

Gebaseerd op het rapport
'Resultaten onderzoek NME en Wijkbeheer'
van Drs. G.C.G. de Clercq

NME en Wijkbeheer

Doelstelling van het onderzoek:
Ontwikkelen van methodieken en aanpak voor de integratie
van natuur- en milieueducatie in wijk- en buurtbeheerprojecten.

457.9

NME

14200
2^e ex

457.9
IVME

Alle rechten voorbehouden. Niets in deze uitgave mag worden
verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand,
of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Den Haag, mei 1998.

ISBN: 90 75779 05 4

Gebaseerd op het rapport
'Resultaten onderzoek NME en Wijkbeheer'
van Drs. G.C.G. de Clercq

NME en Wijkbeheer

Doelstelling van het onderzoek:
Ontwikkelen van methodieken en aanpak voor de integratie
van natuur- en milieueducatie in wijk- en buurtbeheerprojecten.

Informatiecentrum NME
Plantage Middenlaan 2 C/E
1018 DD Amsterdam



Voorwoord

Vanaf 1993 treffen de beleidsmedewerkers en de leidinggeven- den van de NME-organisaties van de vier grote steden (Amster- dam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) elkaar regelmatig in een informeel overleg, vanuit de behoefte op een meer strategische wijze gezamenlijke NME-aangelegenheden en problemen van de 'grote stad' en 'grote organisatie' met elkaar te bespreken. Maar ook gesignaleerde tendensen en nieuwe vragen die door overhe- den en instanties gesteld worden, zijn in dit overleg steeds onder- werp van gesprek.

In toenemende mate werd gesignaleerd dat de natuur- en milieu- educatie en -communicatie (NME en NMC) steeds meer een inte- graal onderdeel van het milieubeleid van een gemeente wordt. Dit brengt met zich mee dat NME en NMC voor niet-schoolse groepen steeds belangrijker wordt. Daarentegen heeft methodiek ontwikkeling en aanpak van deze niet-schoolse NME en NMC nog maar in beperkte mate plaatsgevonden.

Daarnaast wordt in gemeentes steeds meer gewerkt via het prin- cipe van wijkbeheer. De leefbaarheid van wijken wordt bevorderd door de inzet van o.m. gemeentelijke diensten op het gebied van "schoon, heel en veilig" te coördineren per wijk. Hierbij spelen het wijkopbouwwerk en bewonersparticipatie een belangrijke en actieve rol. Deze wijkgerichte aanpak van natuur-en milieubeheer doet een beroep op NME en NMC. Voor de NME-organisaties zelf is een eigen antwoord en aanbod op deze nieuwe vragen van levensbelang.

Toen het Kaderplan NME zich aandiende, heeft het Vier-grote- stedenoverleg dan ook de kans aangegrepen om een onderzoeks- voorstel in te dienen met als onderwerp: 'NME en Wijkbeheer'. Het belangrijkste dat het Vier-grote-stedenoverleg voor ogen stond en wat met het onderzoek bereikt zou moeten worden, was een deskundige inventarisatie van theorieën en praktijken betreffende NME en wijkbeheer. Het in kaart brengen van het

vaak chaotische werkveld, orde scheppen in een veelheid aan ont- wikkelingen en het ordenen van een diversiteit van ervaringen en kennis waren hierbij de onderliggende gedachten.

Het resultaat zou dan in ieder geval een basis moeten worden voor houvast en verdere stappen.

Wij hopen dat het rapport van het onderzoek 'NME en Wijkbe- heer' en het voorliggende boekje dat gebaseerd is op dat rapport enerzijds houvast bieden voor het wijk-en buurtgericht werken en anderzijds een professioneel antwoord zijn op een eigentijdse vraag.

Namens het Vier-grote-stedenoverleg,

Theo Kuijpers

Dienst Stadsbeheer

afdeling Milieu

Gemeente Den Haag



Inhoud

	Inleiding	7
1	Natuur- en milieucommunicatie en -educatie: begripsbepaling	9
2	Wijk- en buurtbeheer: begripsbepaling	13
3	Belangrijke aspecten van wijk- en buurtbeheer	17
4	Het ontstaan van wijk- en buurtbeheer: de achtergronden	21
5	Ervaringen met het wijk- en buurtbeheer: de praktijk	27
6	De partners in het wijk- en buurtbeheer	33
7	De relatie van NME/C met wijk- en buurtbeheer	41
8	Kenmerken van wijken en buurten	45
9	Verschillende soorten bewonersparticipatie	47
10	Bewonersparticipatie en wijk- en buurtbeheer	51
11	NME/C en bewonersparticipatie	53
12	Belangrijke aspecten van participatie	55
13	Conclusies en aanbevelingen	61
	Literatuur	64

Los bijgevoegd: bestelbon voor het volledige onderzoeksrapport van
Drs. G.C.G. de Clercq. Als de bestelbon al is ingevuld en opgestuurd, kunt u
het onderzoeksrapport ook schriftelijk aanvragen bij:

Gemeente Den Haag
Dienst Stadsbeheer
Milieucommunicatie Stedelijk
José Plasmans
Postbus 12651
2500 DP Den Haag



Inleiding

De NME-centra van Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag dienden eind 1995 samen een aanvraag in voor het project 'Onderzoek NME en Wijk/buurtbeheer'. Ze deden dit in het kader van de Extra Impuls NME, een project van zes ministeries.

In juni 1996 werd in het plan van aanpak de doelstelling van het onderzoek als volgt omschreven:

"Ontwikkelen van methodieken en aanpak voor de integratie van NME in wijk- en buurtbeheerprojecten gericht op bewonersparticipatie om daarmee bewoners te stimuleren tot natuur- en milieuvriendelijk gedrag."

De NME-afdelingen van de vier grote steden zagen zich namelijk geplaatst voor de vraag hoe ze meer in het kader van wijk- en buurtbeheer kunnen gaan werken. Wijk- en buurtbeheer is een vorm van beheer die steeds meer wordt toegepast door (gemeentelijke) diensten en bedrijven. Bewonersparticipatie speelt daarbij een zeer belangrijke rol. NME en wijk- en buurtbeheer dienen beide aan te sluiten bij de bewonersparticipatie zoals deze in de praktijk gestalte krijgt.

NME wordt ook steeds meer een integraal onderdeel van gezamenlijk (gemeentelijk) wijkmilieubeleid. Voor NME is dit een nieuwe situatie. NME wordt geconfronteerd met een nieuw werkveld waarin het een plaats moet zien te vinden.

Bovendien worden inhoudelijk andere eisen gesteld aan het NME-werk omdat er met nieuwe doelgroepen gewerkt moet gaan worden, zoals volwassenen. Het is moeilijk volwassenen te beïnvloeden tot een natuur- en milieuvriendelijk gedrag. Er zijn namelijk veel factoren van invloed op gedrag en op gedragsverandering. Vereist is specifieke kennis en ervaring. Voorlichting blijkt onvoldoende te zijn om een blijvende duurzame gedragsverandering te bewerkstelligen, het is nodig ook andere beleidsinstrumenten in te zetten.

Dat betekent dat NME tegelijkertijd op verschillende onderdelen in een veranderingsproces terecht is gekomen. NME moet op een meer procesmatige wijze samenwerken met andere werksoorten en partners, zoals het Opbouwwerk en Wijkbeheer, die nieuw en/of onbekend zijn voor NME. Men moet zelf andere doelgroepen zien te bereiken met een aanbod dat uitgaat van en aansluit bij de situatie en beleving van die doelgroepen. Men krijgt daarvoor ook te maken met nieuwe en andere relaties zoals die met opdrachtgever, uitvoerder, partners en intermediairs.

Een andere complicatie is dat deze relaties per activiteit kunnen veranderen, met andere woorden: men kan elkaar tegenkomen in steeds verschillende en wisselende rollen. Het is lastig in dit voor NME nieuwe veld de eigen positie, rol en bijdrage te omschrijven en te bepalen. Er is wel informatie voorhanden van andere werksoorten zoals het Opbouwwerk en de Volwasseneneducatie, maar in de praktijk blijkt deze informatie voor NME niet genoeg inzichtelijk, toepasbaar en bruikbaar.

Drs. G.C.G. de Clercq onderzocht op verzoek van de NME-centra van de vier grote steden deze en andere aspecten. De resultaten van haar onderzoek beschreef ze in het rapport 'Resultaten NME en Wijkbeheer'.

Het boekje dat nu voor u ligt, is gebaseerd op dat rapport. Waar in dit boek gesproken wordt over 'de onderzoekster' wordt Drs. de Clercq bedoeld, en 'het onderzoek' verwijst naar het rapport 'Resultaten NME en Wijkbeheer'. Het rapport zelf is te bestellen met de bon die los in dit boek zit.

De in een afwijkend lettertype gedrukte teksten die u op enkele plaatsen in het boek vindt, zijn bedoeld als extra informatie of illustratie. U kunt ze overslaan zonder dat u de draad van het verhaal kwijtraakt.

Het onderzoek is verkennend, beschrijvend en analyserend van karakter. Een aantal van de resultaten, conclusies en aanbevelin-

B gen komt overeen met waarnemingen en conclusies uit andere onderzoeken en bevestigt deze.^[1]

De resultaten hebben de functie de discussie over de integratie van NME in het wijk- en buurtbeheer te stimuleren door mogelijkheden voor (verdere) ontwikkeling te bieden.

^[1] Verslag van het project
"Buurtbeheer en milieuparticipatie in Gelderland". Uitgevoerd door LCO/LAMIGO.
Consulentschap NME Gelderland en Spectrum. Arnhem, 1997.

1

Natuur- en milieucommunicatie en -educatie: begripsbepaling

De termen natuur- en milieucommunicatie en natuur- en milieueducatie worden in het onderzoek NME en Wijkbeheer, en dus ook in dit boekje, gebruikt als aparte begrippen met een eigen inhoud en betekenis.^[2] Niet als begrippen in een algemeen abstracte zin maar als praktijk - begrippen, want de praktijk bepaalt mede de inhoud van een begrip.

Dat geldt vooral voor de inhoud van het begrip natuur- en milieucommunicatie. De omschrijving van de inhoud wordt mede bepaald door de betekenis die in de praktijk aan dit soort communicatie wordt toegekend bij het realiseren van de doelstellingen van het milieubeleid.

Onderscheid tussen NME en NMC kan een beter inzicht geven in de positie die gemeentelijke NME-organisaties momenteel innemen. Ook maakt het onderscheid duidelijk welke bijdragen NME en NMC kunnen leveren in het kader van het wijk- en buurtbeheer. Onderscheid tussen de begrippen biedt ook zicht op twee ontwikkelingslijnen van het vak NME: de educatieve en de beleidsmatig-communicatieve.

In het onderzoek naar NME en Wijkbeheer is uitgegaan van de omschrijving die B. de Vries gebruikt in zijn Basisboek Milieucommunicatie.^[3] Hij vat volgens de onderzoekster in zijn begripsomschrijving de meest recente ontwikkelingen samen.

Milieucommunicatie (NMC)

Omschrijving: alle communicatie die direct of indirect tot doel heeft het gedrag van mensen en organisaties minder milieubelastend te maken.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de verschillende functies van NMC. Bij NMC als beleidsinstrument gaat het om de communicatie die wordt gebruikt bij het realiseren van veranderingen

van kennis, houding en gedrag. Het gaat dus om de rol van communicatie bij de uitvoering van milieubeleid. Communicatie als zelfstandig instrument staat daarbij naast andere beleidsinstrumenten als wetgeving, subsidies en dergelijke. Communicatie kan ook ter ondersteuning van andere beleidsinstrumenten worden ingezet. Uitvoering van milieubeleid is niet effectief zonder communicatie.

Als NMC als procesinstrument dient, is milieucommunicatie de communicatie die plaatsvindt tijdens de voorbereiding van, besluitvorming over en evaluatie van het milieubeleid. Het gaat hierbij om alle overleg, informatievoorziening en dergelijke die is gericht op het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid en van het beleidsproces. Beleid slaat hier op het interne beleid van een organisatie en het externe beleid in overleg- en samenwerkingscombinaties.

Voorbereiding van en besluitvorming over milieubeleid is onmogelijk zonder communicatie. In dit verband wordt vaak de term dialoog gebruikt. Dialoog is een belangrijke vorm van interpersoonlijke communicatie.

Het gebruik van NMC als procesinstrument is nog in ontwikkeling. Een voorbeeld vormen de Haagse Poekels^[4] in het kader van de Lokale Agenda 21: samen met burgers worden ideeën ontwikkeld over een bepaald thema, zoals duurzaam bouwen, voor toepassing in de praktijk.

Milieueducatie of natuur- en milieueducatie (NME)

Omschrijving: een verzamelnaam voor activiteiten die mensen bewust maken van de waarde van natuur en milieu en die hen de mogelijkheden bieden te ontdekken hoe zij zelf natuur- en milieuvriendelijker kunnen handelen.

Inzicht in de wisselwerking tussen mensen en hun fysieke omge-

[2] M. Broens, onderzoek "Het NME-Centrum van de toekomst".

[3] B. de Vries, Basisboek Milieucommunicatie blz. 9-10; blz. 74 e.v.

[4] Haagse Lokale Agenda 21, Poekelboek, december 1996



ving (natuur en milieu) speelt daarbij een centrale rol. Het begrip educatie heeft betrekking op bewust gecreëerde leersituaties, zowel bij leerplichtigen (kinderen) als niet-leerplichtigen (volwassenen).

De Vries noemt NME een belangrijk onderdeel van milieucommunicatie. Dat houdt in dat NME een functie kan hebben, een middel kan zijn bij de realisering van NMC-doelstellingen. Bijvoorbeeld: in het kader van een natuur- en milieu-communicatieplan kan, in aansluiting op een vraag van de bewoners, een korte cursus worden gegeven over de verschillende mogelijkheden van groenbeheer in de buurt.

Bij milieueducatie draait het in het algemeen om interpersoonlijke methoden die onderdeel uitmaken van een langer durend leerproces. De koppeling van NME aan de beleidsdoelstellingen van een organisatie is minder direct dan bij NMC. NME heeft vaak betrekking op zaken als ecologische basisvorming, natuurbeleving en natuurwaardering.

Bij natuur- en milieueducatie zijn zowel het onderwerp (inzicht in de wisselwerking tussen mens, natuur, milieu en maatschappij) als de bewust gecreëerde leersituatie kenmerkend. De ingang die vaak wordt gekozen, is die van het bewust leren kiezen op verschillende gebieden die met natuur en milieu te maken hebben. De noemer die wordt gebruikt, is een begrip als duurzaam, milieuvriendelijk of zuinig.

Bij NME voor volwassenen spelen de vragen en de belangstelling van de deelnemers een belangrijke rol bij de invulling van de activiteiten. Zij nemen meestal vrijwillig deel aan activiteiten; als het gebodene hen niet aanspreekt of als het hen niet interesseert, komen ze niet meer. Een voorwaarde voor het educatief werken met volwassenen in een vrijwillige leersituatie is dan ook dat het aanbod zo aantrekkelijk moet zijn dat mensen erop af komen.

Dat gaat niet vanzelf. Je moet weten wat mensen bezighoudt,

wat hun behoeften zijn, waar hun vragen of wensen liggen. Er zijn verschillende methodes om daarachter te komen, van grootschalige zoals marktonderzoeken tot simpele zoals interviews, enquêtes en dergelijke.

Een andere voorwaarde is dat je op de hoogte bent van de methodiek en didactiek van het educatief werken met volwassenen. Belangrijke educatieve uitgangspunten zijn het ervaringsleren, de integratie van onderwijs, vorming en scholing en het leren van elkaar in een groep.

Het is belangrijk in het oog te houden dat NMC en NME als activiteit niet verbonden zijn aan bepaalde organisaties. Met andere woorden: milieucommunicatie kan worden uitgevoerd door een NME-afdeling van een gemeente maar ook door de afdeling Milieu of de beheerder Groen van een stadsdeel of een afdeling Voorlichting.

Met NME ligt dat weliswaar wat moeilijker omdat NME een specifieke vakinhoud heeft, maar NME kan bijvoorbeeld wel worden uitgevoerd door een sociaal-cultureel werkster in een wijkgebouw (als ze voldoende vakkennis heeft).

Vanaf hier wordt in dit boek NMC gebruikt voor natuur- en milieucommunicatie of milieucommunicatie, en NME voor natuur- en milieueducatie of milieueducatie.

Wijk- en buurtbeheer is een werkwijze om op het niveau van de buurt maatschappelijke problemen en samenlevingsproblemen te analyseren en zo mogelijk op te lossen. De gedachtegang daarachter is dat mensen niet alleen deel uitmaken van gezins- en familieverbanden, maar ook met elkaar leven en met elkaar te maken hebben in het verband van een ruimtelijke eenheid: de directe woon- en leefomgeving. Denk aan een buurt, straat, portiek, galerij of winkelstraat.

Ook dat verband kan worden beschouwd als een sociaal kader waarin bepaalde spelregels gelden voor het omgaan met elkaar: maatschappelijke spelregels. Deze spelregels zijn gebaseerd op normen en waarden die mensen met elkaar gemeenschappelijk hebben: betrokkenheid bij het wel en wee van de burens, van de mensen in de straat, verantwoordelijkheidsgevoel voor eigen gedrag en dat van anderen en een bepaalde mate van identificatie met de directe woon- en leefomgeving.

Door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen (individualisering, ontzuiling, verandering in de samenstelling van de bevolking maar ook door stadsvernieuwing) is de sociale samenhang, de betrokkenheid, het verantwoordelijkheidsgevoel en de identificatie met de buurt verminderd. Gevolg daarvan is onder meer dat de bestaande spelregels die de omgang met elkaar regelen geen of veel minder werking hebben, en dat er verschillende opvattingen bestaan over welke spelregels er geldig zijn en wie de spelregels moet handhaven. In bepaalde buurten zie je daardoor een opeenstapeling van maatschappelijke problemen en samenlevingsproblemen ontstaan.

Een noodzakelijke voorwaarde voor de oplossing van problemen in de directe woon- en leefomgeving en de verbetering van de kwaliteit is dat er weer een proces op gang komt van maatschappelijke betrokkenheid in de vorm van betrokkenheid bij de directe leef- en woonomgeving en het ontstaan van nieuwe maatschappelijke spelregels die de sociale samenhang bevorderen. Sociale samenhang en maatschappelijke spelregels zijn ook van belang voor NME/C.

Wijk- en buurtbeheer: begripsbepaling

Wijk- en buurtbeheer gebaseerd op bewonersparticipatie is eigenlijk geen nieuw verschijnsel. Te Velde vermeldt dat er in de 17e eeuw al buurtverenigingen waren in Den Haag die zich bezighielden met het onderhoud van de eigen buurt.^[5] Maar het wijk- en buurtbeheer van vandaag ziet er anders uit. Daarin komen stadsvernieuwing, sociale vernieuwing en bestuurlijke vernieuwing samen.

De laatste 10 tot 15 jaar is wijk- en buurtbeheer steeds belangrijker geworden voor plaatselijke overheden. Het is een instrument geworden dat door de lokale overheid kan worden ingezet om bestuurlijke doelstellingen en beleidsdoelstellingen te realiseren.

Wijk- en buurtbeheer wordt door de landelijke overheid gezien als een strategie om problemen op een aantal terreinen te lijf te gaan. Zo is in 1995 een convenant afgesloten tussen het kabinet en de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Het convenant is de basis voor het grote-stedenbeleid dat sinds '95 wordt uitgevoerd.

De grote steden kampen met ernstige problemen op het gebied van onderwijs, werk, veiligheid, zorg en leefbaarheid. Deze problemen concentreren zich vooral in de achterstandswijken. Volgens het convenant kunnen integrale programma's wijk- en buurtbeheer een belangrijke bijdrage leveren aan de oplossing van de problemen.^[6]

Vier sporen

Het huidige integrale wijk- en buurtbeheer richt zich onder meer op het sociale beheer. In die zin kan het ook worden opgevat als een middel om lokaal sociaal beleid te voeren. In een artikel in de Staatscourant noemen Engbersen en Sprinkhuizen vier sporen waarlangs het lokale sociale beleid zich ontwikkelt.^[7]

Het eerste spoor is adequate lokale kennis, onder meer te verwer-

ven door gebiedssignaleringsystemen. Maar er is ook inzicht te verkrijgen door kwalitatief onderzoek (praten met mensen, goed kijken wat er gebeurt op straat). Adequate samenwerking tussen de verschillende groeperingen en sectoren die betrokken zijn bij de uitvoering van het sociale beleid vormt het tweede spoor. Het tegengaan van verdere maatschappelijke achteruitgang van bepaalde wijken en buurten via de invalshoek van het creëren en benutten van kansen is spoor drie. Het laatste spoor is de vermaatschappelijking van vele instanties, zoals woningbedrijven. Die moeten zich steeds meer bewust worden van en aandacht gaan schenken aan het sociale beheer door bijvoorbeeld problemen van huurders onderling mee op te lossen.

Volgens Engbersen en Sprinkhuizen vormen deze sporen het fundament waarop het lokale sociaal beleid voor de komende jaren kan worden gebouwd. Zij plaatsen daarbij wel enkele kanttekeningen. Zo is bijvoorbeeld niet elke groepering te bereiken als gegevens worden verzameld om inzicht te krijgen in de opbouw van een wijk.

De opvatting dat goed wijk- en buurtbeheer allerlei maatschappelijke problemen op kan lossen, wordt door Engbersen en Sprinkhuizen bekritiseerd en gerelativeerd. Ook zetten ze kritische kanttekeningen bij de eenzijdige nadruk op de bestuurskundige benadering. Sociale integratie en sociale samenhang blijken tot nu toe immers niet vanzelf tot stand te komen als effect van andere maatregelen. Er is meer voor nodig.

Plaatsbepaling en organisatie

Wijk- en buurtbeheer heeft betrekking op de hele woon- en leefomgeving van mensen, dus niet alleen op een aantal beheer- en onderhoudstaken van de gemeente in de openbare ruimte. De redenen waarom gemeenten kiezen voor samenwerking met de

[5] Te Velde e.a., Meedoen met het Groen, blz. 41-46.

[6] Aangehaald door R. Noyon in Tijdschrift voor de Sociale Sector, september 1995, nr. 9, blz. 17-20.

[7] R. Engbersen en A. Sprinkhuizen. "De vier sporen van sociaal beleid". In: Staatscourant 128, maandag 8 juli 1996, blz 4.

bewoners in de vorm van gezamenlijk wijk- en buurtbeheer kunnen zeer verschillend zijn.^[8]

De keuze kan te maken hebben met de slechte kwaliteit van de woon- en leefomgeving. Als allerlei problemen optreden die met elkaar te maken hebben, zoals vandalisme, kleine criminaliteit en vervuiling, loopt de kwaliteit van de leefomgeving terug. Dat vraagt om stadsvernieuwing en sociale vernieuwing.

Maar de keuze voor samenwerking met de bewoners kan ook voortkomen uit het tekortschieten van het traditionele beheer. Een gezamenlijke en integrale aanpak gericht op verschillende aspecten van de woon- en leefomgeving tegelijk werkt doelgerichter.

Soms gaan gemeenten met bewoners samenwerken in het kader van bestuurlijke vernieuwing. De overheid wil dichterbij de burgers staan, de relatie met de burgers verbeteren. Het gebeurt ook dat de burger vraagt om samenwerking met de gemeente. De burgers worden immers steeds mondiger.

En soms liggen de redenen voor gezamenlijk wijk- en buurtbeheer in het functioneren en de organisatie van het ambtelijk apparaat. Er zijn ook politieke overwegingen: bewonersparticipatie scoort goed. Tot slot kan het tegengaan van werkloosheid, door bijvoorbeeld de inzet van banenpoolers en Melkertbanen, een reden zijn.

De uitgangspunten en overwegingen die hebben geleid tot het instellen van wijk- en buurtbeheer zijn ook terug te vinden in de vorm van de organisatie. Bij de keuze voor een bepaalde organisatievorm spelen de eerdere ervaringen met bewonersparticipatie en de bestaande vormen voor overleg met bewoners en bewonersorganisaties een rol.

De verantwoordelijkheid voor wijk- en buurtbeheer ligt op het ogenblik bij verschillende partijen. De relatie tussen die partijen is steeds gelijkwaardiger geworden. Door decentralisatie en deregulering krijgen behalve de gemeente ook andere organisaties meer verantwoordelijkheid voor het beheer van de buurt. Een veel

voorkomende organisatievorm voor samenwerking is een bestuurlijk platform van waaruit wordt samengewerkt door de verschillende partijen: gemeente, politie, woningcorporaties, bewonerscommissies en welzijnsorganisaties. In de praktijk zie je meestal dat de gemeente de initiatiefnemer en drager van een dergelijke integrale aanpak is.

Een absolute voorwaarde voor het werken van zo'n integrale aanpak is dat de individuele partijen hun eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van bepaalde aspecten van de leefbaarheid kunnen waarmaken. Dat wil zeggen dat zij hun eigen zaken, dus de uitvoering van hun normale taken, voor elkaar moeten hebben. Met de integrale aanpak kunnen dan problemen worden aangepakt die niet door iedere organisatie afzonderlijk kunnen worden opgelost.^[9]

Wijk- en buurtbeheer ontstaat niet uit het niets. De startsituaties zijn verschillend, en in wijk- en buurtbeheer werken altijd verschillende partijen samen. Deze brengen hun eigen historie, werkwijze en cultuur mee. De geschiedenis kan doorwerken in de huidige verhoudingen. De invulling en organisatorische vormgeving van de uitvoering van wijk- en buurtbeheer kan dan ook per gemeente verschillen. Je kan dus eigenlijk niet spreken van 'het' wijk- en buurtbeheer.

Wijkgericht werken

Naast wijk- en buurtbeheer kom je ook vaak de term 'wijkgericht werken' tegen. Wijkgericht werken is evenals wijk- en buurtbeheer een gebiedsgerichte werkwijze. De vraag van de klant, dus de wijk- en buurtbewoner is het uitgangspunt. Om achter de vragen, klachten en wensen van de klant te komen, wordt een contactpersoon binnen de gemeentelijke organisatie aangesteld. Middelen zijn onder meer een klachtentelefoon, het schouwen

[8] B. Galjaard in het tijdschrift Groen, 1995, nr. 9; blz 9-29.

[9] R. Hortulanus. In AGORA, oktober 1996, blz 4-5.

van de wijk en overleg met bewonersorganisaties, ook over plannen en besluiten.

Beheer, voorzieningen en aanpak worden toegesneden op het gebied waar zich bepaalde problemen voordoen. In de praktijk betekent dat dat de werkeenheid vaak nog kleiner is dan een buurt. Dat heeft ook te maken met de betrokkenheid van de bewoners; bewoners laten zich makkelijker aanspreken en organiseren op betrokkenheid bij de naaste leef- en woonomgeving dan bij een buurt.

De gemeentelijke organisatie is ingesteld op een integrale uitvoering van het beheer en het onderhoud van de openbare ruimte op wijkniveau, zowel op strategisch niveau als op het niveau van het dagelijks beheer. Dat vereist een goede samenwerking en coördinatie, zowel binnen als buiten de gemeentelijke kaders. Wijkgericht werken is een noodzakelijke voorwaarde voor een effectieve uitvoering van het wijk- en buurtbeheer.

Wijk- en buurtbeheer wordt omschreven als een wijze van werken waarbij de gemeente samen met bewoners wil werken aan beheer, onderhoud en voorzieningen in de buurt. Doel is het verbeteren en handhaven van het kwaliteitsniveau van de buurt en in bepaalde gevallen buurtontwikkeling. Wijkgericht werken wil hetzelfde bereiken. In de praktijk worden beide termen dan ook door elkaar gebruikt. Maar wijkgericht werken slaat op de inrichting van het werkproces van de gemeentelijke organisaties en de manier waarop het werkproces is georganiseerd.



Belangrijke aspecten van wijk- en buurtbeheer

Het wijk- en buurtbeheer is een voorbeeld van een territoriale of gebiedsgerichte aanpak van problemen of een aanpak gericht op het voorkomen van problemen. Het is een middel, een methode om te komen tot verbetering van de leefbaarheid van wijken en buurten. In dit hoofdstuk worden enkele belangrijke aspecten van wijk- en buurtbeheer puntsgewijs opgesomd.

Wijk- en buurtbeheer heeft betrekking op een benaderingswijze. De drie componenten van een buurt (de woningen, de woonomgeving en het sociale klimaat) worden in samenhang aangepakt: integraal buurtbeheer. Het integrale wijk- en buurtbeheer is ontstaan als een antwoord op problemen die vooral spelen in steden. Maar dat wil niet zeggen dat er geen aandacht zou kunnen zijn voor positieve zaken in de leef- en woonomgeving. Integraal wijk- en buurtbeheer is ook een inhoudelijk proces.

Wijk- en buurtbeheer gebaseerd op bewonersparticipatie wordt gezet naast wijkgericht werken. Wijkgericht werken is een kenmerk van de werkwijze van het gemeentelijk apparaat. Beide gaan ze uit van de bewoners.

Wijk- en buurtbeheer heeft niet alleen betrekking op de openbare ruimte, maar ook op de semi-openbare ruimte (zoals binnenpleinen en binnentuinen) en privéruimte (bijvoorbeeld bij veiligheid). De reikwijdte van het wijk- en buurtbeheer kan variëren; wijk- en buurtbeheer kan op meer of minder aspecten van de woon- en leefomgeving betrekking hebben.

In een integraal beheerplan zijn vier soorten beheer te onderscheiden:

- sociaal beheer - activiteiten op het gebied van wijkleefbaarheid zoals veiligheid en de kwaliteit van de leefomgeving en sociaal-maatschappelijke voorzieningen zoals sociaal-cultureel werk (club- en buurthuiswerk), gezondheids-

zorg, bejaardenwerk;

- ruimtelijk-functioneel beheer - onder meer beheer van voorzieningen, activiteiten die te maken hebben met de verbetering van de ruimtelijke structuur en het beheer van functies (scholen, winkels, stads- en kinderboerderijen en dergelijke);
- technisch beheer/fysiek beheer - het onderhouden en verbeteren van woningen, straten, groen en andere voorzieningen;
- financieel beheer - om sociaal, ruimtelijk-functioneel en technisch beheer te kunnen uitvoeren, moeten er voldoende financiële middelen zijn.

Wijk- en buurtbeheer is niet iets dat simpelweg per besluit kan worden ingesteld. Wijk- en buurtbeheer is vooral een proces en het is kleinschalig maatwerk. Er wordt uitgegaan van de problemen en wensen van de bewoners en er worden oplossingen bedacht die toegesneden zijn op de situatie. De vragen en problemen verschillen per buurt, dus de taken die moeten worden uitgevoerd zullen per buurt verschillen.

Een inventarisatie en analyse van problematiek en mogelijkheden is noodzakelijk om te weten te komen wat er speelt in een buurt. Daarna bepaalt men waar het wijk- en buurtbeheer zich mee moet gaan bezighouden. Naast doelstellingen die worden samengevat onder de noemer 'schoon, heel en veilig' worden er via wijk- en buurtbeheer ook andere doelstellingen nagestreefd. Het bevorderen van de economische bedrijvigheid in een buurt bijvoorbeeld, en het bevorderen van participatie van bewoners en bedrijven in de wijk of buurt. De organisatorische vorm waarin dit vaak gebeurt, is die van het buurtbeheerbedrijf.

Het wijk- en buurtbeheer kan op verschillende manieren zijn georganiseerd. Evenals de inhoud van het wijk- en buurtbeheer kan ook de organisatievorm veranderen.

Wijk- en buurtbeheer vindt plaats op verschillende niveaus. Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen dagelijks beheer (korte-termijn-maatregelen) en strategisch beheer (lange-termijn-maatregelen). Bij dagelijks beheer gaat het om de alledaagse zorg en aandacht voor dingen die de leefbaarheid van een buurt ten goede komen, zoals groenonderhoud. Bij strategisch beheer gaat het daarentegen om beheermaatregelen voor de langere termijn zoals herindeling en reconstructie.

In de uitvoering van wijk- en buurtbeheer zijn twee niveaus van belang: het operationele niveau en het niveau van de uitvoering. Een integrale aanpak heeft zowel betrekking op de samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie als op de samenwerking in de wijk of buurt met andere organisaties en bewoners. Iedere partij levert een bijdrage vanuit de eigen taken en verantwoordelijkheden.

Wijk- en buurtbeheer wordt ook uitgevoerd in de vorm van projecten, zoals buurtpreventie. Voor het oplossen van structurele problemen is een project-aanpak niet geschikt. Projecten zijn immers tijdelijk.

Bewoners als samenwerkingspartner

In de huidige opvatting van wijk- en buurtbeheer spelen de bewoners een centrale rol als samenwerkingspartner van de gemeente. De gemeente heeft voor een goede uitvoering van haar beleid en taken de medewerking en actieve deelname van bewoners nodig. Deze opvatting komt ook voort uit de noodzaak bezuinigingen bij gemeentelijke diensten op te vangen. Bewonersparticipatie in de vorm van medebeheer en zelfbeheer kan taken overnemen.

De ervaring heeft geleerd dat bewonersparticipatie staat of valt met de mate van organisatie van de bewoners en de goede samenwerking met de medewerkers in het veld. Uit ervaring is gebleken dat de aanwezigheid van een goede ondersteuning van

de bewoners een succesfactor is voor bewonersparticipatie. Het instellen van een overlegorgaan en/of een wijk-coördinator als intermediair is aan te bevelen.

Wijk- en buurtbeheer heeft vanuit het lokale openbaar bestuur gezien betrekking op beheer-, onderhouds- en handhavingstaken in de openbare ruimte. Voor een integrale uitvoering van wijk- en buurtbeheer is het nodig dat de gemeentelijke organisatie daarop is ingericht. Daartoe vinden in veel plaatsen reorganisaties plaats van het bestuurlijke apparaat, de ambtelijke organisatie en van maatschappelijke en welzijnsorganisaties. Zo werden in veel plaatsen zelfstandige stadsdelen ingesteld en welzijnsorganisaties gedecentraliseerd.

De integrale aanpak moet op bestuursniveau, beleidsniveau, operationeel niveau en uitvoerend niveau mogelijk worden gemaakt. Een van de gevolgen kan zijn dat taken moeten veranderen of dat anderen zich gaan bemoeien met elkaars taken. Bezinning op eigen bijdrage en taken is dan nodig. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden van de verschillende organisaties ervoor te zorgen dat de interne organisatie is afgestemd op wijk- en buurtbeheer.

Voor een wijkgerichte werkwijze en wijk- en buurtbeheer zijn veranderingen noodzakelijk. Van de kant van de gemeente vraagt zo'n wijkgerichte aanpak een reorganisatie van de betrokken diensten, en een andere manier van omgaan met die bewoners. Van de kant van de bewoners vraagt wijk- en buurtbeheer en wijkgericht werken dat ze vertrouwen hebben of weer vertrouwen krijgen in de overheid, dat ze leren meedenken in oplossingen en dat ook in de toekomst op inbreng van de bewoners kan worden gerekend. De mate waarin deze veranderingen plaatsvinden is van invloed op het slagen of mislukken van wijk- en buurtbeheer gebaseerd op bewonersparticipatie.

Economische aspecten

Wijk- en buurtbeheer heeft ook een bedrijfseconomisch aspect. Er zijn bijvoorbeeld ervaringen met buurtbeheerbedrijven. Die zijn in eerste instantie opgezet met het doel bewoners te betrekken bij het beheer en onderhoud van de eigen buurt. Vaak wordt de verwachting uitgesproken dat buurtbeheerbedrijven op den duur in staat zijn financieel zelfstandig te draaien door ook elders op de markt opdrachten te verwerven. Het commerciële gedeelte van het bedrijf zou dan het niet-commerciële moeten bekostigen. In de praktijk kan dat spanning veroorzaken tussen de oorspronkelijke maatschappelijke doelstellingen (het verschaffen van werkgelegenheid en het vervullen van sociale functies als een spreekuur) en de bedrijfseconomische, commerciële doelstellingen.

De financiering van het wijk- en buurtbeheer komt uit verschillende bronnen. In de praktijk kan dat veel problemen opleveren omdat verschillende afdelingen die bij de uitvoering zijn betrokken zelf bepalen hoe ze met de budgetten om zullen gaan.

Praktisch kan dat betekenen dat er niet flexibel met de budgetten kan worden omgegaan omdat de besteding ervan voor langere tijd vastligt of dat het veel tijd kost om de benodigde procedures te doorlopen. Een succesfactor voor de uitvoering van het wijk- en buurtbeheer is het beschikken over een eigen budget.

Uit de omschrijvingen blijkt dat wijkgericht werken de burger vooral in de hoedanigheid van klant aanspreekt en wijk- en buurtbeheer de burger vooral in de hoedanigheid van partner aanspreekt. In de praktijk lopen beide hoedanigheden door elkaar. Bewonersparticipatie krijgt zo verschillende invullingen.

Gaat het om de burger als klant, dan krijgt participatie de betekenis van reageren, de stem laten horen, een mening geven. Gaat het om de burger als partner, dan krijgt participatie de betekenis van meedenken en meewerken aan de uitvoering van bepaalde

beheertaken. Aan de diverse vormen van bewonersparticipatie zijn verschillende voorwaarden en belemmerende en bevorderende factoren verbonden.

Het bestaan van wijk- en buurtbeheer en wijkgericht werken van de gemeente en andere organisaties is van belang voor de mogelijkheden voor integratie van NME. Wijk- en buurtbeheer biedt een netwerk om bewoners te bereiken en informatie te krijgen over hun wensen, vragen en leefsituatie. Maar het geeft ook een distributiekanaal om de markt te bedienen en kan als een organisatorische factor van invloed zijn op het slagen van een integrale aanpak.

Kenmerkend voor zowel wijkgericht werken als wijk- en buurtbeheer is dat onderwerpen, inhoud en actoren kunnen veranderen. In het wijk- en buurtbeheer komt het aan op afstemming, samenwerking en een adequate bijdrage van iedere actor. De vraag is welke functie NME/C-afdelingen kunnen hebben in de uitvoering van het wijk- en buurtbeheer.

Het belang van werkwijze en inhoud van het wijk- en buurtbeheer voor NME/C-afdelingen

Wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer gaan uit van de vragen, problemen en wensen van de bewoners. Dit uitgangspunt moet ook voor de werkwijze van NME/C gaan gelden, dus beide werkwijzen kunnen aansluiting bieden voor de uitvoering van NME/C. Met welke werkwijze NME/C-afdelingen te maken krijgen, is afhankelijk van de keuzes die gemeentes hebben gemaakt. En er is wel degelijk verschil.

Wijkgericht werken kan wijk- en buurtbeheer inhouden. Wijk- en buurtbeheer is op het ogenblik vooral probleem-gericht. Wijkgericht werken is niet direct gekoppeld aan het oplossen van problemen maar kan ook betrekking hebben op het samen met bewoners plannen maken voor nieuwe voorzieningen. Wijkgericht

werken heeft een ruimere betekenis in de praktijk. Wijkgericht werken biedt dus meer en ruimere aanknopingsmogelijkheden voor NME/C dan wijk- en buurtbeheer.

Wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer hebben een proceskarakter. NME/C-afdelingen moeten dat in gedachten houden bij het zoeken naar mogelijkheden om een bijdrage te leveren. Of een bijdrage op het gebied van NME of NMC gewenst is, is afhankelijk van het probleem dat speelt en de fase waarin het zit in het proces. Ervaringen met het wijk- en buurtbeheer wijzen erop dat een goede inzet van NMC als procesinstrument een bijdrage van NME makkelijker maakt. Met andere woorden: NMC gaat aan NME vooraf.

Consequentie voor NME/C-afdelingen is dat de bijdrage die ze kunnen leveren aan de oplossing van de problemen varieert naar gelang de fase in het proces. NME/C-afdelingen moeten daarom oog krijgen voor de ontwikkeling van processen en voor de mogelijke aanknopingspunten die de verschillende fases in het proces bieden voor de inzet van NME of NMC. Aanknopingspunten liggen niet alleen bij de directe vraag of interesses maar ook bij het proces. Vraaggestuurd aanbod wordt procesgestuurd aanbod, en dat is een andere manier van benaderen.

Er zijn enkele essentiële voorwaarden om goed gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van een situatie. Je moet weten hoe processen in de plannenmakerij en de uitvoering van het wijk- en buurtbeheer verlopen. Je moet ook weten welke functies er nodig zijn om voortgang te boeken in de inhoud en het proces. En je moet een inschatting kunnen maken van de mogelijkheden die een bepaalde fase biedt om een bijdrage te kunnen leveren aan de inhoud en het verdere verloop.

Het wijk- en buurtbeheer leert dat veranderingen met kleine stappen gaan. De ideële doelstellingen van NME moeten daarom vertaald worden in ideeën en mogelijkheden die de bewoners iets

zeggen en die uitvoerbaar zijn. Het ontwikkelen en onderhouden van een netwerk is noodzakelijk. De contacten moeten regelmatig worden nagelopen om te weten te komen hoe ver het proces gevorderd is en of er een bijdrage geleverd kan worden. De wijkcoördinator vervult hierbij een belangrijke rol.

Een andere voorwaarde is dat NME/C-afdelingen ook kunnen leveren wat wordt gevraagd, of wat nodig is. Dat houdt onder meer in dat er ruimte moet zijn in de planning om op de vraag in te kunnen gaan en vanzelfsprekend moet de deskundigheid aanwezig zijn om maatwerk te leveren.

Wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer kunnen een verschillende organisatorisch-bestuurlijke structuur hebben. Een kernvraag is welke positie NME/C-afdelingen willen innemen binnen of buiten die structuur en in welke verhouding ze willen staan tot wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer: als partner of als opdrachtnemer. De keuze die wordt gemaakt zal per afdeling verschillend zijn.

Het ontstaan van wijk- en buurtbeheer: de achtergronden

Inzicht in het ontstaan van wijk- en buurtbeheer geeft meer inzicht in de mogelijkheden die wijk- en buurtbeheer biedt. Vandaar dit hoofdstuk, waarin dieper wordt ingegaan op het ontstaan van wijk- en buurtbeheer.

Dat wijk- en buurtbeheer belangrijk is geworden, heeft te maken met een aantal ontwikkelingen. De laatste tien tot vijftien jaar is een proces gaande van veranderingen in de bestuurspraktijk van de lokale overheid; de zogeheten bestuurlijke vernieuwing.

Een van de oorzaken van bestuurlijke vernieuwing is dat bestaande vormen van overleg, zoals inspraak achteraf, niet meer voldoen. Bestuurlijke vernieuwing is het zoeken naar andere vormen van overleg. Benamingen hiervoor zijn 'interactieve beleidsvorming', 'coproductie van beleid' of 'strategisch besturen van onderop'.

'Interactieve beleidsvorming' betekent dat burgers als gesprekspartners van de lokale overheid in een vroeg stadium worden betrokken bij lokale vraagstukken. De vernieuwing in het maken van beleid is volgens Veldboer^[10] vaak onlosmakelijk verbonden met een inhoudelijke vernieuwing, een andere benadering van de inhoud van het beleid.

Als voorbeeld noemt hij het milieubeleid in het kader van Lokale Agenda 21. Het gaat niet alleen om een grotere (politieke) participatie maar ook om een andere houding ten opzichte van de natuurlijke omgeving. Er zijn al ervaringen met nieuwe vormen van overleg en participatie tussen lokale overheid en bewoners.

Instrumentele of communicatieve aanpak

Volgens Veldboer kunnen binnen de experimenten met lokale bestuurlijke vernieuwing twee benaderingen worden onderscheiden: de instrumentele en de communicatieve aanpak. Elementen van beide benaderingen worden vaak gecombineerd. Met de in-

strumentele benadering kan het lokale bestuur de afstand tussen bestuur en burgers proberen te verkleinen door meer over de burgers te weten te komen. Wat wil de burger, denkt de burger en wenst de burger. Instrumenten zijn bijvoorbeeld meningspeilingen, stadsgesprekken en referenda.

De communicatieve benadering draait om vormen van overleg die zijn bedoeld om een zo breed mogelijk draagvlak te verkrijgen, door met alle relevante partijen zo vroeg mogelijk te gaan praten. Het lokale bestuur probeert de afstand tot de burger te verkleinen door de burger in een vroeg stadium te betrekken bij het maken van plannen. Bestuurlijke plannen worden niet voorgelegd aan burgers maar burgers worden van meet af aan ingeschakeld als mede-ontwerpers van beleid. Het bestuur reageert achteraf. Deze aanpak wordt de 'interactieve beleidsontwikkeling' genoemd.

Bestuurlijke vernieuwing betekent dat bestaand beleid bestuurlijk en inhoudelijk op zijn kop wordt gezet. Dat heeft tot gevolg dat bestaande werkwijzen, spelregels en rolverdelingen van lokaal bestuur, ambtenaren en burgers veranderen. Een van de veranderingen in werkwijze is dat ambtenaren in plaats van zelf het beleid voor te bereiden dit in een vroeg stadium met burgers kunnen doen.

Dit betekent dat de rol van de ambtenaar verandert: hij wordt veel meer gezien als procesbegeleider die ervoor moet zorgen dat het proces goed verloopt. Deze werkwijze heeft ook gevolgen voor de uiteindelijke politieke besluitvorming.

In de praktijk blijken de veranderingen die moeten leiden tot een meer communicatieve verhouding tussen bestuur en burgers langzaam te gaan. Op het ogenblik (april 1998 - red.) is de interactieve beleidsvorming meer een toekomstbeeld dan werkelijkheid.

De ideeën over bestuurlijke vernieuwing hebben ook consequenties voor de rol en de werkwijze van de gemeentelijke ambtena-

[10] Lex Veldboer. De inspraak voorbij, blz 6 e.v.

Verhees en Haest hebben in 1995 onderzoek gedaan naar de organisatie van het wijkgericht werken in Eindhoven, Deventer, Groningen en Nijmegen.^[1]

Ze hebben een begrippenkader (= checklist) ontwikkeld waarmee de organisatie van wijkgericht werken kan worden geanalyseerd. De organisatie van het wijkgerichte werken in de vier plaatsen is hiermee onderzocht.

De belangrijkste problemen bij wijkgericht werken zijn verkokering, afstemmingsproblemen, te weinig beslissingsbevoegdheid op uitvoerend niveau en gebrek aan adequate centrale sturing. Het begrippenkader waarmee de praktijk is geanalyseerd en beoordeeld is gebaseerd op organisatie-theorieën van Minzberg en McKinsey. Op basis hiervan hebben ze een checklist geformuleerd van zes voorwaarden voor een succesvolle organisatie van het wijkbeheer. Deze zes voorwaarden zijn:

- 1 wijk- en klantgerichte (matrix)organisatie; (een matrix-organisatie is een organisatiestructuur waarin samenwerking en afstemming van functionele en outputgerichte afdelingen wordt georganiseerd en geregeld. Doel is de planning van werkprocessen waarin de verschillende afdelingen een rol spelen. Planning van de werkprocessen gebeurt in horizontaal overleg tussen coördinatoren van beide soorten afdelingen^[2];
- 2 bindende beleidscoördinatie en verbindingsmiddelen (horizontale beleidscoördinatie, afspraken maken, beleidsintegratie);
- 3 verticale taakverruiming;
- 4 sturing op hoofdlijnen met outputcontrole;
- 5 wijkgerichte budgetteringssystemen;
- 6 opleiding en draagvlak binnen de organisatie.

Hun conclusie is dat de checklist een bruikbaar hulpmiddel is bij het analyseren van het succes en falen van wijkgericht werken. De gemeenten kunnen aan de hand ervan getypeerd worden als meer en minder succesvol.

[1] Verhees, M. en G. Haest.
"De gemeentelijke organisatie als succes- en faalfactor bij wijk- gericht werken" In: Openbaar bestuur, jrg. 5, nr. 11, november 1995.

[2] Kapteyn, B. Organisatietheorie voor de non-profit. Van Loghem Slaterus, 1987.

decentralisatie en bestuurlijke vernieuwing.

Een vijfde ontwikkeling is de ontwikkeling van onderop: kleinschalige initiatieven en activiteiten die door bewoners zelf worden ondernomen. Wijk- en buurtbeheer zou met deze ontwikkelingen allerlei sociale problemen moeten aanpakken: werkloosheid, criminaliteit, verloedering, gebrek aan sociale samenhang en onvoldoende betrokkenheid van de burger bij de eigen leefomgeving. Maar het is nog de vraag of het wijk- en buurtbeheer in dit geval de meest ideale methode is.



Ervaringen met wijk- en buurtbeheer: de praktijk

In een themanummer in 1995 constateert de redactie van 'Groen' dat ondanks grote verschillen in uitgangspunten en overwegingen "de dagelijkse werkwijze en de resultaten van het wijkbeheer veel overeenstemming vertonen". Hieronder enkele punten die overal in het wijk- en buurtbeheer terug te vinden zijn.

- Schoon, heel en veilig zijn de kernwoorden, en de taken om met de bevolking aan te werken. Als de woon- en leefomgeving een verbetering heeft ondergaan, komt er wellicht ruimte voor andere onderwerpen.
- Bewonersparticipatie staat centraal. De gemeente heeft voor een goede uitvoering van haar beleid de medewerking en actieve deelname van de bewoners nodig. Bewonersparticipatie staat of valt met de mate van organisatie van de bewoners en de goede samenwerking met de medewerkers in het veld.
- Gebleken is dat een goede ondersteuning van de bewoners een succesfactor is voor bewonersparticipatie. Ook de goede samenwerking tussen de bewoners en de betrokken organisaties en diensten is een succesfactor omdat die een noodzakelijke voorwaarde is voor vertrouwen van de bewoners in de gemeente. Het instellen van een overlegorgaan en/of een wijkcoördinator als intermediair is aan te bevelen. De afstemming van de taken van de verschillende betrokken partijen op operationeel en uitvoerend niveau moet goed zijn.
- Noodzakelijke voorwaarde is dat de gemeente de interne organisatie op orde heeft. Als dat niet het geval is en daardoor de afstemming niet goed is, ontstaat er gebrek aan vertrouwen en gebrek aan medewerking. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevendenden van de verschillende organisaties ervoor te zorgen dat de interne organisatie is afgestemd op wijkgericht werken en wijk-

en buurtbeheer.

- Vergelijkt men de wijk en de buurt met een markt, dan vraagt de markt van het wijk- en buurtbeheer om producten, diensten en voorzieningen die aansluiten op de vragen, wensen, problemen en omstandigheden van de klant. Een van de meest directe manieren om dat voor elkaar te krijgen, is overleg en samenwerking met de klant. 'In overleg met de klant' houdt een participatieve werkwijze van de betrokken organisaties en diensten in. Dit is (nog) niet de gebruikelijke werkwijze van de gemeenten. Het welzijnswork en met name het opbouwwork heeft veel meer ervaring met participatieve werkvormen.
- Wijk- en buurtbeheer draait op het ogenblik om kleinschalig maatwerk. Kleinschalig maatwerk houdt in dat er wordt uitgegaan van de problemen en wensen van de bewoners en dat er oplossingen worden bedacht die toegesneden zijn op de situatie.
- In de werkwijze van het wijk- en buurtbeheer verandert de traditionele relatie tussen bewoners en gemeente en veranderen de bestaande rollen en rolverdelingen. Vanuit de gemeente wordt de nieuwe relatie met de burgers wel omschreven als 'partnerschap'. Met het anders definiëren van de relatie verandert de rolverdeling nog niet. In de praktijk moeten er van beide kanten veranderingen plaatsvinden wil er sprake zijn van partnerschap. Medebeheer en zelfbeheer functioneren niet vanzelf. Voor partnerschap, medebeheer en zelfbeheer zijn bepaalde deskundigheden en vaardigheden nodig die niet direct aanwezig zijn. Als daarin niet wordt voorzien, werkt het niet.
- Een andere manier van werken vraagt om een andere manier om met budgetten om te gaan.

De evaluatie van de ervaringen van de betrokken gemeenten levert verder nog de volgende punten op:

- de verantwoordelijkheid voor routine-onderhoud of beslissingsbevoegdheid is nauwelijks populair bij bewoners. Degene die plannen maakt voor bewonersparticipatie of medebeheer en zelfbeheer moet dit in gedachten houden;
- het zichtbaar maken van de kosten van vandalisme werpt zijn vruchten af. Bewoners worden hierdoor gestimuleerd zelf een oogje in het zeil te houden;
- voor doeltreffend buurtbeheer is een eigen budget nodig. In de praktijk worden bepaalde diensten of voorzieningen uit allerlei potjes betaald die onder verschillende diensten vallen. Er is geen overzicht van wat er beschikbaar is en dat maakt snelle besluitvorming lastig.

De redactie van 'Groen' trekt de volgende voorlopige conclusies over de start en de aanpak :

- iedere gemeente heeft zijn eigen aanpak, voortkomend uit de eigen situatie en cultuur;
- begin op beperkte schaal om de bewoners en de politiek resultaten te laten boeken en ontwikkel daarnaast meteen een plan voor een integrale aanpak van het beheer en voor de reorganisatie van de betrokken disciplines;
- leer op kleine schaal gaandeweg van eigen fouten en kijk naar gemeenten die al verder zijn;
- het primaat bij het dagelijks beheer ligt bij de bewoners, al blijft de gemeente verantwoordelijk voor het geheel van de woon- en leefomgeving.^[14]

De aandachtspunten en voorlopige conclusies van de redactie van 'Groen' van 1995 zijn ook nu nog geldig. Aan de hand van verdere ervaringen kan zowel wijkgericht werken als wijk- en buurtbeheer worden gekarakteriseerd als een 'doorlopend proces'.

Noyon constateert in 1995 dat successen vooral zijn geboekt in het dagelijks beheer: hondenpoep, losse tegels, zwerfvuil, kleine reparaties en dergelijke. Ook nu nog geldt dat ambitieuze doelstellingen op het gebied van samenlevingsopbouw en bestrijding van achterstanden niet goed uit de verf komen.^[15]

Dat komt doordat sommige problemen een structureel karakter hebben, vaak meerdere oorzaken hebben en moeilijk zijn op te lossen. Veranderingen en verbeteringen gaan langzaam en moeilijk. Het realiseren van doelstellingen op het gebied van samenlevingsopbouw en bestrijding van achterstanden stelt zeer hoge eisen aan alle betrokkenen. Ze moeten goed samenwerken, inzet en enthousiasme zien te behouden en tegelijk zakelijk werken om resultaten te behalen.

Slagen of mislukken van wijk- en buurtbeheer

Wijk- en buurtcoördinatoren en wijkmanagers in Dordrecht, Arnhem en Utrecht-Noord hebben in vier interviews factoren genoemd die in de praktijk van invloed zijn op de uitvoering van wijk- en buurtbeheer.^[16]

- Een brede organisatie. Er spelen afstemmingsproblemen en samenwerkingsproblemen op twee niveaus: het operationele niveau en het niveau van de uitvoering. Er zijn aanwijzingen dat de afstemming en de samenwerking in de uitvoerende sfeer gemakkelijker gaat dan in de planning.^[17]
- De interne ambtelijke organisatie. Afstemming en samenwerking tussen de verschillende diensten en sectoren die werken aan de uitvoering. In de praktijk vallen verschillende beleidsterreinen van wijk- en buurtbeheer onder verschillende diensten: achterstandsbeleid onder Welzijn, stadsvernieuwing onder Bouwen en Wonen of Stedelijke Ontwikkeling en beheer onder Stadsbeheer of Openbare

[14] B. Galjaard in het tijdschrift Groen, 1995, nr. 9; blz 11.

[15] R. Noyon, "Wijkbeheer: kanttekeningen bij een populaire strategie", blz 17-21.

[16] P. Leenders in Binnenlands Bestuur 44, 1-11-1996, blz 24-29.

[17] idem

Werken. Intern speelt ook het beeld dat de verschillende diensten van elkaar hebben een rol.

"De bewonersparticipatie was dus niet het probleem maar het feit dat die dood liep op een gemeentelijke organisatie die met signalen van bewoners niet uit de voeten kan."^[18]

De wijkcoördinator of wijkmanager heeft zoals eerder aangegeven een belangrijke functie in dit proces. Illustratief voor de problemen die een wijkcoördinator kan tegenkomen, is de volgende uitspraak:

"De wijkcoördinator moet een niet aflatende strijd voeren om de vele binnengemeentelijke schotten die integratie in de weg staan te slechten. Het is meer een probleem van de gemeente dan van de wijk."^[19]

- De eigen zaakjes. Deelnemende partijen moeten zelf eerst hun zaakjes op orde hebben. Hortulanus: "De integrale aanpak werkt alleen zolang de individuele partijen hun eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van bepaalde aspecten van de leefbaarheid kunnen waarmaken."^[20]

Een ander aspect hiervan is dat de deelnemende partijen goed moeten zijn voorbereid op de uitvoering: weten wat wel en niet kan worden toegezegd, met name in financieel opzicht. Als dat niet het geval is, werkt het negatief uit op de geloofwaardigheid en het vertrouwen in het effect van een integrale aanpak. Het effect hiervan op de bewoners moet niet worden onderschat.

- Het netwerk. Er moet veel tijd en energie worden gestoken in het opbouwen van een netwerk, zowel binnen de eigen dienst als binnen andere diensten, organisaties en in de buurt. Samenwerking met het opbouwwerk is een voorwaarde voor succes omdat het opbouwwerk contacten heeft.
- De tijd. Wijk- en buurtbeheer moet ingeburgerd raken, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als bij de burgers.

- De grenzen. De ervaring in bijvoorbeeld Dordrecht is dat met buurtbeheer de grote problemen zoals werkloosheid niet kunnen worden opgelost. Korte projecten met een duidelijk begin en eind werken wel. De bewoners hebben wel de betrokkenheid bij de buurt maar niet de manier om er inhoud aan te geven.

Een integrale benadering vraagt overleg en afstemming met veel meer partijen dan alleen de gemeentelijke onderhoudsdiensten. Gevolg is een toenemende complexiteit van de problemen en een toenemende complexiteit van de voor een oplossing vereiste organisatie van de samenwerking. Je moet het wijkbeheer niet laten bezwijken onder te grote pretenties.

Met het fysieke beheer is een basis gelegd. Daarop moet nu voorzichtig verder worden gebouwd. De kunst zal zijn de grote idealen te vertalen naar concrete, overzichtelijke projecten.

Conclusie

Op basis van de ervaringen kan de conclusie worden getrokken dat voor de mogelijkheden van het wijk- en buurtbeheer de uitgangssituatie van belang is. Die uitgangssituatie is ook van belang om inzicht te krijgen in de functie die NME/C kunnen vervullen in het proces van wijk- en buurtbeheer.

Een globale indeling kan als volgt zijn:

- 1 wijken en buurten waar allerlei problemen tegelijk optreden (onveiligheid, criminaliteit, drugsgebruik, vervuiling, verloedering van de omgeving, verslechtering van het woon- en leefklimaat, verminderen van de sociale samenhang). De eerste inspanning is gericht op oplossing van de problemen en de verbetering van het leefklimaat. Het

[18] P. Leenders in Binnenlands Bestuur 44, 1-11-1996, blz 24-29.

[19] idem

[20] R. Hortulanus in Agora, oktober 1996, blz 4.

wijk- en buurtbeheer is gericht op concrete situaties en verbeteringen op korte termijn. Betrokkenheid en participatie van de bewoners is gericht op de aanpak van deze problemen en het (weer) opbouwen van sociale samenhang. De ingang voor natuur- en milieu-onderwerpen is in de regel de bijdrage die kan worden geleverd aan een oplossing voor bepaalde problemen. Zuiniger met energie omgaan bijvoorbeeld heeft een milieu- en duurzaamheidsaspect maar ook een financieel aspect: het kan besparingen opleveren die de financiële lasten verlichten. De keuze voor de ingang wordt bepaald door wat een aanbod betekent voor de doelgroep. Een aanbod moet aansluiten bij de leef- en belevingswereld van de doelgroep;

- 2 wijken en buurten waar deze problemen op kunnen gaan treden (er zijn ontwikkelingen die op verslechtering wijzen). Er wordt ingegrepen om problemen te voorkomen. Hetzelfde uitgangspunt als bij 1. geldt voor natuur- en milieu-onderwerpen. Verder moet via contacten worden nagegaan wat nog meer mogelijk is;
- 3 wijken en buurten waar geen directe problemen zijn (zogeheten onderhoudswijken). Hetzelfde uitgangspunt. Waarschijnlijk is hier meer mogelijk dan alleen oplossingsgericht werken;
- 4 wijken en buurten die nieuw worden gebouwd. Het uitgangspunt is hier anders. Van het begin af aan kunnen plannen gericht op een milieuvriendelijke en duurzame inrichting, beheer en gebruik in samenwerking met bewoners worden ontwikkeld. Complicerende factor kan zijn dat dat in samenwerking met woningcorporaties en particuliere projectontwikkelaars moet gebeuren.

De gemeentelijke organisatie als succesfactor

Uit de praktijk komt naar voren hoe moeizaam de afstemming verloopt en welke invloed de gemeentelijke organisatie heeft op het slagen of mislukken van het wijk- en buurtbeheer. Maar ook komt naar voren hoe hard er gewerkt wordt om veranderingen tot stand te brengen. Dit is echter wel een zaak van lange adem en een dikke huid.

Een analyse van de gemeentelijke organisatie valt buiten het kader van het onderzoek. De mate waarin de gemeentelijke organisatie voldoet aan de voorwaarden voor een succesvolle organisatie van wijkbeheer is echter wel van belang bij de vraag welke factoren van invloed zijn op het slagen of mislukken van de integratie van NME/C in het wijk- en buurtbeheer. De organisatorische voorwaarden zijn een onderwerp van beleid voor de hele gemeentelijke organisatie, niet alleen voor NME/C-afdelingen maar voor alle diensten en afdelingen die zijn betrokken bij wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer.

Naarmate de gemeentelijke organisatie meer voldoet aan de voorwaarden tot wijkgericht werken, zal de integratie van NME in het wijk- en buurtbeheer gemakkelijker zijn. Vooral opleiding en draagvlak zijn van belang voor de integratie. De huidige opleiding is niet toegesneden op het wijkgericht werken in het kader van wijk- en buurtbeheer. Draagvlak in de zin van bekendheid met wijkgericht werken en de mogelijkheden die dit biedt, is nog nauwelijks aanwezig.

Een belangrijke oorzaak lijkt de gewoonte te denken vanuit het aanbod en in meer algemene zin vanuit het beleid van de gemeente. Vanuit die invalshoek zijn voornamelijk beperkingen en problemen te zien.

Hortulanus maakt een onderscheid tussen maatschappelijke problemen die in een groter gebied spelen, zoals werkloosheid, en problemen die worden veroorzaakt door de situatie in de buurt

zelf. Buurtbeheer moet zich volgens hem op de tweede categorie richten.

De kerntaken zijn dan vergroten van de veiligheid, verminderen van de overlast, tegengaan van verpaupering en het verbeteren van het sociale klimaat. In sommige gemeenten probeert men ook maatschappelijke problemen op te lossen via het wijk- en buurtbeheer. Het is volgens hem een illusie te denken dat via een wijk-gerichte aanpak maatschappelijke problemen kunnen worden opgelost. Je kunt via een buurtontwikkelingsmaatschappij bijvoorbeeld wel banen scheppen, maar de werkgelegenheidsproblematiek kan op een andere manier effectiever worden aangepakt, bijvoorbeeld via het RBA.^[21]

In het algemeen is er overeenstemming over de noodzaak meer sociale samenhang tot stand te brengen. Wijk- en buurtbeheer probeert dat op het niveau van de dagelijkse woon- en leefomgeving. De vraag is wie van de betrokken actoren daarvoor verantwoordelijk is en op welke manier de sociale samenhang (verder) kan worden opgebouwd.

De plaatselijke overheid lijkt de verantwoordelijkheid voor het tot stand brengen en in stand houden van sociale integratie in de eerste plaats bij de betrokken partijen te leggen.

Het stimuleren van bewonersparticipatie met als doel dat er weer (of meer) sociale samenhang, normering en controle ontstaat, wordt niet gezien als een taak van de lokale overheid maar wordt overgelaten aan andere betrokkenen in het wijk- en buurtbeheer zoals bewoners en bewonersorganisaties, sociaal-cultureel werk, opbouwwerk en woningcorporaties.

Bewonersparticipatie heeft hier de betekenis van maatschappelijke betrokkenheid en staat in het kader van sociale vernieuwing. In de praktijk blijkt dat voor het ontstaan van andere maatschappelijke omgangsvormen nog andere initiatieven nodig zijn. Initiatieven als buurtbemiddeling en een cursus om te leren hoe je andere buurtbewoners aanspreekt op hun gedrag zonder direct ruzie te

krijgen, vallen hieronder. Ook van de kant van woningbedrijven wordt steeds meer aandacht besteed aan het sociale beheer.^[22]

Belang van sociaal beheer voor NME/C-afdelingen

Goede sociale spelregels in de woon- en leefomgeving zijn ook voor NME/C van belang. Spelregels kunnen betrekking hebben op hoe je je natuur- en milieuvriendelijk moet gedragen en waarom. Dezelfde spelregels kunnen aanknopingspunt zijn om verder in te gaan op het hoe en waarom.

[21] R. Hortulanus in *Agora*, oktober 1996, blz 4-5.

[22] J. Mostert in "Inspelen op de leerbehoefte van buurtbewoners". In: *Profiel* nr. 1, januari 1997, blz 15-17.
En: F. Spierings, "Over de schutting. Buurtbemiddeling in Zwolle, Rotterdam en Gouda". In: *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, april 1997, nr. 4 blz 4-9.



De partners in het wijk- en buurtbeheer

Hoe breder het gebied waar wijk- en buurtbeheer betrekking op heeft, hoe meer participanten je tegenkomt. De eisen die worden gesteld aan het proces van afstemming, samenwerking, communicatie en besluitvorming zijn daarom hoog.

In de woon- en leefomgeving kunnen de volgende partijen actief zijn:

- de gemeente - verschillende uitvoerende diensten, bestuursorganen, politie, handhavingsteams en dergelijke;
- bewoners en hun organisaties - wijk- en buurtverenigingen, bewonersorganisaties, wijkorganen en dergelijke;
- woningbouwverenigingen en andere verhuurders en verenigingen van eigenaars van woningen;
- ondernemers en winkeliersverenigingen;
- scholen;
- welzijns- en gezondheidsorganisaties;
- kerken;
- maatschappelijke organisaties en organisaties op het gebied van natuur en milieu.

In dit hoofdstuk komen de organisaties aan bod die in ieder geval een rol spelen in het wijk- en buurtbeheer: het opbouwwerk, de bewonersorganisaties, gemeentelijke diensten en het welzijns-werk.

Opbouwwerk

Een belangrijke partij in het wijk- en buurtbeheer is het maatschappelijk opbouwwerk. Het houdt zich bezig met de vraag op welke manier de integratie kan worden bevorderd van groeperingen die maatschappelijk gezien de aansluiting dreigen te missen. De manier waarop het vraagstuk van de integratie wordt benaderd, is in de tijd dat het opbouwwerk bestaat verschillende keren

veranderd.

Het opbouwwerk is ontstaan na de Tweede Wereldoorlog. In de zestiger en zeventiger jaren heeft het een belangrijke rol gespeeld bij het bevorderen van de emancipatie van bepaalde achtergestelde groeperingen en bij de democratisering van maatschappelijke en politieke structuren.

Na een periode van afbraak in de tachtiger en negentiger jaren, mede veroorzaakt door bezuinigingen en inkrimping van collectieve voorzieningen, krijgt het opbouwwerk nu langzamerhand weer een rol bij de aanpak van maatschappelijke vraagstukken.

Het belang van het opbouwwerk voor het bevorderen van de sociale samenhang en integratie in de maatschappij wordt weer erkend. Uitgangspunt is dat maatschappelijke en sociale problemen in samenhang met elkaar en door alle betrokkenen gezamenlijk moeten worden aangepakt. Uitgangspunt is ook dat de actieve medewerking van de bewoners noodzakelijk is.

Het opbouwwerk ziet zich in dit werkveld voornamelijk in de rol van intermediair, als een soort tussenpersoon tussen de gemeente en de bewoners en bewonersorganisaties.^[23] Het wil de koppeling tot stand brengen tussen de vragen, wensen, problemen en mogelijkheden van de bewoners enerzijds en het gemeentelijk beleid anderzijds. Dezelfde rol van intermediair kan het opbouwwerk vervullen in de contacten tussen andere instellingen en organisaties, zoals het onderwijs en woningbouwverenigingen, en bewoners(organisaties).

Belangrijke taken van het opbouwwerk zijn:

- het geven van informatie, het leggen en onderhouden van goede contacten zowel in de wijken en buurten als binnen de gemeentelijke diensten;
- het kritisch volgen van het functioneren van gemeentelijke organisaties en maatschappelijke instellingen;
- de ondersteuning van bewoners bij het proces van bewo-

[23] Basisboek Milieucommunicatie, blz 193; Duyvendak, Volkskrant 23-01-1997.

nersparticipatie en besluitvorming, en de ondersteuning bij het ontwikkelen van bewonersorganisaties;

- het bewaken van een goede communicatie tussen bewonersorganisaties en de overige bewoners;^[24]
- het bevorderen en organiseren van ontmoetingsmogelijkheden tussen verschillende bevolkingsgroepen.^[25]

Ontwikkeling van persoonlijke vaardigheden valt niet onder de taken; dit is een taak van het vormingswerk. Vormingswerk gaat uit van de ervaringen van mensen, is gericht op persoonlijke ontplooiing en ontwikkeling en leert kennis en vaardigheden aan. Dit is van belang bij onderwerpen als medebeheer en zelfbeheer.

Nieuwe aanpak opbouwwerk

Een aantal ontwikkelingen heeft invloed gehad op de nieuwe functie en rol van het opbouwwerk. In bepaalde buurten en wijken van grote steden ontstond een opeenhoping van maatschappelijke en sociale problemen. Deze problemen hebben eerst geleid tot de stadsvernieuwing, daarna tot sociale vernieuwing en op het ogenblik tot de aanpak van integraal buurtbeheer. Het opbouwwerk is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen en heeft een nieuwe aanpak ontwikkeld.

Het uitgangspunt (de noodzaak van ondersteuning van groeperingen die verhoudingsgewijs weinig macht en invloed hebben en wier belangen geen of onvoldoende aandacht krijgen) is niet veranderd. Maar de aanpak, aanvankelijk gericht op het verminderen van de maatschappelijke, economische en politieke achterstand van bepaalde groeperingen, is nu meer gericht op het oplossen van de problemen en het versterken van de rol en inbreng van de bewoners.

De veranderingen in het opbouwwerk hebben ook te maken met het besef dat een aantal maatschappelijke problemen slechts in samenwerking en overleg met alle betrokkenen opgelost kan

worden. De nadruk bij de belangenbehartiging lag in het verleden meestal op de eisen en verlangens en op de rechten. Op het ogenblik wordt ook de kant van de plichten en verantwoordelijkheden benadrukt.

De relatie tussen verschaffer en gebruiker wordt meer een ruilrelatie, een relatie van 'voor wat hoort wat'. Dat kan de vorm krijgen van een tegenprestatie, een bijdrage die wordt gevraagd voor het verkrijgen van bepaalde rechten of mogelijkheden.

Voor de aanpak van problemen in de woonomgeving en het vinden van meer blijvende oplossingen is de actieve medewerking van de bewoners noodzakelijk. Die actieve medewerking heeft zowel betrekking op het zoeken naar een oplossing als op het meewerken aan de uitvoering. Het opbouwwerk kan in deze vorm van bewonersparticipatie een belangrijke rol spelen.

Het uitgangspunt bij het bevorderen van bewonersparticipatie is echter anders dan bij de organisatie van belangenbehartiging. Het uitgangspunt is dat bewoners, overheid en andere betrokkenen een gemeenschappelijk belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben voor de aanpak en oplossing van de problemen. De rol van het opbouwwerk is het proces van overleg en samenwerking van deze partijen te bevorderen en te ondersteunen.

De positie van het opbouwwerk verandert hiermee. Het opbouwwerk ziet het nog steeds als haar taak groeperingen die in maatschappelijk en economisch opzicht zwakker staan te ondersteunen bij het verwoorden en naar voren brengen van hun belangen. Tegelijk legt het meer nadruk op het eigen aandeel in het ontstaan van de problemen en op de verantwoordelijkheid die de groepering zelf heeft voor het aanpakken en oplossen van problemen en voor de verbetering van de eigen positie. Gevolg is meer afstand en een kritischer opstelling tot de groeperingen waar ondersteuning aan wordt gegeven.

[24] Meedoen met het Groen, blz 35; Basisboek Milieucommunicatie, blz 193/194.

[25] Duyvendak, Volkskrant 32-01-1997.

Opbouwwerk en milieuparticipatie

De term milieuparticipatie is betrekkelijk nieuw. Milieuparticipatie wil zeggen dat bewoners in een wijk of buurt gezamenlijk initiatieven ontwikkelen om de milieuproblemen in hun wijk aan te pakken. Hierbij dienen de eigen omstandigheden en de eigen belangen als uitgangspunt.^[26] Het opbouwwerk heeft deze werkwijze ontwikkeld.

De Vries omschrijft milieuparticipatie als een werkwijze waarbij bewoners in nauwe samenwerking met de gemeente werken aan het verbeteren van leefbaarheid en milieukwaliteit in hun plaats of wijk. Het opbouwwerk ziet het als zijn taak de bewoners te ondersteunen. Milieuparticipatie onderscheidt zich van NME, want bij NME is leren het doel terwijl bij milieuparticipatie het gezamenlijk oplossen van problemen het doel is.

Milieuparticipatie kan een bijdrage leveren aan het vergroten van het draagvlak van het milieubeleid.^[27] Te Velde geeft in 'Mee-doen in het Groen' een ruimere omschrijving van milieuparticipatie: het gaat bij milieuparticipatie niet alleen om het oplossen van problemen maar ook om vergroting van de kwaliteit van de leef-omgeving en daarmee van het welzijn en welbevinden van mensen.

Commentaar

Milieuparticipatie gaat op het ogenblik meestal over het oplossen van problemen. Maar op een ander moment kan het gaan om activiteiten die de kwaliteit van de buurt verhogen. En bij een nieuwe buurt is de invalshoek het mogelijk maken van milieuvriendelijk handelen en duurzaamheid. In de praktijk is het afhankelijk van de buurt, van de bewoners en van het onderwerp welk accent zal worden gelegd.

Uit onderzoek is gebleken dat de stap van milieubewustzijn naar ander milieugedrag in de praktijk moeilijk te maken is. Sommige kwesties op het gebied van milieu en leefbaarheid kunnen niet of niet voldoende op individueel niveau worden aangepakt. Er moet voor worden samengewerkt.

Een organisatorisch kader om de samenwerking tussen bewoners tot stand te brengen, is de wijk of buurt. Vervolgens is er een gelijkwaardige samenwerking nodig tussen bewoners en gemeente. Het doel van initiatieven op wijk- of buurniveau is de bewoners te betrekken bij initiatieven op milieugebied. Het gaat om de mogelijkheden op wijkniveau het milieu te verbeteren. Belangrijkste partners in de wijk zijn de bewonersorganisaties, de gemeentelijke diensten en de opbouwwerkers. Daarnaast anderen, zoals scholen, woningcorporaties en NME-centra. Milieuparticipatie kan namelijk ook een ingang opleveren voor educatieve activiteiten.

Samenwerking tussen opbouwwerk en NME/C-afdelingen

Het opbouwwerk hanteert een benaderingswijze vanuit het handelen van mensen: faciliteren door het bieden van alternatieve handelingswijzen. De wijk of buurt is een organisatorisch kader dat mogelijkheden biedt invloed te hebben op plannen en besluiten die betrekking hebben op wijken en buurten. NMC wil het gedrag sturen door communicatieve beïnvloeding. Het directe contact met bewoners blijkt een succesfactor te zijn en wordt steeds belangrijker in de uitvoering van het gemeentelijk milieubeleid.

NMC houdt zich dus evenals het opbouwwerk bezig met bewoners. Beide werksoorten raken elkaar. Als het gaat om de rol en bijdrage van NME en NMC in het wijk- en buurtbeheer is het dan ook belangrijk te bekijken hoe deze zich verhouden tot de rol en bijdrage van het opbouwwerk.

[26] Reeks 'Wijken voor Milieu', vijfdelige reeks, gepubliceerd op initiatief van LAMIGO, SME Milieu-adviseurs en LCO, 1994-1995; zie ook literatuurlijst.

[27] Basisboek Milieucommunicatie, blz 191/192.

In het wijk- en buurtbeheer spelen zich verschillende soorten processen af. Er zijn twee niveaus van belang: het operationele en het uitvoeringsniveau. Op beide niveaus is sprake van een samenwerkingsproces. In dat proces speelt de inhoudelijke voortgang van het proces zelf een grote rol. Iedere deelnemer levert daaraan een bijdrage vanuit zijn eigen invalshoek. Wat NME en NMC betreft zijn dat de vakinhoudelijke ideeën en deskundigheden. De voortgang van het samenwerkingsproces zelf bewaken is een aparte taak. Stimuleren, coördineren, afstemmen en sturen zijn belangrijke functies.

Een ander proces is het communicatieproces met de bewoners. Een rol in dat communicatieproces ligt voor NME/C-afdelingen voor de hand omdat het hier gaat om de uitvoering van een van de taken van die afdelingen (namelijk NMC). Invalshoek is het gemeentelijk beleid op het gebied van natuur en milieu.

Ook het opbouwwerk houdt zich bezig met communicatie met bewoners. De invalshoek is het stimuleren van bewonersparticipatie en het creëren van draagvlak voor gezamenlijke plannen. Beide werkvelden overlappen elkaar voor een gedeelte.

Het ligt dan ook voor de hand dat er zal worden samengewerkt en afgestemd. En er moet overzicht worden gehouden op de voortgang van het hele proces van communicatie met de bewoners. Door een bundeling van krachten en een beter overzicht van processen die gaande zijn, krijgt de communicatie met de bewoners een zekere meerwaarde.

Het gemeenschappelijk belang ligt in een zodanige aanpak van problemen dat ze een reële oplossing bieden ook op wat langere termijn. NMC zou het opbouwwerk moeten benaderen, omdat het opbouwwerk uitgaat van het dagelijkse leven en de zaken die daarin voor de bewoners van belang zijn. De beleevingskant is het uitgangspunt voor het werken aan oplossingen.

Het belang voor het opbouwwerk is dat er een deskundige

inbreng is vanuit de vakinhoudelijke kennis op het gebied van NME/C. Ditzelfde belang is er ook voor andere milieu-afdelingen. De bijdrage kan in verschillende vormen worden geleverd.

Via het wijk- en buurtbeheer wordt een relatie gelegd tussen leefbaarheid en milieu en natuur. De opbouwwerker is hierin een belangrijke schakel. NME/C-afdelingen kunnen een link leggen van leefbaarheid naar duurzaamheid.

Het opbouwwerk kan ingangen verschaffen die voor de uitvoering van NMC noodzakelijk zijn (netwerkopbouw). Tegelijk geeft dat aan waar een mogelijk zwak punt zit: NMC is afhankelijk van de kwaliteit van de contacten en de informatie van het opbouwwerk.

Naast de gebruikelijke organen voor overleg en inspraak worden ook andere vormen van contact opgebouwd: straatcontactpersonen, netwerken, contacten met zelforganisaties, maatschappelijke organisaties en anderen die weten wat er leeft in een buurt.

Voorlopige conclusie: de rol van NME/C-afdelingen is de begeleiding van communicatie-processen gericht op meningsvorming, beleidsvorming over bepaalde onderwerpen op het gebied van natuur en milieu en de begeleiding van het communicatieproces met de bewoners gericht op een natuur- en milieuvriendelijker gedrag.

In de meeste gevallen moet de deskundigheid in het begeleiden van communicatieprocessen nog worden opgebouwd. Een manier om deze deskundigheid op te bouwen is samen met het opbouwwerk de wijk in te gaan om te zien wat er speelt en wat de mensen bezighoudt. Het is een goede manier om ervaring op te doen met de nieuwe rol; je kunt dan ook veel overtuigender overkomen.

Welzijnswerk

Hieronder moet worden verstaan het sociaal-cultureel werk, het jongerenwerk, buurt- en clubhuiswerk. Per gemeente verschilt de organisatie. In bepaalde gemeenten zijn er wijkwelzijnsorganisaties waarin ook het maatschappelijk werk zit. Deze werksoorten kunnen ook een bijdrage leveren aan de uitvoering van het wijk- en buurtbeheer zoals het jeugd- en jongerenwerk.

Gemeentelijke diensten

Andere uitvoerende gemeentelijke diensten of afdelingen, zoals vegen, reiniging en groenbeheer, hebben veel ervaring met bewonersparticipatie en buurt- en wijkbeheer. Dat geldt ook voor gemeentelijke diensten die zich hebben beziggehouden met stadsontwikkeling en woningbouw of milieu. De mate waarin ervaring is opgedaan met bewonersparticipatie verschilt van gemeente tot gemeente. Er zal soms een taakafbakening nodig zijn ten opzichte van deze diensten. NMC heeft onder meer te maken met toezicht en controle.

Een afdeling die zich bijvoorbeeld bezighoudt met het verzamelen van bevolkingsgegevens of ontwikkelingen op de woningmarkt kan informatie leveren die nodig is om een sociale kaart van een wijk of buurt te maken. Deze afdeling is dan dienstverlenend voor NME/C-afdelingen.

Bewonersorganisaties

Een andere belangrijke partij wordt gevormd door de bewonersorganisaties. Bewonersorganisaties kunnen heel verschillend van aard zijn. Er zijn buurtverenigingen die zich voornamelijk op gezelligheid richten, maar er zijn ook organisaties die samen met

de gemeente werken aan het onderhoud van de straat. Er zijn bewonerscommissies in flatgebouwen, maar ook verenigingen van huiseigenaren nemen steeds meer deel aan het wijk- en buurtbeheer. Vaak ook zijn er kleinschalige initiatieven waarbij groepjes bewoners bepaalde taken op zich nemen, vooral in het kader van de sociale vernieuwing. Deze initiatieven vervullen een belangrijke functie als het gaat om de maatschappelijke participatie.

Voor de communicatie van bewonersorganisaties met de overige bewoners speelt een rol. Gemeentelijke instellingen werken graag met bewonersvertegenwoordigers. Het is handig en efficiënt om één aanspreekpunt te hebben. Werken met bewonersvertegenwoordigers veronderstelt dat deze andere bewoners vertegenwoordigen. Dit is van belang voor het draagvlak voor voorstellen en besluiten. Als dat niet het geval is, kan het in de uitvoering tot problemen leiden.

Bewonersvertegenwoordiging is meestal geregeld op het schaalniveau van de wijk, via reeds bestaande geïnstitutionaliseerde vormen voor inspraak en overleg, en heeft dan het karakter van bestuurlijke participatie. Bij wijk- en buurtbeheer gaat het vaak om kleinschalige projecten en activiteiten. Men werkt dan eerder met kleine groepjes bewoners of via netwerken. Dit zijn geen geformaliseerde structuren. Het lijkt erop dat de meer flexibele vormen van overleg en samenwerking steeds belangrijker worden omdat ze beter passen bij andere verhoudingen en samenwerkingsvormen met het lokale bestuur. Beide organisatievormen zijn waardevol voor het opbouwen van contacten en om te weten te komen wat er onder bewoners leeft.^[28]

Het vermogen van bewonersorganisaties zelf taken en verantwoordelijkheden op zich te nemen, kan per organisatie verschillen. Ook de mate van professionaliteit is afhankelijk van de deelnemers. Er bestaat geen vaste standaard voor. Dat heeft gevolgen voor de continuïteit.

[28] Ontleend aan een interview met O. Mennema, Milieu Service Punt Schildershoeve Den Haag.

Het opbouwwerk heeft een aantal uitgangspunten dat te maken heeft met de mens- en maatschappijvisie, de verhouding tussen beide, de rol van de overheid, oorzaken van maatschappelijke problemen en ideeën over mogelijke oplossingen. Deze uitgangspunten worden uitgewerkt in een bepaalde manier van werken, een bepaalde methodische aanpak.

De uitgangspunten zijn niet los te zien van algemene ontwikkelingen in het denken over de maatschappij en maatschappelijke problemen en reflecteren deze voor een deel in de uitgangspunten, visie op het werk, methode van werken en strategieën.

Er zijn verschillende opvattingen over wat de beste strategie is voor de integratie. Een belangrijke strategie is mensen te organiseren, te motiveren en te activeren voor hun belang als groep op te komen en hun stem te laten horen. Daartoe was het nodig dicht in de buurt van en met mensen te werken. Opbouwwerkers zijn dan ook vaak verbonden aan een bepaalde buurt of wijk (buurtbewoners) of aan een bepaalde doelgroep (migranten, woonwagenbewoners).

De belangenbehartiging staat voorop. Participatie van bewoners in het proces van belangenbehartiging is doel op zich en tegelijk een voorwaarde om de gemeenschappelijke belangen als groep naar voren te kunnen brengen. De rol van het opbouwwerk is die van stimulator, organisator en ondersteuner bij het proces van belangenbehartiging.

Participatie is ook een manier om jezelf te ontwikkelen, zelfbewuster te worden, weerbaarder te worden en meer invloed te krijgen op politiek, bestuurlijk en maatschappelijk gebied. Het idee is dat participatie leidt tot emancipatie en vervolgens tot integratie.

De strategie van de belangenbehartiging heeft vaak geleid tot de hantering van een conflict-strategie in de confrontatie met organisaties en instellingen die een ander belang hebben zoals woningcorporaties en het lokale bestuur. De strategie van de organisatie van de bewoners op belangen werkt niet voor alle bewoners omdat belangen uiteen kunnen lopen.

Woningbedrijven

[29] Corporatie Magazine.
Themanummer "Corporaties
en leefbaarheid"

Woningbedrijven worden steeds belangrijker in het wijk- en buurtbeheer. Daarvoor zijn verschillende redenen. Als er veel en vaak problemen optreden, gaat de kwaliteit van de woonomgeving achteruit en daarmee de verhuurbaarheid van de woningen. Binnenterreinen vallen onder de verantwoordelijkheid van woningbedrijven. Maar de mate waarin in de omgeving problemen optreden heeft ook invloed op het gebruik van de binnenterreinen. Woningbedrijven schenken steeds meer aandacht aan het sociale beheer. Ze stellen bijvoorbeeld woonconsulenten aan.^[29]



De relatie van NME/C met het wijk- en buurtbeheer

De relaties tussen gemeentelijke afdelingen en diensten zijn de laatste jaren veranderd, onder meer onder invloed van het bedrijfsmatige denken en werken en onder invloed van bezuinigingen.

Kerntaken, klantgericht, resultaatgericht, integraal, kwaliteit, efficiënt, effectief en afrekenen op output zijn termen die in dit verband worden gebruikt.

Een andere reden voor deze veranderende relaties is de noodzaak de verkokering van afdelingen en diensten en het hokjesdenken te doorbreken: cultuurverandering in verband met wijkgericht werken.

NME en NMC krijgen te maken met samenwerking met andere afdelingen en diensten maar ook met andersoortige relaties. Afdelingen gaan ten opzichte van elkaar als dienstverlener optreden. Interne dienstverlening is op zich niets bijzonders, maar een nieuw element is dat er geld voor deze diensten wordt gevraagd (doorberekening van kosten). Dat vereist inzicht in de kosten en een reële kostprijsberekening op basis van een nauwkeurige inschatting van onder meer de tijd die aan een dienstverlening is verbonden.

Een stap verder is dat de ene afdeling aan de andere de opdracht kan verlenen bepaalde taken uit te voeren. Gevolg is een ander soort relatie. De opdrachtgever kan eisen stellen aan het product dat wordt geleverd. Ook hier is inzicht in de kosten en de benodigde tijd noodzakelijk. Er kan ook concurrentie optreden, van een andere dienst of een extern bureau.

Soms wordt een opdracht aan verschillende opdrachtnemers tegelijk gegeven; dan moeten de opdrachtnemers samenwerken. Zowel de rol van opdrachtgever als de rol van opdrachtnemer kunnen nieuwe rollen zijn.

De rol van opdrachtnemer is nieuw voor NME-afdelingen die gewend zijn eigen prioriteiten te stellen. Het is een soort relatie waarin de vrijheid wordt beperkt: een ander kan je een opdracht

geven. De taakopdracht kan ook op gespannen voet staan met de eigen opvattingen en doelstellingen. Voor dit soort relaties moeten nieuwe omgangsvormen en spelregels worden bedacht. De opdrachtnemer moet ook eisen stellen aan de opdrachtgever, bijvoorbeeld dat deze een nauwkeurige omschrijving geeft van de werkzaamheden die verbonden zijn aan de taak.

Voor het werken met opdrachten moet het werkproces van de organisatie opnieuw worden opgezet en moet je anders gaan plannen. Tijdens de gesprekken die voor het onderzoek zijn gevoerd, viel op dat er slordig met de tijdsplanning wordt omgesprongen.

De tijd die wordt uitgetrokken voor een goede voorbereiding en het maken van plannen is vaak veel te krap, waardoor plannen minder goed voorbereid kunnen worden dan gewenst is. Een van de oorzaken zou kunnen zijn dat deze werkwijze nieuw is voor NME en NMC; de medewerkers moeten nog leren een reële en verantwoorde tijdsplanning te maken.

Je komt ook samenwerkingsrelaties tegen, zoals die van een aantal diensten dat in het kader van de leefbaarheid samenwerkt aan een schone straat. Ieder levert dan een bijdrage vanuit de eigen deskundigheid. Afstemming en coördinatie zijn uiteraard nodig.

Gemeente en burger

De gemeente ziet de burger steeds meer als klant, en de burger gedraagt zich ten opzichte van de gemeente ook steeds meer zo. Deze relatie krijgt soms duidelijk het karakter van een ruilrelatie: 'voor wat hoort wat'. Voorbeelden zijn geveltuintjes die worden aangelegd in ruil voor het onderhoud van een afvalcontainer of de uitreiking van een prijs voor het schoonhouden van de buurt. De gemeente spreekt de burger ook steeds meer aan als partner met wie ze wil samenwerken. Er worden bijvoorbeeld convenanten afgesloten waarin wederzijdse afspraken worden vastgelegd.

In Rotterdam is ervaring opgedaan met het gebruik van het instrument van activeren om de participatie van migranten in het beheer van de wijk/buurt te bevorderen^[1]

Het is ingezet om samenlevingsproblemen op te lossen als er sprake was van botsende belangen tussen bevolkingsgroepen.

De bevindingen waren dat:

- de activering van migranten niet altijd het gewenste resultaat heeft;
- de participatie in het buurtbeheer vanuit groepen migranten achterblijft.

Er is een onderzoek gedaan naar de factoren die van invloed zijn op de participatie van migranten in het wijk/buurtbeheer en naar de methoden hoe de participatie kan worden bevorderd. Het onderzoek is uitgevoerd door twee voorbeelden uit de praktijk te beschrijven.

Praktijksituatie 1: ervaringen met participatie van migranten bij het oplossen van samenlevingsproblemen door middel van een categoriale aanpak in de vorm van de inzet van Turkse migrantenwerkers.

Praktijksituatie 2: ervaringen met het werken aan een gezond leefklimaat.

De ervaringen zijn opgedaan met het oplossen van samenlevingsproblemen door middel van het instrument activering van de bewoners. De ervaringen zijn daarom niet zonder meer toepasbaar op participatie van bewoners op het gebied van natuur en milieu. Maar ze kunnen wel degelijk nuttig zijn bij het opzetten en uitvoeren van NMC gericht op bepaalde groepen migranten.

Enkele factoren die uit de beschrijvingen naar voren komen zijn:

- bepaalde groeperingen zijn niet in de eerste plaats op wijk of buurt georiënteerd. Zo zijn Turkse migranten meer georiënteerd op eigen netwerken met een bovenwijks karakter, waarbij eigen voorzieningen zoals het koffiehuis en de slager belangrijke voorzieningen zijn;
- contacten met moskeeorganisaties en zelforganisaties zijn belangrijk voor het opbouwen van een netwerk in de wijk. Er is vaak sprake van tegenstellingen tussen bepaalde groeperingen binnen één migrantengroep, dus moet rekening worden gehouden met bijvoorbeeld verschillende geloofsrichtingen en politieke richtingen;
- er wordt geconstateerd dat naarmate de problemen in de buurt groter zijn en in de beleving sterker worden gekoppeld aan etnische tegenstellingen, de bereidheid afneemt er gezamenlijk over te praten.

^[1] Peter Voogt. Participatie van migranten bij buurtbeheer. Uitgave van het Rotterdams Instituut Bewonersondersteuning. Zonder jaartal.

Gemeente en welzijnsorganisaties

Een gemeentelijke dienst kan ook opdracht geven aan een welzijnsorganisatie om het traject van de bewonersparticipatie te organiseren en uit te voeren. NMC kan dan weer samenwerken met het opbouwwerk bij het uitvoeren van het hele plan.

Gemeentelijke diensten en niet-gemeentelijke dienstverlening

Een gemeentelijke dienst kan een buurtbedrijf opdracht geven voor de uitvoering van een aantal taken, zoals het schoonhouden van de buurt. De gemeente kan ook een commercieel bedrijf opdracht geven een bepaald project uit te voeren op het terrein van milieu. Andere gemeentelijke afdelingen werken dan weer samen met dit bedrijf aan de uitvoering. Deze situatie kan in het begin onzeker zijn voor NME/C-afdelingen. Er spelen concurrentiegevoelens, het is niet duidelijk wie de leiding heeft en de afdelingen zijn onzeker over hun rol en bijdrage in het geheel. De nieuwe taken en rolverdelingen brengen veel onzekerheid met zich mee. Het gaat met name om de bijdrage die wordt verwacht, de taakverdeling en zeggenschap en de verantwoordelijkheid voor het verloop van het proces en het uiteindelijke resultaat.

Conclusie

De omgeving van NME/C-afdelingen verandert, zowel intern als extern. Het is niet zozeer de vraag of NME/C-afdelingen mee zullen gaan in het wijkgericht werken en het wijk- en buurtbeheer maar hoe ze dat zullen doen. NME/C-afdelingen zullen steeds meer betrokken worden bij activiteiten en projecten die te maken hebben met leefbaarheid en bewonersparticipatie, vaak in een

situatie van wijkgericht werken of wijk- en buurtbeheer. De relatie en de rol kunnen per keer verschillen.

Er zal steeds meer moeten worden samengewerkt. Er zal dan ook steeds meer sprake zijn van een opdrachtgever-opdrachtnemer-verhouding. En er is sprake van concurrentie ten opzichte van andere afdelingen (bijvoorbeeld de afdeling Voorlichting van een andere dienst) of van externe bureaus.

De hamvraag is welke plaats NME/C-afdelingen willen gaan innemen in de organisatie van het wijkgerichte werken en het wijk- en buurtbeheer en in welke relatie ze zich willen verhouden op de verschillende niveaus (operationeel en uitvoerend). Er zijn twee belangrijke posities: die van partner en die van opdrachtnemer. Het antwoord is mede afhankelijk van de grootte van de gemeente en hoe deze bestuurlijk is georganiseerd, de capaciteit en deskundigheid van de NME/C-afdeling en de bestaande samenwerking binnen de gemeente en met andere actoren in het wijk- en buurtbeheer.

De geschetste ontwikkelingen hebben als consequentie dat aan NME/C-producten en -diensten in toenemende mate de eis zal worden gesteld dat ze passen bij de vraag en van goede kwaliteit zijn. NME/C-afdelingen zullen zich ook in toenemende mate moeten gaan profileren. Dit vraagt om bezinning over het bestaande aanbod van producten, diensten en voorzieningen. Op welke markt, of liever gezegd, op welk deel van de markt van wijken en buurten wil men zich gaan richten en op welke doelgroepen? En wat wordt dan het aanbod in relatie tot die markt? En hoe zit de eigen organisatie in elkaar, wat zijn de sterke en wat zijn de zwakke punten?



Zijn de kenmerken van een wijk of buurt van belang voor het bereiken van NME- en NMC-doelstellingen? Het antwoord hierop is simpel: ja.

Een voorbeeld: de manier waarop een wijk is gebouwd en het type woningen in een wijk bepalen mede welke milieu-voorzieningen er kunnen worden aangelegd. Voorzieningen hebben invloed op het gedrag. Een oude binnenstad heeft weinig ruimte voor verschillende soorten containers. Er moeten andere oplossingen gezocht worden.

De kenmerken die van belang zijn voor NME/C zijn op de eerste plaats kenmerken die in verband staan met het bereiken van een doelstelling. Als je doelstelling is dat bewoners meer gaan meedoen in het groen, dan moet je ook weten hoe de bevolkingssamenstelling is in een buurt. Zijn er veel ouderen, dan heb je andere mogelijkheden dan in een buurt waar veel jonge gezinnen zijn. Ook is het van belang te weten of er bewonersorganisaties zijn en waar die zich mee bezighouden. Je zult ook moeten weten hoe je doelgroep eruit ziet.

Sociale kaart

Er zijn verschillende manieren om aan zulke gegevens te komen. Zo is er de sociale kaart, een bestaande techniek voor wijk- en buurtanalyse die is ontwikkeld vanuit het opbouwwerk. De sociale kaart bevat objectieve en subjectieve gegevens. De kaart kan een functie hebben bij het begin van een opbouwproces en bij ingrijpende beleidswijzigingen. Het is een middel om probleemgebieden in kaart te brengen en te bepalen welke gebieden de beste ingang zijn voor verbetering van de leefbaarheid. De sociale kaart is een beschrijving van heden, verleden en toekomst. De visie op de toekomst wordt gegeven vanuit het perspectief van bewoners en bestuurders.

Een sociale kaart bevat minimaal gegevens over de geschiedenis van wijk of buurt, de bewoners, organisaties en instellingen, de sociale relaties en de fysieke omgeving. Milieuvoorzieningen vallen hier ook onder.

Een nieuwe variant op de sociale kaart is het wijk- en buurtsignaleringssysteem ter ondersteuning van het wijk- en buurtbeheer. De woon- en leefsituatie is geen constante. Veranderingen kunnen zich snel voltrekken. Door middel van permanente informatie kan in de gaten worden gehouden of zich in de wijken plotselinge veranderingen voordoen die kunnen wijzen op knelpunten. Het gaat dan bijvoorbeeld om veel mensen die ineens willen verhuizen uit de buurt of plotselinge toename van het aantal allochtonen. Het wijk- en buurtsignaleringssysteem is een volgsysteem (monitorsysteem).

Een buurtsignaleringssysteem kan zowel objectieve als subjectieve gegevens bevatten. Objectieve ontwikkelingen zijn makkelijker te meten dan subjectieve. Het is moeilijk betrouwbare en valide indicatoren voor de subjectieve beleving vast te stellen.

Samenwerking met bewoners en bewonersorganisaties is een noodzakelijke voorwaarde voor het creëren van draagvlak. Bij milieubeleid gaat het onder meer om gedragsverandering van bewoners. De verandering die de gemeente wil bewerkstelligen, moet ook voor de bewoners van belang zijn, ook door de bewoners gewenst zijn en uitvoerbaar zijn. Vooral het belevingsaspect wordt nogal eens vergeten.

Een aantal bewoners wordt dagelijks geconfronteerd met de woon- en leefomgeving. Dat zijn vooral de bewoners die het grootste gedeelte van de tijd in de wijk zelf doorbrengen. Hondenpoep kan in het kader van de grotere milieuproblemen nauwelijks van betekenis zijn, maar bewoners die er iedere dag mee worden geconfronteerd, beleven het probleem heel anders. Als de beleving niet serieus wordt genomen, zal de bereidheid mee te werken aan andere zaken gering zijn. Daarom is het belangrijk

dat bij het inventariseren van problemen (zoals bijvoorbeeld bij het beschrijven van de sociale kaart van een buurt) zowel aandacht wordt besteed aan het objectieve aspect als aan het subjectieve aspect.

Conclusie

Voor het geven van voorlichting en educatie aan volwassenen is het essentieel uit te gaan van de betekenis en het belang van het onderwerp voor de betrokkenen. De beste manier om hiervan op de hoogte te raken, is rechtstreeks contact met de betrokken bewoners of met diegenen die deze bewoners vertegenwoordigen. Of zelf eens op verschillende tijdstippen in de betrokken wijk of buurt rondlopen, goed rondkijken en je voorstellen hoe je bepaalde problemen zelf zou beleven.

Het is een misvatting dat voor een dergelijke inventarisatie een uitgebreid behoefte-onderzoek nodig zou zijn. Er zijn eenvoudige methodes zoals groepsgesprekken, gesprekken met sleutelfiguren en enquêtes. Je moet er wel rekening mee houden dat schriftelijke methoden niet voor iedereen geschikt zijn.

Verschillende soorten bewonersparticipatie

De ontwikkelingen wijzen erop dat participatie van bewoners een onmisbaar en essentieel onderdeel wordt van het gemeentelijke bestuurlijke beleid, en onmisbaar is voor het realiseren van een groot aantal overheidsdoelstellingen. De inhoud van het begrip participatie is in ontwikkeling omdat er in de praktijk sprake is van allerlei initiatieven, zowel van de kant van de gemeente als van de burgers. Gevolg is dat niet duidelijk is wat er nu in de praktijk precies mee wordt bedoeld. Daarom is het nodig enige ordening aan te brengen.

Soorten participatie

In het hoofdstuk over de achtergronden van het ontstaan van wijk- en buurtbeheer werden Van Houten e.a. aangehaald. Zij onderscheiden drie soorten participatie, gebaseerd op drie rollen van de burger:

- de burger als kiezer, politieke participatie;
- de burger als klant en kritisch gebruiker van de diensten van de overheid, economische participatie;
- de burger als partner, maatschappelijke en bestuurlijke participatie.

De verschillende soorten participatie zijn niet gebonden aan het wijk- en buurtbeheer, maar ze zijn hier wel duidelijk te herkennen. Er zijn meer soorten participatie.

Bestuurlijke participatie

Participatie van bewoners in het kader van bestuurlijke participatie en bestuurlijke vernieuwing en van de kwaliteit van de uitvoering van de taken. Er zijn verschillende belangen voor een gemeente bij bestuurlijke participatie:

- de verbetering van het beleid en het bestuurlijk handelen. Draagvlak voor het beleid en effectiviteit van het bestuur. Bevorderen van bewonersparticipatie als bestuurlijk instrument. Bevorderen van bewonersparticipatie vindt meestal plaats via de bestaande structuren van inspraak en overleg en via het creëren van nieuwe vormen van overleg. De invulling van participatie wordt op basis hiervan bepaald. Bewonersparticipatie heeft in dit verband betrekking op de mate van materiële invloed op de beleidsvorming, besluitvorming, medezeggenschap en bestuurlijke verantwoordelijkheid;
- bezuinigingen en afstoten van taken. Gemeentes streven ernaar dat bepaalde voorzieningen bij bewoners in mede-beheer zijn of in zelfbeheer;
- verbetering van de dienstverlening door klantgericht werken. Bewoners kunnen individueel reageren of reageren via bestaande vormen van overleg en inspraak;
- het effect dat men verwacht van bewonersparticipatie op de vergroting van de maatschappelijke betrokkenheid en daarmee op het vergroten van de sociale samenhang en integratie.

De gemeenten kunnen verschillende opvattingen hebben over hun taak hierbij. Er kunnen formele voorwaarden worden gesteld, zoals een algemene inspraakverordening of het geven van opdrachten aan derden om bewoners te betrekken bij plannen.

Maatschappelijke participatie

Bewonersparticipatie heeft hier de betekenis van maatschappelijke betrokkenheid. Belang van de gemeente is dat maatschappelijke betrokkenheid leidt tot een grotere mate van sociale samenhang en integratie. In het opbouwwerk en het sociaal-culturele werk staat bewonersparticipatie niet alleen in het kader van het



Bewonersparticipatie en wijk- en buurtbeheer

Participatie, medeverantwoordelijkheid, zelfbeheer, sociale betrokkenheid en partnerschap zijn belangrijke thema's in beschouwingen over de veranderende relatie en taakverdeling tussen burger en overheid.

Wijk- en buurtbeheer wordt op het ogenblik gezien als een zeer belangrijk sociaal en bestuurlijk/organisatorisch kader waarin deze nieuwe relaties nader worden ingevuld, vorm krijgen en zich ontwikkelen. In de huidige opvatting over wijk- en buurtbeheer is participatie van bewoners een essentieel onderdeel. In de praktijk blijkt dat bewonersparticipatie de vorm krijgt van min of meer structurele deelname aan georganiseerde overleg- en inspraakstructuren.

In het wijk- en buurtbeheer werken verschillende actoren uit verschillende sectoren met elkaar samen. De belangrijkste sectoren zijn overheidsdiensten, opbouwwerk en sociaal-cultureel werk, bewonersorganisaties en woningbedrijven. Deze sectoren zijn het erover eens dat participatie van bewoners noodzakelijk is voor het met succes uitvoeren van wijk- en buurtbeheer.

De verschillende sectoren kunnen echter verschillende opvattingen hebben over bewonersparticipatie. Iedere sector heeft namelijk een eigen invalshoek van waaruit bewonersparticipatie wordt bekeken. Daar vloeit een eigen opvatting uit voort over de betekenis van bewonersparticipatie, de rol ervan in het wijk- en buurtbeheer en de plaats ervan in het proces van beleidsontwikkeling en planontwikkeling. Ook heeft elke sector een eigen opvatting over de rol die men wil spelen in de bevordering van bewonersparticipatie en het budget dat men ervoor wil reserveren. Deze verschillende visies hoeven een goede samenwerking overigens niet in de weg te staan.

De invalshoek van overheidsdiensten en uitvoerende afdelingen is een bestuurlijke, beleidsmatige zienswijze op participatie en een

marktmodel voor de openbare dienstverlening en de openbare voorzieningen. Inspraak en participatie worden gezien als beleidsinstrument, als middel. Het initiatief ligt bij de lokale overheid: politiek en bestuur.

In de praktijk zie je dat bestaande inspraakmogelijkheden worden verruimd, dat er meer invloed komt van bewoners op de inhoud van beleid en werkplannen en op de besluitvorming. Veel van deze bestuurlijke vernieuwing vindt plaats binnen bestaande overleg- en inspraakstructuren en kanalen die op hun beurt een plaats hebben gekregen in de structuur van het wijk- en buurtbeheer. Andere vormen zijn nieuw, zoals stadspanels.

Er ontstaan samenwerkingsvormen bij het beheer van de openbare ruimte tussen de verschillende partijen in het kader van wijk- en buurtbeheer die soms geformaliseerd worden in beheerconvenanten.

Een belangrijk aspect van wijk- en buurtbeheer is het sociale: veel problemen zijn alleen technisch benaderd of alleen de gevolgen zijn bestreden. Oorzaken lagen echter bijvoorbeeld in het afnemen van de sociale samenhang en de sociale controle. Factoren die daarop van invloed zijn, zijn onder meer geringe betrokkenheid op de omgeving en gevoelens van machteloosheid. Participatie van bewoners is essentieel om weer betrokkenheid tot stand te brengen. Participatie van bewoners in processen van bestuur, beleid en uitvoering zijn niet in de eerste plaats bedoeld om sociale betrokkenheid tot stand te brengen.

Maatschappelijke betrokkenheid

Voor opbouwwerk en sociaal-cultureel werk moet bestuurlijke participatie gepaard gaan met vormen van participatie waarin maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel tot uitdrukking kunnen komen. Het opbouw-

werk maakt gebruik van participatieve werkvormen om de maatschappelijke betrokkenheid en deelname van bewoners te stimuleren. Het opbouwwerk speelt een belangrijke rol in het wijk- en buurtbeheer. Een voorbeeld is de milieuparticipatie: samen met bewoners werken aan een beter leefmilieu en woonklimaat.

Woningbedrijven gaan de sociale kant van het beheer zoals gezegd steeds belangrijker vinden. De mogelijkheden voor het aanbrengen van milieuvoorzieningen worden mede bepaald door de indeling van de woning. Woningbedrijven kunnen zelf duurzaam onderhoud aan de woningen gaan uitvoeren.

Hoe bewoners en bewonersorganisaties tegen bewonersparticipatie aankijken, zal zeer verschillend zijn. Voor individuele bewoners zal participatie verschillende vormen kunnen aannemen, variërend van meedoen aan een actie tot langdurig werkzaam zijn in een adviesgroep voor de gemeente. Dat hangt onder meer af van de mate waarin men zich betrokken voelt bij een bepaald onderwerp, de motivatie van de individuele mensen om zich ermee bezig te houden, de mogelijkheden die er zijn en van de aantrekkelijkheid van het onderwerp. Voor bewonersorganisaties zal de visie meer bepaald worden door het belang dat op dat ogenblik wordt gehecht aan een onderwerp of de problemen die men als gemeenschappelijk ervaart.

Tijdens het onderzoek kwamen verschillende onderdelen van bewonersparticipatie naar voren in het kader van het gemeentelijke beleid op het gebied van natuur en milieu.

- bewonersparticipatie in relatie met het vergroten van het draagvlak van het beleid;
- actieve medewerking van bewoners aan de uitvoering van milieumaatregelen en het gebruik van milieuvoorzieningen;
- meedenken van bewoners in het beheer van de directe woonomgeving zoals sociale controle en toezicht, mede-beheer en zelfbeheer van grote en kleine voorzieningen;
- meedoen met acties die worden gevoerd.

Deze vormen van bewonersparticipatie zijn allemaal direct of indirect van belang voor de uitvoering van NME en NMC. Ze worden gebruikt als beleidsinstrument, dat wil zeggen dat ze geen doel op zich zijn maar dat men hoopt dat meer participatie tot effect zal hebben dat natuur en milieu minder belast zullen worden. NMC is op dit doel gericht. Wat opvalt, is dat gekozen wordt voor voorlichting als vorm van communicatie.

De betekenis van bewonersparticipatie voor de uitvoering van NMC is bij NMC als beleidsinstrument anders dan bij NMC als procesinstrument. Bij NMC als procesinstrument is actieve participatie van burgers noodzakelijk om draagvlak te krijgen en om tot plannen en besluiten te komen die aansluiten bij de wensen, vragen en problemen die bij de mensen leven. Deze opvatting sluit aan bij de ontwikkeling van bestuurlijke vernieuwing zoals eerder geschetst. Bij deze benadering zijn initiatieven van bewoners gewenst en mogelijk. De relatie tussen lokaal bestuur en bewoners kan een gelijkwaardig karakter krijgen.

NMC als beleidsinstrument wordt op het ogenblik vooral gebruikt

in de vorm van voorlichting. Bewoners zijn in deze benadering op de eerste plaats object: van beleid en van beïnvloeding. Het gedrag van bewoners wordt als een belangrijke oorzaak van milieubelasting gezien. De onderzoekster heeft de indruk dat er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid, voortbouwend op de aanwezigheid van actieve bewoners, dat bewoners zelf een actief aandeel hebben in de eigen gedragsverandering. Ze kunnen samen met anderen onderzoeken welke alternatieven voorhanden zijn, en plannen opstellen om deze te realiseren. Hiervoor zijn participatieve werkvormen nodig.

Conclusie

Belang, inhoud en betekenis van bewonersparticipatie zijn sinds het ontstaan van inspraak en medezeggenschap in de jaren '70 geheel veranderd. Bewonersparticipatie is met name van belang als het erom gaat andere manieren te vinden voor (gedrags)verandering en verbetering dan gedragsbeïnvloeding via communicatie en educatie.

In dit verband is een uitspraak gedaan door Ursula Wagner zeer toepasselijk: "Mensen willen wel veranderen maar willen liever niet veranderd worden."^[32]

De visie op bewonersparticipatie is nog niet expliciet ontwikkeld. Het is een opgave voor NME/C-afdelingen een eigen visie op bewonersparticipatie te ontwikkelen vanuit de eigen visie op de inhoud en functie van NME/C in het wijkgericht werken en in het bijzonder in het wijk- en buurtbeheer. Het lijkt voor NME/C-afdelingen (nog) niet duidelijk wat het specifieke belang en de betekenis kan zijn van bewonersparticipatie in relatie tot hun werk.

Naar aanleiding hiervan kan de volgende vraag worden gesteld: wordt milieuparticipatie (of breder: bewonersparticipatie) door de

[32] SME-Nieuws, april 1997

gemeente en andere actoren in wijk- en buurtbeheer beschouwd als iets wat 'erbij kan worden gedaan' of als een essentieel onderdeel van het gemeentelijke bestuurlijke handelen, waarover niet alleen NME/C-afdelingen een visie moeten ontwikkelen maar waar systematisch en planmatig aandacht aan moet worden besteed?

Er zijn verschillende vormen van participatie. Het onderscheiden van deze vormen kan van belang zijn voor het wel-slagen van een project waarin participatie een grote rol speelt. In dit hoofdstuk worden de verschillende vormen van participatie weergegeven en enkele belangrijke aspecten van participatie nader toegelicht.

Het is opvallend dat er, als men het heeft over bewonersparticipatie, nauwelijks nader wordt aangegeven over welke bewoners men het heeft, welke vorm van participatie men voor ogen heeft en wat men met de participatie wil bereiken. Wel wordt er bij voorkeur gesproken over het activeren van de 'niet-actieve' bewoners zonder daarbij aan te geven wat het activeren dan inhoudt en wie men precies op het oog heeft.

De verschillende actoren hebben verschillende belangen bij participatie. Voor de meeste bewoners is participatie geen doel op zich maar een middel om problemen in de woon- en leefomgeving op te lossen en op te komen voor hun belangen daarbij. Naar gelang het onderwerp kunnen daar nog andere motieven bijkomen. Andere motieven zijn dat ze iets te doen willen hebben, contacten willen leggen, gezelligheid zoeken of maatschappelijk actief willen zijn.

De manier waarop mensen willen participeren, verschilt evenzeer als hun motieven. Bij het activeren van bewoners moet daarmee rekening worden gehouden. Van tevoren moet je weten welke vorm van participatie je op het oog hebt. Ook is van belang enigszins te weten welke vorm van participatie het beste aanslaat bij wie.

Er worden verschillende vormen van participatie onderscheiden: weten, reageren, gebruik maken van en meedoen.

- De reagerende bewoner geeft aan hoe hij of zij over bepaalde zaken denkt als dat wordt gevraagd. Belangrijk

is hoe de bewoner wordt benaderd, welke actie van de bewoner wordt gevraagd, en of het onderwerp aanspreekt. De beste manier om de reagerende bewoner te bereiken is via huis-aan-huisbezoek. Als men dat zorgvuldig aanpakt en het gaat om zaken waaraan de bewoner grote waarde hecht, dan kan een respons van 90 procent worden bereikt.

Als men vraagt om een schriftelijke reactie is de deelname minder; de deelname is ook minder als men wordt uitgenodigd voor een bijeenkomst. Als men persoonlijk kort van tevoren langs gaat om aan een bijeenkomst te herinneren, dan heeft dat weer een positief effect op de deelname.

- De stemverheffende bewoner maakt actief zijn of haar mening kenbaar als hij of zij zich geraakt voelt in het eigen belang. Dit kan individueel (klagen) of in groepsverband (protestacties). Voorwaarden voor deze vorm van participatie zijn dat men het idee moet hebben dat het iets oplevert, moet weten waar men terecht kan, en het gevoel moet hebben in zijn recht te staan of zich gesteund moet weten door anderen.

Als deze condities in de loop van een conflict niet meer aanwezig zijn, haakt men af. Voorbeelden die ieder ook wel uit eigen ervaring kent: er wordt niet meer gereageerd op het indienen van klachten of een gezamenlijke actie levert binnen een redelijke termijn niets op. Vaak moeten bewoners op het eigen belang worden geattendeerd (gemobiliseerd) voordat ze hun mening uiten. Deze vorm van participatie is afhankelijk van opleiding en inkomen.

- Het 'kaderlid' (vrijwilliger) zet zich in voor het organiseren van activiteiten, het vervullen van taken of het bekleden van functies in een organisatie zonder ervoor betaald te worden. Deze vrijwilliger heeft er lol in zich actief in te zetten. Ongeschoolden en lage inkomens zijn onderverte-

genwoordigd bij vrijwilligers. Veel kaderleden hebben een lange ontwikkeling doorgemaakt, via het regelmatig bijwonen van bewonersvergaderingen (de reagerende bewoner) en het aankaarten van problemen in de buurtwinkel (stemverheffende bewoner) tot aan het vervullen van functies bij bewonersorganisaties (kaderlid). Voorwaarde is de regelmatige ondersteuning door opbouwwerkers. Ook mogelijk is ondersteuning in het kader van buurthuisactiviteiten en ondersteuning vanuit het sociaal-cultureel werk.

- De 'doeners' laten niet alleen weten hoe ze erover denken, maar zetten zich actief in om bepaalde problemen in de buurt te helpen oplossen. In tegenstelling tot vrijwilligers gaat het hier om een tijdelijke inzet. De participatiegrond is afhankelijk van welke bijdrage wordt verlangd, hoe sterk de bewoners worden aangespoord, wat het nut van de activiteit is en hoe de onderlinge verhoudingen tussen de bewoners zijn. Net zoals bij de reagerende bewoner zijn hier de factoren opleiding en inkomen minder bepalend. Bij een actie is een zorgvuldige voorbereiding nodig en voldoende begeleiding. De aanbevolen aanpak: eerst zoveel mogelijk 'reagerende bewoners' activeren, vanuit deze groep hebben de 'doeners' zich aangemeld.^[33]

Het is aan te raden om altijd aandacht te besteden aan het karakter van de participatie die men op het oog heeft en leuke elementen in te bouwen.

Het is niet reëel te verwachten dat iedere bewoner actief deel gaat nemen aan milieu-activiteiten die worden georganiseerd. Er zal altijd een groep bewoners zijn die er om wat voor reden dan ook geen boodschap aan heeft. Dat houdt in dat men allereerst een onderscheid moet aanbrengen tussen verschillende groepen bewoners, en de verschillende doelgroepen nader moet omschrijven op een aantal kenmerken dat te maken heeft met het onderwerp.

ven op een aantal kenmerken dat te maken heeft met het onderwerp.

Een doelgroepomschrijving is met name nodig bij groepen die een specifieke benadering behoeven zoals groepen jongeren en groepen allochtonen. Voor NME/C-afdelingen is het bevorderen van bewonersparticipatie een middel om te komen tot een meer natuur- en milieuvriendelijk gedrag.

Communicatie kan als procesinstrument en als beleidsinstrument worden ingezet. Kennis van de doelgroepen is een noodzakelijke voorwaarde voor de opzet van een effectieve communicatieve benadering.

Participatie van groepen allochtonen en migranten

In het werkboek 'Allochtonen en milieu' wordt naar aanleiding van ervaringen met het project 'Milieuparticipatie van allochtone bevolkingsgroepen in Nederland' een aantal aanbevelingen gedaan voor NMC en milieuparticipatie van allochtonen.^[34]

Het doel van het project was inzicht te krijgen in en ervaring op te doen met de wijze waarop gemeenten betrokkenheid en participatie van allochtone bevolkingsgroepen bij het milieubeleid kunnen vergroten. De aanleiding van het project was de waarneming dat allochtone groeperingen op een specifieke manier moeten worden benaderd voor participatie. Naar aanleiding van de ervaringen wordt een aantal aandachtspunten gegeven voor NMC en participatie van allochtonen. De meeste komen overeen met ervaringen in Rotterdam, waar ook gekeken is naar participatie van allochtonen.^[35]

De auteur constateert dat de participatie van migranten in wijkbeheer voor de genoemde vormen van participatie achterblijft bij die van de autochtone bevolkingsgroepen. Een oorzaak die zowel voor groepen migranten geldt als voor bepaalde groepen van de autochtone bevolking is de achterstand in scholing, waarin taal-

[33] P.W. Voogt. In de buurt. Participatie van migranten bij buurtbeheer. Uitgave van Rotterdams Instituut Bewonersondersteuning (N.B.: dit instituut bestaat niet meer; bewonersondersteuning is gedecentraliseerd naar de wijken). Zonder jaartal, blz 17 e.v.

[34] M. van der Bie. Allochtonen en milieu. Werkboek voor gemeentevoorlichters, milieu-educatieve centra, welzijnswerkers en zelforganisaties van migranten. SME Milieuvadvisers, Utrecht 1996.

[35] P.W. Voogt. In de buurt. Participatie van migranten bij buurtbeheer. Uitgave van Rotterdams Instituut Bewonersondersteuning. Zie ook noot 33.

achterstand een belangrijk onderdeel vormt.

De taalachterstand van migranten wordt niet alleen veroorzaakt doordat het Nederlands niet hun moedertaal is, maar wordt ook veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk analfabetisme en de gewoonte die daarmee samenhangt om de communicatie hoofdzakelijk mondeling te laten verlopen. Deze factor speelt nog steeds een belangrijke rol. De communicatie moet daarop zijn afgestemd, wil ze effectief zijn.

Andere factoren die een rol spelen zijn:

- de traditioneel-islamitisch georiënteerde groepen hechten aan een strikte scheiding van vrouwen en mannen in het openbare leven. Dat kan participatie bemoeilijken;
- als men negatieve ervaringen heeft in eigen land met de politie, overheid en vakbonden dan werkt dat door in de vorm van een argwanende opstelling ook in Nederland tegenover deze participatiekaders;
- migranten kijken soms anders aan tegen (onbetaald) vrijwilligerswerk;
- als de eigen positie hier onzeker is, dan is men niet snel geneigd om aan de bel te trekken over gebreken aan de woning of de woonomgeving;
- in Nederland is het de gewoonte rechtstreeks zijn of haar mening te geven of kritiek te leveren op verantwoordelijke personen. In veel andere culturen is dat niet zo, deze gewoonte spreekt niet erg aan;
- de Nederlandse manier van vergaderen is voor veel migranten te zakelijk en gaat vaak te snel.^[36]

Terecht wordt de opmerking gemaakt dat deze opsomming van oorzaken en factoren een momentopname is en geen vaststaand gegeven. Er treden veranderingen op die het beeld kunnen wijzigen. Bovendien spelen de factoren niet bij iedere migrant een rol. Binnen groepen migranten zijn verschillen in opleidingsniveau,

kennis en beheersing van de Nederlandse taal en samenleving en verschillen in sociaal-economische positie. Per keer en per groep moet worden nagegaan of en in welke mate de oorzaken aanwezig zijn.

Verschillende factoren kunnen de participatie onder migranten bevorderen:

- het best kan worden ingezet op de 'reagerende bewoner'. Vormen: huis-aan-huisbenadering, bijeenkomsten per woonblok dicht bij huis, persoonlijke afspraken, ondersteunend schriftelijk materiaal, vlak voor de bijeenkomsten even langsgaan, aparte bijeenkomsten voor traditioneel georiënteerde vrouwen of voor verschillende groepen migranten als er grote tegenstellingen zijn. Principe: 'algemeen wat kan en categoriaal wat moet';
- moskee- en zelforganisaties bij de aanpak betrekken. Dit komt overeen met de bevindingen van het project in Utrecht, namelijk bestaande netwerken en intermediairs betrekken bij de benadering. Naar aanleiding van de ervaringen in Klarendal in Arnhem^[37] wordt opgemerkt dat Turkse bewoners zijn aangesloten bij de eigen, verschillende moskee-organisaties en dat ze politiek verschillend zijn georganiseerd. Bij het opbouwen van de contacten moet daarmee rekening worden gehouden;
- vrouwen zijn hoofdgebruikers van de woonomgeving. Zorg ervoor hen te betrekken bijvoorbeeld via netwerken. Vergelijk dit laatste punt met de beïnvloeding van het koopgedrag: wie neemt uiteindelijk de besluiten en waarover;
- er zijn indicaties dat bij andere vormen van participatie, die meer initiatief, tijd en durf vergen, migranten makkelijker meedoen als 'doener' dan als 'stemverheffende bewoner' of 'vrijwilliger'. Meedoen is vaak makkelijker dan meedenken. Voor activiteiten in een wijkcentrum of

[36] P.W. Voogt. In de buurt. Participatie van migranten bij buurtbeheer. Uitgave van Rotterdams Instituut Bewonersondersteuning, blz 17-19.

[37] C. van den Brink, "Samen in Klarendal".

een basisschool bestaat vaak wel belangstelling. Projecten op het gebied van wijkbeheer zouden daarbij moeten aansluiten. Het verdient aanbeveling met basisactiviteiten te beginnen en niet langer op wijkniveau migranten te betrekken bij een manier van werken die hoofdzakelijk door de Nederlandse vergadercultuur wordt bepaald;

- Opzoomeractiviteiten oftewel 'doe-acties' vragen meestal om extra ondersteuning. Voor het betrekken van migranten geldt dat dubbel;
- de bekendheid met bepaalde instellingen onder migranten en de beeldvorming over deze instellingen zijn erg bepalend voor de vraag of men zich tot deze instellingen wendt.

Participatie van migranten heeft ook te maken met de mate van integratie. Dit vraagstuk valt buiten het kader van dit onderzoek.

Bevorderende en belemmerende factoren

Tot slot enkele algemene factoren die bevorderend of belemmerend werken op het proces van participatie. Deze opsomming is niet volledig, maar geeft wel een indruk van de elementen waar iedereen die met bewonersparticipatie aan de slag gaat op moet letten.

- Voor men bewoners gaat betrekken bij het oplossen van problemen moet ook aan de voorwaarden zijn voldaan die oplossingen mogelijk maken: samenwerking en afstemming in de sfeer van het beheer, financiële voorwaarden, weten welke toezeggingen er gedaan kunnen worden enzovoorts.
- Let op de motieven van de bewoners om op wijk- en buurtniveau actief te worden en de wijze waarop zij aangesproken kunnen worden. Mensen hebben uiteenlopen-

de motieven om actief te worden. De manier waarop verschillende groepen bewoners de wijk of buurt en de problemen beleven, speelt daarbij een belangrijke rol. Eerder is reeds gezegd dat bij een inventarisatie van problemen in de wijk niet alleen de objectieve gegevens van belang zijn maar ook de subjectieve (hoe beleven de bewoners de problemen).

- Kennis van de doelgroep is een noodzakelijke voorwaarde voor het opstellen van communicatie- en participatieplannen. De werving moet daarom aansluiten bij de persoonlijke beleving van de verschillende groepen bewoners.
- Er zijn ook bewoners die wel actief zijn in een natuur- en milieuorganisatie maar (nog) niet in de wijk. In de brochure *Bewoners en Milieu in de Wijk* wordt hierover gezegd dat de ervaring is dat deze groep zich pas aangesproken voelt op het ogenblik dat er al enige tijd milieu-initiatieven in de wijk zijn ontplooid. Deze groep krijgt belangstelling om mee te doen wanneer duidelijk is wat het verband is tussen de wijkgebonden milieu-initiatieven en de grotere milieukwesties.^[38]
- Het bestaan van organisatievormen zoals bewonersgroepen maar ook netwerken in de buurt als informatie- en distributiekkanalen is van groot belang. Als deze niet bestaan, moet er tijd en energie worden gestoken in het ontwikkelen van een netwerk. Het hebben en onderhouden van een netwerk is een succesfactor.
- Het ontwikkelen en in stand houden van een draagvlak is natuurlijk ook van groot belang.
- De communicatie blijven onderhouden met bewoners, belanghebbenden en betrokkenen is noodzakelijk om mensen betrokken, enthousiast en gemotiveerd te houden. Een goed contact met de fondsen die geld geven is ook belangrijk: hen uitnodigen te komen kijken, laten zien waar je mee bezig bent.

[38] *Bewoners en milieu in de wijk*, blz 9.

- Participatie is een proces. Participatie moet stapsgewijs worden opgebouwd. Factoren die bevorderend kunnen werken op het proces van participatie:
 - verwachtingen van tevoren toetsen op haalbaarheid;
 - plannen niet te groot maken, te grote plannen kunnen bewoners onzeker maken;
 - plannen zodanig opstellen dat er op korte termijn concrete resultaten zijn te behalen;
 - niet teveel ineens willen;
 - zorgen dat in de voorwaardelijke sfeer de zaken geregeld zijn;
 - vanaf het begin voor een planmatige aanpak kiezen. De planning is van belang: als bewoners moeten reageren, moeten ze daarvoor wel de tijd hebben. Een overzicht waarin staat wie, wanneer, waarbij, met welk doel op welke manier en in welke vorm benaderd moet worden, is uitermate belangrijk. Vergeet niet in de planning ook de evaluatie en een meting van de effecten van het initiatief op te nemen.



In dit hoofdstuk worden na een algemene, samenvattende inleiding enkele belangrijke conclusies en aanbevelingen uit het onderzoeksrapport *'NME en Wijkbeheer'* weergegeven.

Inleiding

NME en NMC hebben te maken met een veranderende markt en de opdracht andere doelgroepen (waaronder volwassenen) te bereiken. Dit moet benaderd worden vanuit de vraagzijde. NME/C-afdelingen benaderen doelgroepen in het algemeen vanuit de aanbodzijde. Deze benadering levert echter onbevredigende antwoorden op. De invalshoek vanuit het eigen aanbod en de eigen organisatie is per definitie beperkend.

In feite hebben NME/C-afdelingen te kampen met verschillende marketingproblemen:

- er moeten nieuwe markten worden aangeboord en er moeten nieuwe doelgroepen worden bereikt met een aanbod dat hen aanspreekt. Het wijk- en buurtbeheer is een mogelijke markt;
- NME/C-afdelingen hebben ook te maken met een interne markt: producten en dienstverlening voor andere afdelingen in de vorm van bijvoorbeeld een communicatieplan of voorlichtingsmateriaal;
- bestaande educatieve voorzieningen moeten ingezet worden voor volwassenen, al dan niet in het kader van het wijk-en buurtbeheer;
- er vindt een verandering plaats in het bestaande educatieve onderwijsaanbod aan kinderen: van zelf uitvoeren naar ondersteuning en advisering van leerkrachten.

Het onderzoeksrapport *'NME en Wijkbeheer'*, waar dit boekje op gebaseerd is, gaat vooral over het eerste marketingprobleem. Het heeft het karakter van een marktverkenning van wijken en buur-

ten waarin sprake is van wijkgericht werken en van wijk- en buurtbeheer. Onderzocht is of deze wijken een potentieel geschikte markt zijn voor NME/C-afdelingen om met hun producten, voorzieningen en diensten doelgroepen zoals volwassenen te bereiken.

In het rapport wordt de markt beschreven. Vervolgens wordt aangegeven wat dat betekent voor de bijdrage die de producten, diensten en voorzieningen van NME/C binnen het kader van het gemeentelijk milieubeleid kunnen leveren aan de onderwerpen en problemen waar het wijk-en buurtbeheer zich mee bezig houdt.

Algemene conclusie en aanbeveling

Wijkgericht werken gaat evenals wijk- en buurtbeheer uit van bewonersparticipatie. Aanbevolen wordt dan ook om uitbreiding van de markt te zoeken in wijken waar sprake is van wijkgericht werken. Het wijkgericht werken heeft kanalen om bewoners-(groepen) te bereiken.

Factoren om rekening mee te houden bij integratie van NME in wijk- en buurtbeheer

- Naarmate het terrein breder is, is de kans op problemen in de coördinatie en communicatie groter.
Aanbeveling: de bijdrage van NME/C nauwkeurig omschrijven.
- Naarmate de bewonersparticipatie groter is, zal de kans op succes groter zijn. Succesfactoren zijn: draagvlak bij de bewoners, aanwezigheid van buurtnetwerken, trekkers, bereidheid wijkgericht te werken bij de gemeente.
Aanbeveling: visie ontwikkelen over wat bewonersparticipatie kan betekenen voor een vergroting van het aanbod

en effectieve uitvoering van NME en NMC. Nagaan welke soort participatie het meest effectief is.

- De werkwijze is belangrijk. Vraaggericht werken, aansluiten bij de vragen, wensen en belangen, situatie en interesses van de bewoners.

Aanbeveling: NME/C-afdelingen moeten hun wijze van werken hierop aanpassen.

- De aanwezigheid van een eigen budget heeft invloed op het aantal NME- en NMC-activiteiten en is daarmee een succesfactor.
- Geslaagd wijk- en buurtbeheer kan niet zonder een sociaal beheer.

Aanbeveling: oog krijgen voor sociaal beheer in verband met het ontstaan van nieuwe omgangsregels met natuur en milieu.

- De thema's 'schoon, heel en veilig' in het kader van het vergroten van de leefbaarheid zijn op het moment het meest actueel en spreken de bewoners het meest aan.

Aanbeveling: deze thema's gebruiken als aanknopingspunten om mee verder te werken. Relatie met duurzaamheid leggen.

Factoren op de markt van het wijk- en buurtbeheer die van belang zijn voor NME/C

- Op dit moment is er vraag naar NMC en weinig vraag naar NME. De onderzoekster veronderstelt dat de vraag naar NMC groter is dan op dit moment bekend.
- De structuur van iedere wijk en buurt is anders op het gebied van inrichting, problemen, bewoners en sociale structuur. Het is van belang de beginsituatie goed in kaart te brengen, zodat (middels een kleinschalige aanpak) maatwerk geleverd kan worden.

- Er is sprake van vele kleine doelgroepen in buurten en wijken. Op deze doelgroepen met specifieke problemen moet een vraaggericht aanbod gericht zijn.
- Gezien het karakter van wijk- en buurtbeheer zijn de onderwerpen eerder gericht op leefbaarheid dan op de 'grotere' milieuproblemen. Er zijn echter wel verbanden.
- Persoonlijke communicatievormen hebben als werkwijze het meeste effect. Deze werkwijze is intensief en moet worden toegesneden op de doelgroep. Er moet eigenlijk een breed draagvlak voor zijn binnen de organisatie; er is tijd, ruimte en geld voor nodig.
- Om een project goed te laten verlopen, is een goede start van het proces van belang. Een basis van vertrouwen en geloofwaardigheid moet worden gelegd door algemene communicatie. Dan komen er mogelijkheden voor meer toegespitste NMC en vervolgens voor NME. Dit betekent dat de startsituatie wat betreft verhoudingen en belangen goed in kaart gebracht moet worden en dat gewerkt moet worden in ontwikkelingsprocessen.
- Wijken en buurten met wijkgericht werken en wijk- en buurtbeheer zijn toegankelijk. Er zijn al informatie- en communicatiekanalen aanwezig waar men gebruik van kan maken. NME-afdelingen hebben daarnaast eigen (interne) netwerken of kunnen deze opbouwen. In het proces kunnen deze netwerken gekoppeld worden. De koppeling van netwerken vergroot de kans op succes.
- Wijk- en buurtbeheer heeft als groot voordeel dat er gebruik kan worden gemaakt van de sociale omgeving ter ondersteuning van milieuvriendelijk gedrag. De sociale omgeving is zeer belangrijk voor de bevestiging en bestendiging van gedrag. NMC moet meer ervaring opdoen met interpersoonlijke en participatieve vormen van NMC met anderen zoals het opbouwwerk en sociaal-cultureel werk.

Voorwaarden voor een meer effectieve inzet van NME en NMC in wijk- en buurtbeheer en wijkgericht werken

- Vraaggericht werken en denken: maak gebruik van marketing-principes. Het aanbod moet interessant en aantrekkelijk zijn, en concurrerend ten opzichte van andere mogelijkheden, omdat mensen op vrijwillige basis meedoen. De vragen, interesses, belangen, situatie en wensen van de bewoners zijn uitgangspunt voor die bewoners.
- Bij NME voor groepen volwassenen: maak gebruik van de ervaringen van Volwasseneneducatie en het sociaal-cultureel werk.
- Maak u de algemene methodiek en didactiek van het werken met volwassenen eigen voor het opzetten en uitvoeren van NME en van bepaalde vormen van NMC.
- Maak gebruik van een model voor gedragsbeïnvloeding of verbetering van handelen, zoals het Model van Kok of het model dat uitgaat van het verbeteren van het handelen van mensen.

Belemmerende en bevorderende factoren voor integratie

Belemmerend:

- onduidelijke ontwikkeling van het vakgebied;
- soft imago;
- onvoldoende deskundigheid op het gebied van planmatig, doelgericht en procesmatig werken;
- onbekendheid met het werken met nieuwe doelgroepen;
- ontbreken van in- en externe netwerken;
- werken vanuit eigen aanbod en eigen boodschap.

Bevorderend:

- NME/C is een vak dat wordt uitgeoefend met het oog op de verwezenlijking van een bepaald ideaal. Dezelfde motivatie kan een sterke drijfveer zijn om te veranderen;
- diverse ervaringen kunnen centraal worden gesystemiseerd om een eigen methodiek te ontwikkelen;
- naarmate het streven naar integratie en de verantwoordelijkheid hiervoor op verschillende niveaus in de organisatie breder wordt gedragen, wordt de kans op slagen groter.

Literatuur

Bie, M. van der. / Alloctonen en milieu.

Werkboek voor gemeentevorlichters, milieu-educatieve centra, welzijnswerkers en zelforganisaties van migranten.

Werkboek naar aanleiding van het proefproject "Afval in en om huis" in de wijk Kanaleneiland Noord in Utrecht.

Uitgave: SME Milieuadviseurs, Utrecht, 1996.

Corporatie Magazine. / Themanummer "Corporaties en Leefbaarheid".

Jaargang 8, nummer 10, 20 mei 1997.

Drontmann, I., F. Wassenberg, A. Metselaar, B. van Rosmalen. / Kijk op de wijk.

Onderzoeksinstituut OTB, Delftse Universiteit, 1995.

Erkamp, A. / Ervaringsleren.

Anthos/SVE, 1986.

Graaf, F. de. / Participatie.

Doctoraalscriptie Volwasseneneducatie en Voorlichting, Rijksuniversiteit Leiden, 1995.

Houten, H.J. en F.D. von Meijenfildt. / Integraal participatie management.

Een strategische herdefinitie van democratie en burgerschap.

's-Gravenhage, 1992.

IVN Vereniging voor Natuur- en Milieueducatie. / Volwassenen, Natuur en Milieu.

Een doelgroepverkenning.

Amsterdam, 1997.

Jantmaat, R. / Communicatie over natuurontwikkelingsprojecten met omwonenden.

LU, vakgroep Voorlichtingskunde. Wageningen, 1993.

Kaderplan Natuur- en Milieueducatie.

Den Haag, 1993.

Kooman, J. / De praktijk van Natuur en Milieu-educatie voor volwassenen.

Evaluatie van een cursus natuur en milieu voor volwassenen.

Doctoraalscriptie Sociale Faculteit. Erasmus Universiteit. Rotterdam, 1992.

Kotler, P. / Marketing voor non-profit organisaties.

Alphen aan den Rijn/Brussel, 1980.

Natuurbeschermingsraad. / Reikwijdte Natuur- en Milieueducatie.

Utrecht, 1992.

Natuurbeschermingsraad, Raad voor Milieu- en Natuuronderzoek. /

Signaaladvies Natuur- en Milieu-educatie.

Publicatie RNMO nr. 86, 1992.

Met het oog op de buurt. / Bewoners als toezichhouders.

Woningraad extra, 1996. Nationale Woningraad, Almere.

Poel, M.M. van de en C.J.M. van Woerkum. / Afhankelijk, dus ontvankelijk?

De communicatie tussen overheid en direct betrokkenen over natuurontwikkelingsprojecten.

LU, vakgroep Voorlichtingskunde. Wageningen, 1994.

Project "Milieuparticipatie in Gelderland".**Spijker, J. / Startdocument project "Milieuparticipatie in Gelderse Wijken".**

Uitgave van Consulentenschap Natuur- en Milieueducatie in Gelderland, 1995.

Spijker, J.D.Nauta en Th. van de Boogaard. Uitkomsten behoefteonderzoek in Gelderland naar thema "Milieuparticipatie in buurt- en wijkbeheer".

Arnhem, 1995.

Uitgave van Consulentenschap Natuur- en Milieueducatie in Gelderland, Spectrum en LCO/LAMIGO.

Doeleman, A. / Verslag van het project "Buurtbeheer en Milieu-participatie in Gelderland".

Onderzoek is uitgevoerd door J. Spijker en Th. van den Boogaard.

Arnhem, 1997.

Uitgave van Consulentenschap Natuur- en Milieueducatie in Gelderland, Spectrum en LCO/LAMIGO.

Reeks Wijken voor milieu.

Gezamenlijk initiatief van de Landelijke Adviesgroep Milieugericht Opbouwwerk (LAMIGO), SME Milieu-adviseurs en het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO).

De reeks bestaat uit 5 delen.

- 1 **Milieu-activiteiten in de wijk (1994): overzicht van activiteiten op 6 milieugebieden.**
- 2 **Werken aan milieu in de wijk (1994): kenmerken van wijkgericht werken aan milieu o.m. door de gemeente.**
- 3 **Bewoners en milieu in de wijk (1995): milieuparticipatie in de woonomgeving. Werven van bewoners en het werken aan draagvlak.**
- 4 **Voorzieningen en milieu in de wijk (1995): het creëren van adequate milieuvoorzieningen door en voor bewoners.**
- 5 **Plannen en milieu in de wijk (1995): planmatig werken aan milieuparticipatie in de woonomgeving.**

Stokking, K., L. van Zoelen, L. van Aert, R. Young. / Evalueren van NME-activiteiten.

ISOR/Onderwijsonderzoek, Universiteit van Utrecht, 1995.

Stokking, K., M. Broens, R. Kloppenburg. / Op zoek naar buitenschoolse educatieve activiteiten over natuur en milieu.

ISOR/Onderwijsonderzoek, Utrecht, 1995.

Utrecht-Oost maakt werk van milieu.

Uitgave Opbouwwerk Welzijn Oost. Utrecht, 1996.

Ervaringen in Utrecht met het opzetten van het Wijkmilieubedrijf.

Veldboer, L. / De inspraak voorbij.

Ervaringen van burgers en lokale bestuurders met nieuwe vormen van overleg.

Instituut voor publiek en politiek, Amsterdam 1996.

Velde, J. te. / Meedoen met het Groen.

Haarlem, 1995.

Vries, B. de. / Basisboek Milieucommunicatie. Van plan tot praktijk.

Bussum, 1996.

Voogt, P.W. / In de buurt. Participatie van migranten bij buurtbeheer.

Rotterdam, 1994.

Publicatie in de reeks Opbouwwerk in uitvoering, uitgegeven door het Rotterdams Instituut Bewonersondersteuning, het RIO. Het RIO en daarmee de reeks bestaat niet meer omdat de bewonersondersteuning nu deelgemeentelijk is georganiseerd.

Wijnen, G., W. Renes en P. Storm. / Projectmatig werken.

Utrecht, 1990.

Wouden, R. van der e.a. / Evaluatie sociale vernieuwing: het eindrapport.

Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, 1994.

Gemeente Den Haag:**Gemeente Den Haag. Buurtbeheerplannen Den Haag Zuid-West.**

Den Haag, 1991.

Beheerplan Jacob van Campenplein.

Den Haag, 1996.

Concept-beleidsnotitie "Toekomst Buurtbeheerbedrijven".

Mei 1997.

Gemeente Nijmegen:**Raadsvoorstel "Subsidieverordening Bewonersorganisaties",**

1997.

Gemeente Rotterdam:**Raadsvoorstel "Wijkbeheer, uitbouw langs nieuwe lijnen",**

1991.

Gemeente Utrecht:**Verslag Stedelijke bijeenkomst over Participatie op 8 april 1997 in het Muziekcentrum in Utrecht.**

Besproken zijn de aanbevelingen die zijn opgesteld op 8 wijkbijeenkomsten over het thema 'Van inspraak naar samenwerking' in 1996.

Raadsvoorstel 106. Participatie en inspraak.

Mei 1997.

Gemeente Wateringen:**Nota Buurtbeheer, Raadsvoorstel nr. 14, 1993.****Gemeente Zoetermeer:****Raadsvoorstel "Invoering Wijkbeheer", 1995.****Tijdschriftartikelen****Brink, C. van den. / "Samen in Klarendal".**

In: Welzijnsweekblad, Jrg. 19, nr. 38 (23 september 1994); p. 12-13.
Ervaringen met het betrekken van Turkse buurtbewoners bij wijkbeheer.

Daalen, G. van en M. de Winter. / "Buurtbeheer".

In: Agora, oktober 1996; p. 4-15. Aantal korte artikelen over verschillende aspecten van het buurtbeheer.

Engbersen, R. en A. Sprinkhuizen. / "De vier sporen van sociaal beleid".

In: Staatscourant 128, 8 juli 1996.

Galjaard, B. / "Wijk- en buurtbeheer: zoveel hoofden, zoveel zinnen".

In: Groen, nr. 9, 1995; p. 9-30

Aantal korte artikelen over ervaringen met het wijk- en buurtbeheer in Goes, Zwolle, Leeuwarden, Eindhoven en Alphen aan den Rijn.

Laan, C. van der. / "Een klussie in niet genoeg voor de zware jongens".

In: Welzijnsweekblad, Jrg. 2, nr. 1 (19 januari 1996); p. 30-31

Ervaringen met een mislukt buurt-beheerproject voor probleemjongeren.

Leenders, P. / "Gezicht van de gemeente en kop van Jut".

In: Binnenlands Bestuur 44, 1-11-1996; p. 24-29

Over de functie van wijkcoördinator of wijkmanager.

Mostert, J. / "Inspelen op leerbehoefte van buurtbewoners".

In: Profiel, januari 1997; p. 15-17

Noyon, R. / "Wijkbeheer: kanttekeningen bij een populaire strategie".

In: Tijdschrift voor de Sociale Sector, Jrg. 49, nr. 6 (september 1995); p. 17-21

Pott, M. en J. Smeets. / "Buurtbeheer als afstemmingsprobleem".

In: Rooilijn, 1995, nr. 9; p. 436-439

Over de kwaliteit van het aanbod van woonmilieus (woningen en buurten).

Schilfgaarde, P. van. / "Het huishoudboekje van het buurtbeheer".

In: Tijdschrift voor de Sociale Sector, april 1995, nr. 4; p. 22-25.

Sitniakowsky, M. / "Leidse jeugd praat mee over speelplek".

In: De Nederlandse Gemeente, Jrg. 50, nr. 8 (23 februari 1996); p. 24-25.

"Sociale vernieuwing en buurtbeheer: twee handen op dezelfde buik".

In: Woningraad-Magazine 25/26 - 1993; p. 34-44

Over buurtbeheer en buurtbeheerbedrijven.

Spierings, F. / "Over de schutting. Buurtbemiddeling in Zwolle, Rotterdam en Gouda".

In: Tijdschrift voor de Sociale Sector, april 1997, nr. 4; p. 4-9.

Verhees, M. en G. Haest. / "De gemeentelijke organisatie als succes- en faalfactor bij wijkgericht werken".

In: Openbaar Bestuur, Jrg. 5, nr. 11 (nov. 1995); p. 4-9.

Wassenberg, F. en B. van Rosmalen. / "Zichtbare maatregelen het meest gewaardeerd: Bijlmer-project brengt OTB op gedachte van roulerende projectteams".

In: Corporatie Magazine, Jrg. 5, nr. 21, 1994; p. 24-27.

Verslag onderzoek naar project 'Modelflats' in Amsterdam, Bijlmermeer.

Wassink, G. / "Samenwerking bewoners en gemeente, dat is wijkbeheer".

In: Gemeentereiniging en Afvalmanagement, nr. 1, 1997; p. 6-10.

Cursus Buurtbeheer.

Uitgave van PRISMA, Tilburg, sectie Vormings- en ontwikkelingswerk en Stichting Opbouwwerk Maasland, Oss, afdeling Vormings- en ontwikkelingswerk.

Tilburg, 1994.

Er worden op verschillende Volkshogescholen cursussen buurtbeheer voor bewoners gegeven, zoals de Volkshogeschool in Bergen Noord-Holland en Ons Erf in Gelderland.

Dienst Stadsbeheer



GEMEENTE UTRECHT

Recreatie ROTTERDAM

amsterdams
**NATUUR &
MILIEU**
EDUCATIE CENTRUM



Gemeente Den Haag
Dienst Stadsbeheer
Afdeling Milieu

Uitgave

NME-overleg Vier Grote Steden

Redactie

Gemeente Den Haag
Dienst Stadsbeheer
Milieucommunicatie Stedelijk

Eindredactie

Annemiek de Ruiter

Vormgeving

Teresa Jonkman (bNo)

Druk

Gemeente Den Haag
Facilitaire Dienst
Multimedia

Fotografie

Jeroen Scheelings

Dit boek is gedrukt op 100 % gerecycled papier.



NME en Wijkbeheer

ISBN: 90 75779 05 4