners moeten daarnaast regelmatig terugkoppelen met hun achterban om de geloofwaardigheid en gelijkheid te behouden. Daarnaast moeten bewoners de tijd en doorzettingsvermogen hebben om deel te nemen aan een participatiegroep en zich volledig willen inzetten hiervoor.

- **Informatieplicht bewoners.**

Bewoners hebben een eigen informatieplicht, dit is hun eigen verantwoordelijkheid. Wanneer bewoners niet op de hoogte zijn van alle plannen kan dat niet altijd verweten worden aan de gemeente of de woningcorporatie. Ze moeten ook zelf initiatief tonen en bij blijven met ontwikkelingen. De nodige informatie moet dan wel worden verstrekt.

- **Verbinden fysieke en sociale projecten.**

Het is van belang om de fysieke projecten met sociale projecten te verbinden. Daarmee wordt bedoeld dat middelen voor beide projecten uitgewisseld worden zodat men van elkaars kennis en ervaring gebruik kan maken. Daarnaast is het zo dat een fysieke ontwikkeling een keer eindigt en de sociale ontwikkeling van een wijk gecontinueerd moet worden.

### 7.3 Aanbevelingen voor bewonersparticipatie

De zojuist besproken voorwaarden zijn essentieel voor het organiseren van bewonersparticipatie. Echter moet sterk benadrukt worden dat ieder project anders is en voor bewonersparticipatie gelden bij ieder project andere uitdagingen en voorwaarden. Daarom zijn er naast de uitgangspunten en voorwaarden concrete aanbevelingen te geven die betrekking hebben op de invulling van de aanpakvorm voor bewonersparticipatie. Deze aanbevelingen zijn grotendeels gebaseerd op de twee aanpakvormen die de meest succesvolle resultaten laten zien. Maar ook uit de minder succesvolle voorbeelden kan lering getrokken worden. Zoals al in de conclusie vermeldt word is de kern is dat deze elementen tijdig en juist worden ingevuld, hieronder worden aanbevelingen gegeven over de manier waarop men dit kan bewerkstelligen. Er wordt onderscheid gemaakt in aanbevelingen voor gemeenten en woningcorporaties en aanbevelingen voor bewoners.

#### 7.3.1 Aanbevelingen voor gemeenten en woningcorporaties

*Deze aanbevelingen zijn onderverdeeld in de vijf essenties van de aanpak voor bewonersparticipatie; procesaansturing, rol bewoners, procesvormgeving, participatiemiddelen en communicatie.*



### Procesaansturing

- 1. Ga naar de bewoners toe in de wijk.** Medewerkers van de gemeente of woningcorporatie kunnen ingezet worden om te investeren in persoonlijke contacten met bewoners in de wijk. Het gaat dan om het aanspreken van bewoners op straat of het aanbellen bij bewoners thuis; dit wordt ook wel de 'achter de voordeur aanpak' genoemd. Op die manier kunnen deze medewerkers - dit kunnen opbouwwerkers, buurtvoorlichters, wijkbeheerders of wijkregisseurs zijn - signalen oppikken van bewoners. Vervolgens kan er dan iets met die signalen gedaan worden. Op deze manier kan er vertrouwen opgebouwd worden tussen bewoners, de gemeente en woningcorporaties. Het werkt niet mee als professionals achter hun bureau blijven zitten en niet praten met de mensen waarvoor ze beleid maken. Het is daarom aan te raden de doelgroep te leren kennen en ermee in gesprek te gaan. Die gesprekken moeten niet plaatsvinden op het stadhuis maar juist in de wijk, met voor bewoners bekende personen.
- 2. Bewaking van participatieproces door een ervaren (proces)manager.** Deze procesmanager kan bijvoorbeeld door de gemeente worden aangesteld vanuit een sociale afdeling. Deze persoon heeft vaak al veel contact met bewoners en welzijnswerk etc. en kan het proces (op een onafhankelijk wijze) bewaken.

### Rol bewoners

- 3. Maak heldere procesafspraken over rol en samenwerking.** Uit onderzoek in de vier wijken is gebleken dat er verschillende visies op bewonersparticipatie bestaan; iets dat door het maken van heldere procesafspraken voor de start van een project verholpen kan worden. Het maken van procesafspraken in de beginfase schept kaders voor een inhoudelijk debat waarin verschillende belangen worden afgewogen. Als

gesprekspartners onderschrijven dat het belangrijk is om in de initiatieffase van grote fysieke projecten heldere procesafspraken te maken (met name gezien vanuit het perspectief van bewoners en andere belanghebbenden) zal dit bijdragen aan de kwaliteit van de inhoudelijke planvorming en besluitvorming. Voorbeelden voor het komen tot deze afspraken zijn het toepassen van een afwegingsinstrument (Amersfoort) of het afsluiten van een convenant (Malburgen). Hiermee maak je vooraf helder aan bewoners waarover ze wel en niet mee mogen praten. Maar ook andere betrokken partijen krijgen duidelijkheid over ieders rol, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

- 4. Zorg voor ondersteuning van bewoners door professionals.** Help bewoners bij de deelname aan een participatietraject. Een adequate ondersteuning van de burgerinzet kan helpen om in een situatie van belangentegenstellingen te komen tot besluiten en te komen tot een succesvolle manier van samenwerken. Het inzetten van ondersteuningsorganisaties (zoals opbouwwerk) heeft in Arnhem al succes geboekt.

### Procesvormgeving

- 5. Gebruik formele en informele manieren om bewoners te laten participeren.** Formele manieren zijn de zogenoemde participatiegroepen, hierbij wordt met een (redelijk) vaste groep bewoners gewerkt gedurende de gehele periode van de planontwikkeling. Er vinden regelmatig overleggen plaats tussen deze groep bewoners, de gemeente en de woningcorporatie (en eventuele andere partijen). De informele manieren om te participeren kunnen georganiseerd worden door het opzetten van deelprojecten. Met het opzetten van deelprojecten kunnen bewoners - die geen zin of tijd hebben om te participeren bij een langlopend project maar die het leuker vinden om 1 of 2 keer mee te denken - evengoed betrokken worden bij de wijkontwikkelingen in de

vorm van werkgroepen. Ook kan dit bijdragen aan het leefbaar houden van projecten die een langere doorlooptijd hebben.

- 6. Inspelen op persoonlijkheid bewoners/ doelgroep.** Organiseer activiteiten en bijeenkomsten voor het betrekken van bewoners, niet vanuit de interesse van een instelling maar vanuit de interesse van bewoners. Probeer te achterhalen wat bewoners motiveert om zich in te zetten voor hun wijk. Allochtonen hebben bijvoorbeeld minder behoefte aan lange vergadersessies, zij willen zich liever actief inzetten voor de wijk door middel van het organiseren van workshops etc. Zorg ook dat de communicatie aansluit bij de doelgroep en hun beleavingswereld.

### Participatiemiddelen

- 7. Stimuleer bewonersinitiatieven met een sterke eigen verantwoordelijkheid voor bewoners.** Bewoners worden de experts van de wijk genoemd. Het is daarom zeer aan te raden om deze kennis en ervaring ook te gebruiken. Het gebruiken van de eigen kracht en invloed van bewoners kan door middel van bewonersinitiatieven. Hierbij komen bewoners met een idee voor hun wijk dat vervolgens uitgevoerd kan worden, met eventuele ondersteuning van een gemeente of woningwoningcorporatie. De bewoners die met initiatieven komen zullen zich vervolgens ook inzetten voor het uitvoeren en behoud van dit initiatief, vooral als het hun eigen verantwoordelijkheid is. Het is bij een bewonersinitiatief niet de bedoeling dat de gemeente of woningcorporatie het initiatief overneemt maar dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid bij de bewoners zelf ligt en dat bewoners een sterke, dan wel volledig eigen bijdrage leveren. Dit zal uiteindelijk ook een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijk omdat bewoners het vanzelfsprekender vinden om mee te denken en zelf actie te ondernemen als zich problemen voordoen. Een manier om dit soort initiatieven te stimuleren kan door bewoners bekend te maken met het

systeem van bewonersinitiatieven, bewonersbudgetten of vouchers. Dit kan door middel van bewoners die een initiatief ontplooid hebben of door andere successen in de wijk extra aandacht te geven (zoals in Pendrecht gebeurt met de brandingcampagne 'Pendrecht is goed bezig'). Het gaat daarbij niet alleen om bekendheid met de regeling, maar is ook een prikkel om met een idee te komen en geholpen te worden met de aanvraag, uitvoering en verantwoording.

- 8. Organiseer (informatie)bijeenkomsten in de wijk.** Een inloopmiddag/avond is een zeer informele manier om bewoners op de hoogte te houden van de plannen in de wijk. Zo kunnen bewoners komen op tijden die hen zelf goed uitkomen en kunnen ze op een informele manier spreken met de gemeente, woningcorporatie, ontwikkelaars en evt. architecten. Het is aan te raden om vergaderingen en bijeenkomsten niet op het stadhuis te organiseren; dit heeft voor veel mensen een te hoge drempel. Het is raadzaam bijeenkomsten te organiseren op plaatsen waar bewoners bekend en vertrouwd mee zijn.
- 9. Gebruik ad-hoc manieren om bewoners te laten participeren, zoals workshops.** Er zijn bewoners die niet graag deelnemen aan een participatiegroep vanwege de vergadercultuur. Om toch met deze groepen bewoners in contact te komen, is het aan te bevelen om te werken met visuele middelen tijdens bijeenkomsten, zoals videobeelden, maquettes etc. Dit kan het karakter hebben van een workshop waarbij bewoners zelf aan de slag gaan met ideeën voor hun wijk. Daarnaast kunnen er ook excursies georganiseerd worden waarbij bewoners zien hoe het in hun wijk of een andere wijk er aan toe gaat. Het is belangrijk dat deze activiteiten opgezet worden vanuit een informele gedachte. Het is daarbij niet de bedoeling een verplichtend iets op te leggen en het incidentele karakter van deze activiteiten moet behouden blijven. Hiermee trekt men doorgaans steeds een nieuw publiek.



## Communicatie

10. **Geef aan bij bewoners wat de ontwikkelingen voor hen betekenen.** En geeft daarbij ook aan wat het belang is voor de bewoner om deel te nemen aan participatieprojecten (dit kan de bewoner niet altijd zelf inschatten). Zet bijvoorbeeld buurtvoorlichters in die bewoners triggeren aanwezig te zijn bij bijeenkomsten. Blijf hen ook aan het belang herinneren tijdens het proces.
11. **Gebruik het eigen netwerk van bewoners om met andere bewoners in contact te komen.** Laat ook iemand uit de eigen groep bewoners een oproep doen, het laten verstrekken van informatie door mensen die ze kennen vergroot vaak de acceptatie van de boodschap.
12. **Het inzetten van voldoende communicatiemiddelen/ een duidelijke communicatiestructuur.** Geen faalfactor uit het participatieproces is toe te wijden aan de inzet van 'middelen'. Dit wil dus zeggen dat het altijd aan te raden is voldoende middelen in te zetten die o.a. kunnen bijdragen aan een goede communicatie met bewoners. Voorbeeld van effectief communicatiemiddel is onder andere een informatiestand bij het wijkservicepunt of een lokale supermarkt. Zorg wel dat er altijd iemand aanwezig is bij een visuele informatiestand zodat bewoners met vragen bij iemand terecht kunnen. Een grote brandingcampagne waarmee de ontwikkelingen in de wijk worden gepromoot, helpt mee aan de bekendheid met de wijk. Een duidelijke communicatiestructuur tijdens het participatieproces is essentieel voor een goede samenwerking. Daarbij is het raadzaam om een aanspreekpunt voor bewoners aan te stellen. Naast indirecte communicatiemiddelen zoals wijkkranten, kan er ook geëxperimenteerd worden met interactieve media zoals Twitter. Hiermee kunnen bewoners korte berichtjes achterlaten voor andere bewoners of betrokken partijen.
13. **Stimuleer kennisoverdracht en ervaringsoverdracht.** Als laatste is het aan te bevelen te investeren in het uitwisselen van kennis en

praktijkervaring. In overleg met alle partijen kan er een methode ontwikkeld worden voor de uitwisseling van kennis en ervaring op het vlak van bewonersparticipatie bij fysieke projecten. Deze voorziening zal vooral voor iedere partij van grote betekenis zijn.

### 7.3.2 Aanbevelingen voor bewoners

1. **Bewustwording van tijd en energie.** Ben bewust van de tijd en energie die het kost om deel te nemen aan een participatietraject. Als men er niet voor wil kiezen zich langdurig te binden aan een participatietraject is het aan te raden om op een incidentele wijze betrokken te zijn, bijvoorbeeld door middel van een bewonersinitiatief of deelname aan een activiteit in de wijk.
2. **Heb doorzettingsvermogen.** Geef niet op als een project veel tijd en energie kost of als de ideeën van bewoners niet meteen gehoord worden. Blijf inzet en initiatief tonen om aan te geven dat er met een serieuze bewoner(vertegenwoordiging) gesproken wordt.
3. **Activeer de achterban.** Het activeren van de achterban kan helpen om meer zeggenschap en autoriteit te verkrijgen. Als de bewonersvertegenwoordiging kan aantonen aan de gemeente en de woningcorporatie dat ze met hun achterban in gesprek zijn, zullen ze gezien worden als serieuze gesprekspartner waar ze niet om heen kunnen.
4. **Toon eigen initiatieven/ideeën met ondersteuning van gemeente en woningcorporatie.** Gemeenten en woningcorporaties stellen het op prijs als bewoners zelf met initiatieven komen in de wijk. Wel is het daarbij aan te raden om, als bewoners, zelf verantwoordelijk te blijven voor het initiatief en de gemeente en woningcorporatie om ondersteuning te vragen in geld, middelen of personen. Bij fysieke projecten is vaak meer geld gemoeid maar dit wil niet zeggen dat ideeën en initiatieven van bewoners niet meegenomen kunnen worden in de planvorming.



5. **Neem eigen verantwoordelijkheid.** Ben zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte zijn en blijven van de plannen in de wijk. Bewoners worden serieus genomen als ze op de hoogte zijn van de plannen en datgene wat er speelt in de wijk.
6. **Weet wie je contactpersoon is bij de gemeente of woningcorporatie.** Voor bewoners is het zeer belangrijk dat ze weten bij wie ze moeten zijn voor vragen, opmerkingen en dergelijke. Eén aanspreekpunt is daarbij gewenst maar mocht dit niet het geval zijn dan is het raadzaam om na te gaan wie eventuele andere contactpersonen zijn bij de betrokken partijen.



## 8 Reflectie

---

*In dit hoofdstuk wordt een reflectie gegeven op het afstudeeronderzoek. Daarbij wordt tevens de mening van de onderzoeker verwerkt.*

Bewonersparticipatie staat hoog op de agenda in Krachtwijken. Alle partijen erkennen dat het belangrijk is om bewonersparticipatie toe te passen, maar het meest opvallend is dat er vervolgens niet altijd naar gehandeld wordt. Bewonersparticipatie is volgens gemeenten en corporaties vooral belangrijk voor de betrokkenheid van bewoners en het creëren van draagvlak voor de plannen. Als we kijken naar de praktijk zien we dat erkenning er niet altijd toe leidt dat bewonersparticipatie ook echt wordt toegepast zoals het bedoeld is, namelijk dat bewoners vanaf het begin bij de planvorming betrokken worden. Dit blijkt nog moeilijk te zijn omdat partijen de regie niet uit handen willen geven. Ze zeggen dus dat ze het belangrijke vinden maar ze handelen er uiteindelijk niet naar. Vaak is dit een politiek spel waarbij machtsverhoudingen doorslaggevend zijn. Bewoners hebben die macht niet altijd en kunnen die macht niet zonder ondersteuning van professionals verkrijgen. Gemeenten en corporaties kunnen dan vervolgens doen wat formeel gezien 'moet' in de vorm van inspraakprocedures. Maar inspraak is naar mijn mening geen bewonersparticipatie en is die naam niet waardig.

Aangezien er onderzoek is verricht in vier krachtwijken kunnen er geen conclusies getrokken worden over Krachtwijken in het algemeen, toch lijkt er een verschil te zijn in de bewonersparticipatie in grote steden en in middelgrote steden. Grote steden werken veelal top down en dat kan te maken hebben met het ambtelijke apparaat. In de wijken van middelgrote steden zien we dat bewonersparticipatie wel goed op gang komt. Hierbij is het opvallend dat bewonersparticipatie steeds flexibeler wordt, bewonersorganisaties zijn niet meer van deze tijd en bewoners vragen om

steeds meer informele manieren om te participeren. Ook opmerkelijk is dat een participatietraject valt of staat met een aantal 'sleutelfiguren'. Dit zijn belangrijke personen die de noodzaak of het nut van bewonersparticipatie inzien. Personen die dit niet of nauwelijks inzien, maken zich niet hard voor bewonersparticipatie. Zij laten het proces eerder op zijn beloop. Dit geldt zowel voor bewoners als voor gemeenten en woningcorporaties. De reden dat bewonersparticipatie moeilijk op gang komt, heeft ook te maken met het feit dat professionals hun macht niet uit handen willen geven en de meerwaarde van bewonersparticipatie niet genoeg inzien om ernaar te handelen. Personen die zeggen dat ze iets belangrijk vinden maar het vervolgens niet tot uitvoering brengen, heeft veelal te maken met de handelingen, gedachten en gedragingen van de mens. Het is daarom aan te raden een vervolgonderzoek te doen naar deze kenmerken en manieren waarop dit doorbroken kan worden.

De meerwaarde van dit onderzoek is het aangeven van de relaties tussen de elementen van de aanpakvorm voor bewonersparticipatie en de resultaten van die aanpak op de deelname (kwantitatief en kwalitatief) en de effectiviteit in Krachtwijken. Er wordt daarmee concreet antwoord gegeven op de 'wat werkt wel en wat werkt niet vraag' als het gaat om participatieprocessen bij de totstandkoming en uitvoering van de wijkplannen in deze specifieke aandachtswijken. De manier waarop de ingrepen in de buurt worden geïmplementeerd spelen een belangrijke rol bij de totstandkoming, dan wel versterking van of afbrokkeling van sociale cohesie in deze buurten of wijken. Juist omdat veel van deze buurten gekenmerkt worden door een opeenstapeling van problemen zijn alle manieren waarop de zo gewenste cohesie kan worden gecreëerd van groot belang, dus zeker ook de beleidsprocessen zelf. Dit onderzoek levert daarmee een bijdrage aan de wijkaanpak en de verbetering van de sociale gesteldheid in Krachtwijken.







## Literatuur en praktijkreferenties

---

Aedesnet. (2008, Oktober 22). *Bewonersparticipatie komt moeilijk tot stand*. Opgeroepen op Augustus 28, 2009, van Aedesnet.nl: <http://www.aedesnet.nl>

Amersfoort Vernieuwt. (2009b, juli). Aanspreken en Vooruithelpen. *Nieuwsbrief Amersfoort Vernieuwt*, pp. 1,2.

Amersfoort Vernieuwt. (2009a). *Startnotitie project en bestemmingsplan*. Amersfoort: Amersfoort Vernieuwt.

Ardewijn, M. (2010, april 16). Opbouwwerker Stichting Boog. (D. Bexkens, Interviewer)

Beck, W., & Mendel, R. (1983). *Bewonersparticipatie in stadsvernieuwingsgebieden*. Amsterdam: SOMSO/MACULA.

Boender, E. (2010, maart 15). Bewoner Plein 1953. (D. Bexkens, Interviewer)

Boogaard, P. v. (2010, februari 10). Projectontwikkelaar NewCon BV. (D. Bexkens, Interviewer)

Brink, E. (2010, januari 25). Wijkmanager Kruiskamp/Koppel, Hoogland en Nieuwland. (D. Bexkens, Interviewer)

Catau, G. (2010, januari 14). Gebiedsmanager August Allebeplein. (D. Bexkens, Interviewer)

Cornelissen. (2010, april 26). Directeur Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken. (D. Bexkens, Interviewer)

Encyclopedie. (2010). *herstructurering (betekenis/ definitie van)*. Opgeroepen op februari 8, 2010, van Encyclopedie online: <http://www.encyclo.nl/begrip/herstructurering>

Encyclopedie. (2009b, september 10). *Migrantengroepen (betekenis/definitie van)*. Opgeroepen op september 10, 2009, van Encyclopedie online: <http://www.encyclo.nl/zoek.php>

Encyclopedie. (2009a, september 30). *Participatie en participatiegraad (betekenis/definitie van)*. Opgeroepen op september 30, 2009, van Encyclopedie online: <http://www.encyclo.nl/zoek.php>

Engbersen, R. (2010, april 8). Programmaregisseur SEV. (D. Bexkens, Interviewer)

Galesloot, H. (2001). *Vraag 't ze persoonlijk: inspiratiebronnen voor veelkleurige bewonersparticipatie*. Hilversum en Amsterdam: Aedes vereniging van woningcorporaties en het Instituut voor Publiek en Politiek.

Gelissen, F. (2010, februari 6). Adviseur Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing. (D. Bexkens, Interviewer)

Gemeente Amersfoort. (2008). *Kruiskamp Krachtwijk Wijkactieplan*. Amersfoort: Concreet geeft vorm.

Gemeente Amersfoort. (2009). *Wijkatlas Kruiskamp en Koppel - Wijk- en buurtanalyse voor Amersfoort Vernieuwt 2009*. Amersfoort: Gemeente Amersfoort.

Gemeente Amsterdam. (2007, november 2). *VROM - Dossier wijkenaanpak Amsterdam*. Opgeroepen op januari 4, 2010, van Ministerie van VROM: <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=32026>



Hoogvorst, H. (2010, april 1). H/Kwadraat - projectontwikkeling, advisering en coaching op maatschappelijk terrein. (D. Bexkens, Interviewer)

Hulst, M., Wijdeven, T., Karsten, N., & Hendriks, F. (2008). *Aandacht voor bewonersparticipatie - Een onderzoek naar de bevordering van bewonersbetrokkenheid bij de totstandkoming van de wijkactieplannen voor aandachtswijken*. Tilburg: Ministerie van VROM.

KEI. (2009). *KEI-overzicht: Bewonersparticipatie - Mate van participatie*. Opgeroepen op oktober 2, 2009, van KEI - Kennisbank: [http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page\\_id=2534](http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=2534)

Ketelaar, I. (2010, maart 10). Wethouder Ruimtelijke Ordening Stadsdeel Slotervaart. (D. Bexkens, Interviewer)

Kleinienhuis, W. (2010, maart 24). Coach fysieke projecten Malburgen. (D. Bexkens, Interviewer)

Kromhout, L., & Jongh, M. (2010, maart 15). Wijkcoördinator deelgemeente Charlois/ Sociale Maatschappelijke zaken. (D. Bexkens, Interviewer)

Landelijke mini-manifestatie August Allebeplein. (2010, februari 6). "tien jaar bewonersparticipatie Slotervaart, bewoners eisen hun rol op". Eigenwijks.

Lubbers, B., & Kamps, D. (2010, april 22). Programmteam Krachtwijken Ministerie van VROM. (D. Bexkens, Interviewer)

Malburgen Vernieuwt - Volkshuisvesting Arnhem. (2010). *Drieslag en Distellaan*. Opgeroepen op maart 12, 2010, van Malburgen Vernieuwt: <http://www.malburgen.com/ontwikkelingsplan/deelprojecten/drieslag-en-distellaan/>

Meijer, H. (2010, februari 17). Medewerker Wijkbeheer Wonincorporatie De Alliantie Eemvallei. (D. Bexkens, Interviewer)

Ministerie van VROM. (2007). *Actieplan Krachtwijken: van Aandachtswijk naar Krachtwijk*. Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu/ WWI.

Ministerie van VROM. (2005). *Betrokken bewoners - Burgerparticipatie in de stedelijke vernieuwing*. Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu.

Ministerie van VROM/ WWI. (2009d). *Wijken! in uitvoering*. Den Haag: Ministerie van VROM/ WWI.

Pendrecht is goed bezig. (2009). *Pendrecht is goed bezig*. Opgeroepen op februari 28, 2010, van <http://www.pendrechtisgoedbezig.nl/>

Pendrecht Universiteit. (2010, februari 18). College Tiengemetebuurt - Over de relatie tussen Vestia, de deelgemeente en bewoners. Wijkservicepunt Pendrecht.

Reijnierse, W. (2009). *Samen bouwen in Rotterdam - participatie bij fysieke projecten*. Rotterdam: Werkgroep bewonersparticipatie .

Reijnierse, W. (2010, maart 31). Senior Adviseur Bestuursdienst Gemeente Rotterdam. (D. Bexkens, Interviewer)

Priemus, H., & Smid, I. (1995). *Bewonersinvloed in de volkshuisvesting*. Delft: Delftse Universitaire Pers.

Ros, N., & de Boer, H. (2010, maart 3). Programmamanager / wijkregisseur Woonstad Rotterdam. (D. Bexkens, Interviewer)



Rutte, M. (2010, januari 12). Bewoner Overtoomse Veld. (D. Bexkens, Interviewer)

Segond von Banchet-Schouten, G. (2010, april 22). Accountmanager Ministerie van VROM/ WWI. (D. Bexkens, Interviewer)

SEV. (4/2009). *Het Experiment*. Rotterdam: SEV.

Stadsdeel Slotervaart. (2009, december 11). *Slotervaart.nl - August Allebeplein*. Opgeroepen op december 17, 2009, van Slotervaart.nl: [http://www.slotervaart.nl/stedelijke/overtoomse\\_veld/projecten/august\\_all\\_ebeplein](http://www.slotervaart.nl/stedelijke/overtoomse_veld/projecten/august_all_ebeplein)

Stadsdeel Slotervaart. (2007, november 8). *Slotervaart.nl*. Opgeroepen op oktober 5, 2009, van Slotervaart.nl - Aanleiding: [http://www.slotervaart.amsterdam.nl/stedelijke/overtoomse\\_veld/vernieuwing/aanleiding](http://www.slotervaart.amsterdam.nl/stedelijke/overtoomse_veld/vernieuwing/aanleiding)

Taal, R. (2010, februari 17). Adviseur Leefomgeving Woningcorporatie Portaal Eemland. (D. Bexkens, Interviewer)

Thesaurus. (2009, september 21). *Etnische minderheidsgroepen - Thesaurus Zorg en Welzijn*. Opgeroepen op september 21, 2009, van Thesaurus Zorg en Welzijn: <http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/etnischeminderheidsgroepen.htm>

Van Marissing, E. (2008). *Buurten bij beleidsmakers: Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg-naoorlogse stadswijken in Nederland*. Utrecht: A-D Druk b.v. - Zeist.

Weide, R. v. (2010, januari 21). Projectleider sociale ontwikkeling Volkshuisvesting. (D. Bexkens, Interviewer)

Westrik, R. (2010, januari 22). Opbouwwerker Pendrecht. (D. Bexkens, Interviewer)

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2005). *Vetrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wilde, I. d. (2010, februari 11). Opbouwwerker Eigenwijks. (D. Bexkens, Interviewer)

Zwier, G. (2010, maart 5). Senior projectmanager afdeling Projectontwikkeling Gemeente Amersfoort. (D. Bexkens, Interviewer)





## Bijlage 1 conceptueel model per casestudy

---

*In deze bijlage wordt per casestudy een conceptueel model gevormd. De basis voor het originele conceptueel model is voortgekomen uit het theoretisch onderzoek en is terug te vinden in hoofdstuk 2. De veronderstellingen die uit de theorie naar voren zijn gekomen zijn in de praktijk getoetst.*

Belangrijk om hierbij te vermelden is, dat in het model drie hoofdvariabelen genoemd worden: de bewoner, de wijk en de aanpak. In het empirisch onderzoek zijn de variabelen bewoners en wijk constant gehouden. De aanpak is in alle vier de casestudies verschillend geweest en de modellen geven weer hoe deze aanpakvorm de betrokkenheid en deelname (participatiegraad) heeft bevorderd en welke daarnaast het meest effectief is geweest.

Alle veronderstellingen van het theoretisch onderzoek worden door het empirisch onderzoek bevestigd.



**Bewonersparticipatie Overtoomse Veld – AA plein**

**1) Winkeliers**

Branchering

**2) Individuen**

Actiecomité  
Klankbordgroep

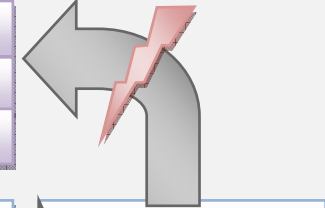
Groot belang  
Tweeledige structuur  
Gehoord worden/  
invloed hebben

**Bewoners**

Blank, hoogopgeleid  
Voornamelijk uit flat  
Grote wijkbinding

**Moelijk bereikbaren**

Marokkanen  
Jongeren  
Hindoestaans surinamers



**Betrokken partijen**

Stadsdeel Slotervaart  
Woningcorp. Far West  
Winkeliers  
Bewoners  
Projectontwikkelaar  
NewCon Vastgoed  
Ahold/ Bouwfonds

**Ontwikkeling fysiek**

Herontwikkeling  
August Allebéplein  
- Woningbouw  
- Commercieel  
- Maatschappelijk

**Overtoomse Veld**

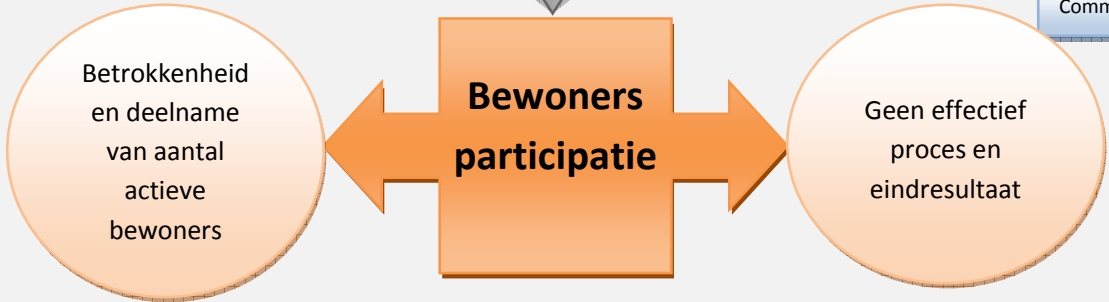
**Professionele aanpak**

**Elementen**

Trekker  
Rol  
Hoedanigheid  
Middelen  
Communicatie

**Professionele aanpak**

Stadsdeel (gebiedsman.)  
Consultor  
Individen, actiecomité,  
winkeliers  
Bijeenkomsten, inspraak  
Via gebiedsmanager,  
informatiestand bij de AH,  
wijkkrant, website,  
gevelplaten op plein,  
wijkcentrum Eigenwijks



**Bewonersparticipatie Pendrecht –  
Plein 1953**

