

## Kadernota Wijkgericht Werken gemeente Voorschoten

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	blz.	2
<b>2.</b>	<b>theoretisch kader</b>		
2.1	Wijk – buurt – leefbaarheid	blz.	2
2.2	Burgerparticipatie en wijkgericht werken	blz.	3
<b>3.</b>	<b>Motieven voor wijkgericht werken in Voorschoten</b>	blz.	4
3.1	Sociale cohesie	blz.	5
3.2	De Woonomgeving en Openbare ruimte	blz.	6
<b>4.</b>	<b>Samenvattend</b>		
<b>5.</b>	<b>Maatwerk voor Voorschoten</b>	blz.	7
<b>6.</b>	<b>Wenkend perspectief 2010 en verder – Vraaggericht werken</b>	<b>blz.</b>	<b>9</b>
6.1	<i>communicatie met bewoners</i>	<i>blz.</i>	<i>9</i>
6.1.1	serviceverlening Uitvoerend Bedrijf en De Wegwijzer	blz.	9
6.1.2	vragen en klachtenafhandeling	blz.	10
6.2	Aandachtsgebieden	blz.	11
6.2.1	Vlietwijk	blz.	12
6.2.2	Noord Hofland	blz.	12
6.2.3	Overige gebieden	blz.	13
6.3	<i>samenwerking, wie zijn je partners</i>	<i>blz.</i>	<i>13</i>
6.4	<i>Samenwerking en integraal werken</i>	<i>blz.</i>	<i>14</i>
<b>7.</b>	<b>de organisatie van het wijkgericht werken in Voorschoten</b>	blz.	14
7.1	Participatieladder	blz.	15
7.2	Groeimodel en ambitieniveau	blz.	16
<b>8.</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	blz.	17
<b>Bijlagen:</b>			
A	Begrippenlijst wijkgericht werken	blz.	18
B	Scenario's wijkgericht werken	blz.	23
C	Wijkanalyse	blz.	26
D	Samenhang met andere beleidsterreinen	blz.	29
E	Instrumenten wijkgericht werken in samenhang	blz.	31
F	Buurt / Wijkindeling gemeente Voorschoten	blz.	33
G	Voorbeelden van een drietal gemeenten wijkgericht werken	blz.	34

## **Kadernota Wijkgericht Werken Gemeente Voorschoten.**

### **1. Inleiding**

Bewoners kunnen in hun directe leefomgeving geconfronteerd worden met alledaagse leefbaarheidvraagstukken waarvan zij het gevoel hebben dat ze niet (voldoende) worden aangepakt. Het gaat veelal om vragen in relatie tot de fysieke inrichting van de buurt, veiligheid, maatschappelijke voorzieningen en de sociale infrastructuur. Achterliggende vraagstukken hierbij zijn het sociaal vertrouwen dat maakt dat we ons “thuis” voelen in onze samenleving en over de afstand burger – bestuur. Wil je bewoners bij hun buurt betrekken dan is het zaak in te spelen op hun behoeften en kwaliteiten. Zij willen serieus worden genomen, door elkaar en door beleidsmakers en –uitvoerders.

In Voorschoten wordt invulling gegeven aan het betrekken van bewoners bij hun directe leefomgeving. Het Collegeprogramma “Betrokken samenleving” gaat daar heel specifiek over. Met dit programma wordt beoogd beleid te voeren waardoor de burgers van Voorschoten in de gelegenheid worden gesteld te participeren in de samenleving. De gemeente wil deze burgerparticipatie faciliteren en stimuleren. Betrokkenheid, samenwerking, verbondenheid en saamhorigheid zijn daarbij uitgangspunt. In het kader van burgerparticipatie is vraaggericht werken eveneens een belangrijk vertrekpunt. Burgers willen kunnen rekenen op een betrouwbare overheid die doet wat wordt gezegd en serviceverlening hoog in het vaandel heeft staan.

Wijkgericht Werken is een methode van werken die een antwoord kan bieden op het verbinden van leefbaarheidvraagstukken, vraaggericht werken en burgerparticipatie. Wijkgericht Werken is een verzamelnaam waaronder de activiteiten in het kader van wijkbeleid, wijkgerichte aanpak, leefbaarheid, beheer van de openbare ruimte, sociale cohesie en dergelijke worden geschaard. De relatie met de burgers staat daarin centraal.

### **2. Theoretisch kader**

#### ***2.1 Wijk – Buurt – Leefbaarheid***

Leefbaarheidvraagstukken uiten zich veelal op het niveau van de buurt. Hoe leven we met elkaar in een buurt, wat zijn de omgangsvormen, welke voorzieningen zijn er in de directe omgeving. Hiermee wordt vastgehouden aan de context van het buurtbegrip: een gelokaliseerde gemeenschap waarbij er sprake is van “een zekere mate van sociale integratie der bewoners”<sup>1</sup>. De buurt is in het algemeen een belangrijk onderdeel van de leefwereld van bewoners, een wijk is in het algemeen een administratieve eenheid, die vanuit de (gemeentelijke) overheid is gedefinieerd. Een grote stadswijk kan bijvoorbeeld wel 40.000 inwoners hebben, veel meer inwoners als de gemeente Voorschoten in haar totaliteit heeft.

#### *Voorschoten*

Op basis van de gemeentelijke indeling kent Voorschoten 11 wijken. Deze zijn ondergebracht in 4 postcodegebieden. Over de vraag in welke wijk of postcodegebied je je bevindt, valt niet te twisten (immers de grenzen zijn administratief vastgelegd). De buurt daarentegen is een subjectief begrip waarbij het gaat om de belevingswereld van de bewoners. Die belevingswereld wordt door vele factoren bepaald. Drie van de 11 wijken (Centrum, Dobbewijk en Krimwijk) hebben een formele organisatie van bewoners waardoor je kunt veronderstellen dat er een bepaalde mate van buurtbinding aanwezig is. Noord Hofland kent een informeel buurtoverleg. Daarnaast zijn er een aantal

---

<sup>1</sup> Van Dale: Handwoordenboek van Hedendaags Nederlands, 1996.

huurderverenigingen actief en op straatniveau een aantal straatspeeldaggroepen. Voor de wijk Vlietwijk wordt een sterkere mate van buurtidentiteit verondersteld.

De buurt is verschillend voor elke bewoner en verandert bijvoorbeeld als functie van de individuele levensloop. Voor kleine kinderen speelt de eigen straat een hoofdrol. Bewoners met kleine kinderen hechten veel waarde aan de verkeersveiligheid, veilige oversteekplaatsen en school-thuisroutes, speelvoorzieningen, kinderopvangvoorzieningen die goed bereikbaar zijn. De beleving van de buurt wordt door deze factoren sterk beïnvloed.

Voor middelbare scholieren refereert de buurt aan een veel wijdere omgeving, zoals het dorp Voorschoten of de nabije stad. Voor veel senioren krimpt de buurt weer in tot beloopbare afstanden. In de beleving van de directe omgeving spelen andere factoren dan een rol, denk daarbij aan trottoirs die rollatorvriendelijk zijn, goede voorzieningen in het kader van ouderenzorg en -opvang.

Ook verschilt de buurtomvang per thema of per beleidsterrein. In hun onderlinge sociale omgang kijken burgers meestal niet verder dan (een deel van) de straat. Maar bij thema's als veiligheid of basisonderwijs loopt de buurtschaal flink op. Er wordt dus goed aan gedaan de definitie over te laten aan de betrokkenen en zich daaraan, in de mate dat dit praktisch mogelijk is, aan te passen.

## 2.2 Burgerparticipatie en Wijkgericht Werken

Voorschoten voert een actief beleid gericht op het vergroten van burgerparticipatie. "Participatie in brede zin wordt actief gestimuleerd. Het geeft betrokkenheid bij de samenleving, maar ook contactmogelijkheden voor de gemeente. De gemeente stelt zich ten doel om, mede vanuit preventief oogpunt, meer structurele contacten met wijken te onderhouden".<sup>2</sup>

Zowel voor burgers, als voor de overheid en sociale partners zijn er voordelen voor een goede burgerparticipatie en wijkgericht werken. Onderstaand schema<sup>3</sup> geeft de voordelen weer.

Leefbaarheidvraagstuk	Meerwaarde voor bewoners	Meerwaarde voor andere belanghebbenden
<b>Fysieke inrichting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* veiligheid en geborgenheid</li> <li>* eigenheid en eigenaarschap</li> <li>* tegengaan van isolement</li> </ul>	<p><i>Overheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* signaalfunctie</li> <li>* Handvat voor sociale betrokkenheid</li> </ul> <p><i>Corporaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* draagvlak voor buurtbetrokkenheid</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* (Gevoel van) veiligheid</li> </ul>	<p><i>Overheid en politie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* eerste verdedigingslinie bij bewoners</li> </ul>
<b>Onderwijs en Kinderopvang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ontwikkelingskansen van kinderen</li> <li>* sociale voorzieningen (kinderopvang, ontmoeting)</li> </ul>	<p><i>Overheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* werkplaats sociaal gedrag</li> <li>* uitvoering sociaal beleid</li> </ul>
<b>Sociale infrastructuur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* sociaal vertrouwen (tegengaan van isolement, sociale netwerken)</li> </ul>	<p><i>Overheid en welzijnsorganisaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* herstel van sociale cohesie</li> <li>* tegengaan van isolement</li> </ul>

<sup>2</sup> Operatie Wervelwind, Besturen met Visie, gemeente Voorschoten, 2008

<sup>3</sup> WRR: Vertrouwen in de Buurt, 2005

### *Toelichting*

Fysieke aspecten dragen bij aan (een gevoel van) veiligheid en geborgenheid, betrokkenheid bij de openbare ruimte en het tegengaan van het isolement van kwetsbare groepen of individuen. Burgerparticipatie en wijkgericht werken is een samenspel tussen gemeente, sociale partners en bewoners. De fysieke inrichting van de leefomgeving van burgers kan voor overheid en wooncorporaties direct en indirect meerwaarde opleveren. Te denken valt aan de positieve signaalwerking die er van overheidsingrepen uitgaat of de grotere betrokkenheid van buurtbewoners bij het beleid. Een grondige herstelbeurt van een slecht wegdek, nieuwe beplanting van een groenstrook, renovatie van een woningcomplex, hebben een positieve uitstraling en vertalen zich in een betere waardering van de leefomgeving.

De meerwaarde van de buurt op het gebied van veiligheid is onomstreden. Het kennen van je burens draagt bij aan een versterkt gevoel van veiligheid onder bewoners. Dagelijks sociaal contact draagt bij aan dit gevoel van veiligheid. Dagelijks sociaal contact via buurtnetwerken is een bron van sociaal vertrouwen dat zich weer kan vertalen in het tegengaan van isolement. Met name ouderen hebben baat bij sociale contacten die een isolement verhinderen.

Zijn mensen eenmaal actief in hun buurt, dan dragen de gezamenlijke activiteiten ertoe bij dat ze elkaar beter leren kennen en het leven in anonimiteit wordt bemoeilijkt. Zij vragen gemakkelijker om hulp, spreken elkaar aan op gedrag en bouwen verder aan het sociale netwerk van de straat. Ook de overheid en sociale partners hebben een aantal directe belangen bij de buurt. Corporaties zijn bijvoorbeeld gebaat bij een sterker draagvlak onder bewoners dat uit hun betrokkenheid bij de fysieke inrichting van sociale infrastructuur voortvloeit. De politie kan beter presteren door de samenwerking met buurtbewoners. Het welzijnswerk is gebaat bij het tegengaan van isolement van kwetsbare groepen of individuen. Een ander deel van de meerwaarde voor overheid en sociale partners is gelegen in de 'buurt als aangrijpingspunt' van beleid. Het gaat daarbij om het inschakelen van het buurtniveau om de kwaliteit van de beleidsvorming en -uitvoering te verbeteren.

### **3. Motieven voor Wijkgericht Werken in Voorschoten**

De motieven waarom een gemeente Wijkgericht gaat Werken kunnen verschillend zijn. Afhankelijk van de oriëntatie van waaruit wijkgericht werken wordt vormgegeven, zijn er accentverschillen in doelen. Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:

<b>Oriëntatie</b>	<b>Doelen</b>
<b>Sociaal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij hun leefomgeving.</li><li>• Het stimuleren van bewoners om vanuit hun eigen verantwoordelijkheid vorm te geven aan de leefomgeving.</li><li>• Door middel van coproductie gebiedsgericht en projectmatig verbeteren van het leefklimaat.</li></ul>
<b>Participatief Bedrijfsmatig</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergroten van het vraaggericht werken.</li><li>• Het verbeteren van de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie.</li></ul>
<b>Politiek</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het verkleinen van de afstand burger – bestuur en het verbeteren van de communicatie.</li></ul>
<b>Coöperatief</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het verbeteren van de samenwerking tussen bewoners, instellingen en gemeente.</li></ul>

Deze doelen komen in verschillende variaties en combinaties voor, zij zijn eerder onderling versterkend dan elkaar uitsluitend.

Bij deze motieven speelt ook de relatie met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een belangrijke rol. Het eerste prestatieveld van de WMO is: "het bevorderen van de sociale samenhang in

en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten”. De WMO schrijft de gemeente voor om integraal te werken. Het eerste prestatieveld van de WMO voegt de volgende uitgangspunten toe aan gebiedsgericht werken:

- aandacht voor sociaal;
- de wensen en behoeften van burgers centraal;
- samen met burgers en lokale partijen wonen, zorg en welzijn;
- uitgaan van een goede analyse van kansen en problemen in de wijk;
- aandacht voor kwetsbare groepen.

Het duo WMO en Wijkgericht Werken vragen om realistisch maatwerk. Naast alle kansen die er zijn, moet worden opgepast voor het idealiseren van het wijkgerichte werken.

Ten behoeve van de ontwikkeling van het Wijkgericht Werken in Voorschoten is in juli 2008 als doelstelling geformuleerd: “verbeteren van de kwaliteit en veiligheid en het bevorderen van de sociale cohesie”<sup>4</sup>. In relatie tot deze doelstelling zijn geen doelgroepen geïdentificeerd

### 3.1 Sociale cohesie

Sociale cohesie duidt op sociale samenhang in de maatschappij. Iedereen weet wel ongeveer wat er mee wordt bedoeld. Maar het is ook een begrip dat op vele manieren wordt gebruikt en waarvan de betekenis moeilijk specifiek te definiëren is. Sociale cohesie gaat over de sociale samenhang, de relaties die bewoners met elkaar aangaan. Over sociale samenhang bestaan veel misvattingen, een vooronderstelling is dat een sterke sociale samenhang altijd wenselijk is. Eén ding is wel duidelijk, het begrip wordt meestal gebruikt om aan te geven dat er te weinig van is, dat er een gebrek aan sociale cohesie is.

Bij sociale cohesie gaat het over aspecten zoals elkaar groeten, de burens kennen, elkaar helpen.

Op het buurt en wijkniveau kun je een onderscheid maken in de volgende typen relaties:

- Elkaar (kunnen) ontmoeten, dit kan via straat en buurtfeesten maar vooral ook door middel van de supermarkt, bakker, markt, bibliotheek, het voetbalveld, de school. Deze ontmoetingen kunnen maar hoeven niet te leiden tot intensieve vormen van contact of verbondenheid tussen bewoners.
- Elkaar (kunnen) leren kennen. Elkaar leren kennen, veronderstelt interesse van waaruit betekenisvolle communicatie met elkaar ontstaat, bijvoorbeeld door het uitwisselen van ervaringen. Voorbeelden hiervoor zijn buurtorganisaties, kerkgenootschappen, kookactiviteiten Rode Kruis – vluchtelingenwerk, thema-avonden op een school.
- Afspraken maken over de buurt. Welke omgangsvormen hanteren we in de buurt, hoe gaan we om met de openbare ruimte, welke ruimte wordt jongeren geboden. Hierbij gaat het om afspraken die door bewoners zelf worden geformuleerd zoals bijvoorbeeld zelfbeheer van een speelvoorziening, straatetiquette projecten.
- Wederzijdse hulprelaties.

Sociale samenhang gaat over deze relaties, maar ook over solidariteit en de morele verplichting anderen te helpen. Zie onderstaande tabel<sup>5</sup> voor voorbeelden op de verschillende dimensies van sociale cohesie:

Dimensies sociale samenhang	Voorbeelden
Contact tussen bewoners. Variërend van oppervlakkig tot intensief	Mensen uit de buurt ontmoeten elkaar in de openbare ruimte: op straat, in openbare gebouwen, op school en in de speeltuin of winkels in de buurt. Bewoners komen bij elkaar over de vloer en

<sup>4</sup> bestuursopdracht juli 2008, College van B&W, Gemeente Voorschoten

<sup>5</sup> WMO/Wijkaanpak: een sterk duo. Handreiking. 2008

	leren elkaar (beter kennen).
Wederzijdse hulprelaties	Bewoners verlenen hulp en steun aan elkaar. Bijvoorbeeld door: <ul style="list-style-type: none"> <li>- planten water geven, helpen bij klusjes, kinderen opvangen,</li> <li>- luisterend oor, begrip, medeleven tonen,</li> <li>- informatie en advies geven.</li> </ul>
Participatie en gezamenlijke buurtactiviteiten	Bewoners doen dingen samen in de buurt. Dit varieert van buurtmaaltijden, barbecues tot verenigingswerk, politieke inzet, deelname aan buurtplatforms, vrijwilligerswerk.
Identificatie van bewoners met hun buurt	Mensen voelen zich thuis en veilig in de eigen buurt, voelen zich verbonden met hun woonomgeving en met andere buurtbewoners.

Het bevorderen van sociale cohesie heeft altijd een normatieve component. Een belangrijke vraag hierbij is: willen de bewoners dat zelf ook?

Een globale verkenning geeft aan dat het redelijk tot goed zit met de sociale cohesie in Voorschoten. Dit blijkt uit:

- Tot op zekere hoogte weet men veelal wie de burens zijn, wordt er gegroet op straat en houdt men rekening met elkaar;
- De veiligheidscijfers laten geen beeld zien van vaak voorkomende burenruzies;
- De openbare ruimte wordt niet ernstig vervuild, parkeren gebeurt veelal op die plekken die daarvoor bestemd zijn.
- Het vrijwilligerswerk en het verenigingsleven zijn nog volop aanwezig in Voorschoten.

Er bestaat bij de beleidsmakers geen indruk dat er in relatie tot de sociale cohesie in Voorschoten op grote schaal iets mis is. De indruk leeft ook dat de Voorschotenaar over het algemeen geen behoefte aan een zeer innige vorm van sociale cohesie. In het kader van de leefbaarheid in een straat en de daarvoor benodigde sociale basis zoals geformuleerd door het Verwey Jonker Instituut<sup>6</sup> (elkaar groeten, elkaar kennen en rekening houden met elkaar) zijn er geen grote gebieden met achterstanden. Wel zijn er zorggebieden, zoals de wijk Vlietwijk. Naar aanleiding van zorgen over de achteruitgang van sociale cohesie in deze wijk is er in 2008 een onderzoek uitgevoerd door de Stichting Jeugd en Jongerenwerk Midden Holland<sup>7</sup>. Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek is "bewoners vinden Vlietwijk geen achterstandswijk maar vrezen dat de wijk deze uitstraling wel dreigt te krijgen". Bewoners in Vlietwijk wensen vooral dat de wijk weer het aanzien van schoon en heel heeft. Bewoners ervaren de algemene voorzieningen en de speelvoorzieningen als voldoende, maar de communicatie met de gemeente kan worden verbeterd door meer informatie over planvorming en regelmatige informatie over de uitvoering.

### **3.2 De woonomgeving en openbare ruimte**

Ter voorbereiding op de ontwikkeling van de Woonvisie voor Voorschoten heeft het SGBO een onderzoek<sup>8</sup> uitgevoerd. In dit onderzoek is onder andere gekeken naar de waardering van de burgers uit Voorschoten voor de woonomgeving en openbare ruimte. Eén van de opvallende conclusies: de inwoner van Voorschoten is tevreden over de woningen, buurt en straat. Deze zijn met een gemiddelde van 8 en 8- gewaardeerd. Voorschoten heeft veel grote woningen (> 4 kamers), Voorschoten wordt als een rustige woonomgeving ervaren en heeft alle voorzieningen in de buurt. Alleen de voorzieningen

<sup>6</sup> Buurtcontact in Leiden Zuidwest, de contactladder als diagnose-instrument. Boonstra e.a., 2006

<sup>7</sup> Onderzoek stichting Jeugd en Jongerenwerk Midden Holland "versterken sociale cohesie Vlietwijk", conceptrapportage 2008

<sup>8</sup> De woningmarkt in Voorschoten 2009 - 2013, SGBO, concept 2009

voor jongeren in de leeftijd van 13 tot 23 jarigen worden lager gewaardeerd. Wel wil 21% van alle huishoudens in de komende vijf jaar misschien verhuizen. In vergelijking met de rest van Nederland is dit hoog, gemiddeld ligt dit op 17%. Van deze groep verhuizers wil 72% binnen de gemeente verhuizen maar dan kleiner gaan wonen. Relatief veel jongeren willen graag in Voorschoten blijven wonen. Met name de grootte van de groepen die in Voorschoten willen blijven wonen, duiden er op dat het aangenaam leven is in Voorschoten. Ook in de bestuurskrachtmeting uit 2006 wordt aangegeven dat Voorschoten in de bovenste regionen meedoet daar waar het gaat om de beoordeling van de woonomgeving, de veiligheid en de inkomenspositie.

#### **4. Samenvattend**

In het algemeen gaat het goed met de sociale cohesie in Voorschoten en wordt de woonomgeving als prettig ervaren. Maar er zijn ook een beperkt aantal specifieke plekken in Voorschoten die een meer maatwerkgerichte benadering legitimeren. In Voorschoten springen delen van Noord Hofland (Jan Evertsenlaan e.o. en het Alettahof) en Vlietwijk in het oog. De woonomgeving oogt minder verzorgd, er vindt op bescheiden schaal een herstructurering plaats, de woningen zijn kleiner en zien er minder aantrekkelijk uit.

In relatie tot communicatie vanuit de gemeente geven de bewoners van met name deze gebieden regelmatig signalen af dat de informatievoorziening beter kan. Hierbij gaat het zowel om informatie in relatie tot planontwikkeling, maar ook over voortgang van projecten.

In relatie tot vraaggericht werken en burgerparticipatie constateert de Bestuurskrachtmeting (2006) dat burgers in algemeenheid beter betrokken kunnen worden bij het beleid. Ook hier wordt de link gelegd met een zorgvuldige communicatie vanuit de gemeente richting de burgers.

Een andere basis voor de ontwikkeling van wijkgericht werken kan worden gevonden in specifieke (demografische) ontwikkelingen die zich per wijk verschillend voltrekken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een versnelling van de vergrijzing in een bepaalde wijk. In het kader van het wijkgerichte werken kan voor het betreffende gebied gekeken worden welke aanvullende voorzieningen voor ouderen dan gewenst zijn. Deze voorzieningen kunnen bijvoorbeeld liggen in de wens een ontmoetingsplaats te creëren waar ruimte is voor scootmobielen, aanvullende zorgarrangementen of andere wensen die voortkomen uit een specifieke doelgroep.

In relatie tot Wijkgericht Werken in Voorschoten wordt zodoende de link gelegd naar het verbeteren van de dienstverlening aan de burgers en het meer in kunnen spelen op de vraag van de burger. Vraaggericht Werken, verbeteren van de Serviceverlening zijn daarvoor sleutelbegrippen.

#### ***Concluderend:***

- De sociale cohesie in Voorschoten geeft geen aanleiding tot grote zorgen. In het algemeen wordt verondersteld dat de sociale cohesie is zoals de burger in Voorschoten dat wenst. Buren kennen elkaar, maar lopen de deur niet plat. Een sterke buurtidentiteit wordt, met uitzondering van Vlietwijk, niet herkend. Wel is er een sterke dorpsidentiteit.
- De burger van Voorschoten wordt als deskundig en mondig ervaren. Onder andere de ervaringen met verschillende participatietrajecten vormen de aanleiding voor dit beeld.
- De burger van Voorschoten hecht veel waarde aan duidelijkheid van de gemeente. Tot hoe ver gaat het participeren van burgers, is de inbreng van bewoners bepalend, zijn er andere factoren die worden meegewogen, hoe verhoudt de individuele inbreng (en het belang) zich ten opzichte van het algemene belang. Dergelijke uitgangspunten moeten bij de start van een participatietraject helder zijn voor alle betrokkenen.
- De burger van Voorschoten stelt een goede dienstverlening op prijs. De ervaringen met het servicepunt van het uitvoerend bedrijf en het WMO loket geven dit duidelijk aan. Goede

dienstverlening, klantvriendelijkheid, begrijpen van de vraag en een snelle afhandeling staan daarbij voorop.

Vanuit deze uitgangspunten is een bijstelling van de oorspronkelijke doelstelling van het wijkgericht werken in Voorschoten gerechtvaardigd.

## 5. Maatwerk voor Voorschoten.

In het hieraan voorafgaande is beargumenteerd dat Voorschoten geen allesomvattende problemen heeft op het gebied van sociale cohesie en / of de openbare ruimte / leefbaarheid. Wel zijn er een aantal specifieke aandachtsplekken, is er sprake van (beperkt) achterstallig onderhoud<sup>9</sup> in de openbare ruimte en wil het bestuur Voorschoten burgerparticipatie bevorderen.

Als doelstellingen voor burgerparticipatie<sup>10</sup> zijn geformuleerd:

- “plannen en beleid van de gemeente nemen toe in kwaliteit als burgers bij de ontwikkeling ervan betrokken zijn;
- de burger zal zich eerder achter beleid scharen als hij er bij betrokken is. Meedoen leidt tot acceptatie, acceptatie is een randvoorwaarde voor draagvlak;
- burgers ervaren door participatie hoe de politiek en het openbaar bestuur werken en krijgen er meer begrip voor”.

Twee van deze drie doelen zijn gericht op het vergroten van het begrip van de burger voor de overheid en haar beleidsontwikkeling door middel van informeren, contactleggen en overleg. Alleen de eerste doelstelling geeft ook invloed aan zeggenschap van de burger bij de beleidsontwikkeling.

Ook in het kader van wijkgericht werken kun je dergelijke onderscheidingen in relatie tot de positie van de burger zien. Grofweg kun je positie van de burger dan typeren als: meewerken binnen vastgestelde kaders of bepalend voor de vormgeving van de kaders.

Voorschoten heeft gekozen voor de variant participatie binnen vastgestelde kaders. Daarnaast wil Voorschoten de dienstverlening verbeteren en meer vraaggericht gaan werken. De instrumenten die hiervoor worden ontwikkeld zijn onder andere: de uitbreiding van het Servicepunt UB naar een algemeen servicepunt en het verbeteren van de afdoening van brieven en dergelijke van burgers. In deze ontwikkelingen komen een aantal aspecten bijeen die in het kader van wijkgericht werken belangrijk zijn:

- verbetering vraaggerichtheid;
- voortzetten burgerparticipatie;
- uitbreiding van het servicepunt ruimtelijk beheer naar een algemeen servicepunt.

Zoals al is aangegeven was als oorspronkelijke doelstelling van het wijkgericht werken geformuleerd: “verbeteren van de kwaliteit en veiligheid en het bevorderen van sociale cohesie”. De combinatie van de hierboven genoemde aspecten en de constatering ten aanzien van de sociale cohesie en leefbaarheid, leidt tot een bijgestelde doelstelling voor het wijkgericht werken in Voorschoten:

“Wijkgericht werken is een proces dat bijdraagt in het vergroten van de betrokkenheid van burgers op de leefomgeving, waarbij de gemeente haar dienstverlening (op buurtniveau) kan verbeteren door waar mogelijk haar werkzaamheden af te stemmen op de vraag van de burgers van Voorschoten”.

Vraaggericht werken is het leidende principe ongeacht of het interventiegebied een buurt, wijk of het dorp Voorschoten is. In dit vraaggericht werken gaat het naast de verbetering van de algemene dienstverlening, bijvoorbeeld door verbeteren van de brieven behandeling, ook om het verbeteren van

---

<sup>9</sup> Groenbeheer – Beheerplan 2008 – 2011, Gemeente Voorschoten, 2008.

<sup>10</sup> Operatie Wervelwind, besturen met Visie, gemeente Voorschoten, 2008.

de fysieke omgeving en het op peil houden van de leefbaarheid. Hierbij wordt ingezet op participatie van bewoners binnen vooraf vastgestelde kaders.

Op deze wijze wordt een bijdrage geleverd aan het woon- en leefklimaat, veiligheid in Voorschoten en aan de onderlinge afstemming en coördinatie van het dienstverleningsaanbod van gemeente en instellingen in de gemeente Voorschoten.

## **6. Wenkend Perspectief 2010 en verder – Vraaggericht werken**

Wijkgericht werken in Voorschoten krijgt een aantal uitgangspunten:

- bestaande projecten zijn 'drager' voor het wijkgericht werken;
- afhankelijk van het project is de insteek buurt / wijk of dorpsgericht;
- wijkgericht werken is maatwerk;
- betrokkenheid van bewoners is belangrijk;
- vraaggericht werken wordt steeds verder verankerd in de werkprocessen van de gemeente;
- in Voorschoten zijn een beperkt aantal aandachtsgebieden.

### *De Praktijk schets – bestaand project als 'drager' van het wijkgerichte werken*

De gemeente Voorschoten staat de komende jaren voor grote opgaven in de openbare ruimte. In grote delen van de gemeente wordt onder andere het achterstallig onderhoud van de openbare ruimte planmatig aangepakt, wordt de riolering voor een deel vernieuwd, het speelplekkenplan uitgevoerd en 30 km zones ingevoerd. In het kader van deze ingrepen zal er intensief met de bewoners moeten worden gecommuniceerd. Enerzijds over de geplande ingrepen en anderzijds over de betrokkenheid van de bewoners bij deze ingrepen. Over de aanpassing van het riool zal de communicatie zich beperken tot het geven van informatie. De boodschap is dan: wanneer staat wat te gebeuren bij u in de straat. Maar als het gaat over de herinrichting van een straat kan dit een moment zijn waarop bewoners een eigen inbreng hebben.

Bij de start van dergelijke ingrepen zal er met bewoners worden gecommuniceerd, niet alleen om uit te leggen wat er gaat gebeuren, maar ook om met bewoners verder te praten over hun wensen en behoeften bij de herinrichting van de straat/ het speelplekje enz. Deze buurtgesprekken leiden tot een verkenning van de wensen en behoeften die worden meegenomen (voor zover passend binnen de vooraf gestelde kaders) in de uitvoering<sup>11</sup>. Bewoners krijgen op deze wijze inzicht waarop zij inbreng kunnen hebben en waarop niet, het gevoel dat hun inbreng er toe doet.

### **6.1 Communicatie met bewoners**

Wijkgericht werken is ook een communicatieproces. De gemeente communiceert met bewoners over de maatregelen en activiteiten die gepland staan en uitgevoerd gaan worden. De bewoners communiceren met de gemeente over hun wensen en behoeften. Er zijn verschillende middelen die de gemeente Voorschoten gebruikt in de communicatie met haar burgers. Voorbeelden hiervoor zijn de website, de pagina in het Huis aan Huis blad, folders, brieven enz.

Bij specifieke projecten worden deze algemene communicatiemiddelen aangevuld met middelen toegespitst op het specifieke project. Met deze communicatie middelen wordt dan ook vaak een beroep gedaan op bewoners om mee te denken binnen het project. Dit kan door oproepen voor informatieavonden, inspraakbijeenkomsten enz.

---

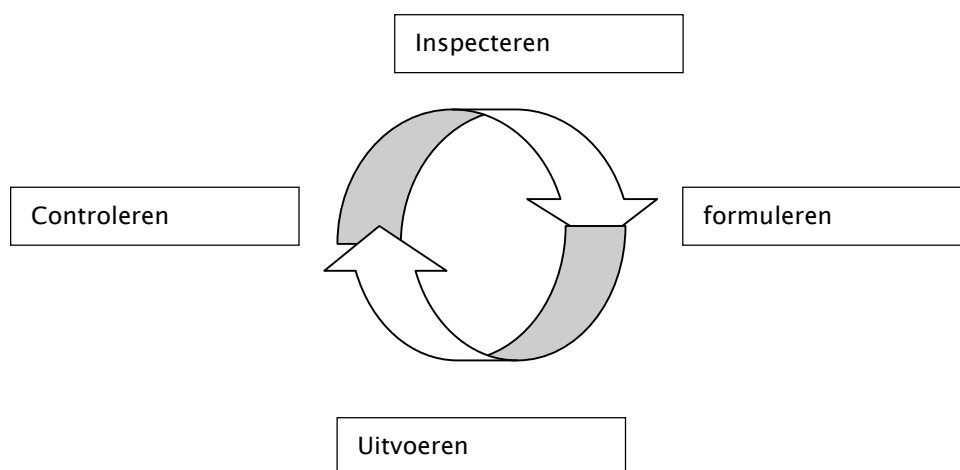
<sup>11</sup> Hierbij gaat het ook om het helder zijn over mogelijkheden en grenzen in relatie tot communicatie en participatie. Voorkomen moet worden dat te hoge verwachtingen ontstaan bij bewoners die niet realiseerbaar zijn (het managen van verwachtingen).

### 6.1.1 Serviceverlening – Uitvoerend Bedrijf en De Wegwijzer

Een belangrijk communicatieplatform is het klachtenmeldpunt van het Uitvoerend Bedrijf. Binnen dit klachtenmeldpunt doen bewoners melding van ongemakken in de openbare ruimte. Dit varieert van een losse stoeptegels, hondenpoep, een kapotte lantaarnpaal enz. De tevredenheid onder de burgers over de werkwijze van dit klachtenmeldpunt is groot. Kleine klachten worden in de regel verholpen binnen drie werkdagen. Grotere klachten of ingewikkelder vragen worden beantwoord binnen de termijn van 6 weken.

Deze werkwijze is tot nu toe verbonden aan de openbare ruimte, het beheer en onderhoud. Vooral het werkterrein van de afdeling Ruimtelijk Beheer en het Uitvoerend Bedrijf. De dienstverlening van het klachtenmeldpunt wordt vanaf 1 september uitgebreid zodat alle binnenkomende vragen over de producten en diensten van de gemeente kunnen worden beantwoord binnen dezelfde termijnen zoals die nu al worden gehanteerd voor de meldingen over de openbare ruimte<sup>12</sup>.

De betrokkenheid en tevredenheid van burgers aan het begin van het traject van vraag / wijkgericht werken wordt versterkt als de gemeente Voorschoten tastbare resultaten kan presenteren. Door consequent onderstaande cyclus van wijkbeheer te doorlopen, en daarmee te laten zien dat de gemeente actief is in de wijk, wordt vertrouwen gewekt. De beheerscyclus ziet er als volgt uit:



De beheercyclus genereert gegevens die noodzakelijk zijn voor de ontwikkeling van projecten in de daaropvolgende fase van het traject. De werkwijze wordt nu al toegepast binnen het terrein van Ruimtelijk Beheer. Door deze gegevens te combineren met gegevens vanuit een buurtanalyse (zie bijlage C) kunnen fysieke en sociale projecten meer in onderlinge samenhang worden gebracht. Bijvoorbeeld bij de herinrichting van een straat of buurt wordt rekening worden gehouden met de demografische ontwikkelingen, is er sprake van vergroening of vergrijzing en wat kan dit betekenen voor de herinrichting.

Een ander belangrijk communicatieplatform is het WMO-loket, De Wegwijzer. De Wegwijzer is een centraal loket, opgericht door de verschillende woon-, zorg- en welzijnsinstellingen die actief zijn in Voorschoten. De Wegwijzer is het loket voor de bewoners van Voorschoten waar zij terecht kunnen met vragen op het gebied van bijvoorbeeld woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, hulp in de huishouding, het persoonsgebondenbudget en de mogelijkheden die er zijn op welzijnsgebied. De

<sup>12</sup>

Ten behoeve van deze uitbreiding van de serviceverlening wordt aan projectplan ontwikkeld.

Wegwijzer is een laagdrempelig centraal loket waar deskundig advies wordt gegeven over allerlei vraagstukken op het gebied van Wonen, Zorg en Welzijn, de prestatievelden van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

In het kader van de ontwikkeling van een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) wordt de serviceverlening van de gemeente Voorschoten in de nabije toekomst verder uitgebreid in relatie tot de doelgroep 0 –23 jarigen en hun directe omgeving.

### **6.1.2 Vragen en klachtenafhandeling**

Elke gemeente ontvangt vragen en klachten van haar burgers. Er zijn diverse methoden ontwikkeld om deze vragen en klachten op een adequate wijze af te handelen. Hierbij gaat het er veelal om klachten binnen bepaalde termijnen te verhelpen, brieven van burgers binnen bepaalde termijnen te beantwoorden en deze beantwoording op vriendelijke en zorgvuldige wijze uit te voeren.

Ook Voorschoten heeft hiervoor een aantal spelregels. Deze spelregels worden verder verfijnd en dat zal leiden tot een kwalitatief betere manier van omgaan met vragen, brieven en klachten. Hierbij horen een aantal kwalitatieve uitgangspunten (termijnen, adequaatheid, afronding) die zullen worden gemonitord. Ook de algemene digitale dienstverlening van de gemeente Voorschoten wordt het komende jaar aanzienlijk uitgebreid, burgers kunnen dan meer zaken vanuit huis regelen. De dienstverlening wordt daardoor gemakkelijker en bovendien sneller.

Voor een succesvolle invoering van het wijkgericht werken is dan één van de meest belangrijke randvoorwaarden ingevuld.

#### *De Praktijkschets – Vraaggericht werken.*

Vraaggericht werken wordt steeds verder verankerd in de werkprocessen van de gemeente door de uitbreiding van het servicepunt UB, voortzetting werkzaamheden van De Wegwijzer, de ontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin en kwalitatieve brievenafhandeling. Dit leidt tot een (nog) groter vertrouwen van de burger in de gemeente Voorschoten. Een gevolg kan zijn dat de burger het ambitieniveau van de gemeente kan proberen nog verder te verhogen. Dit kan bijvoorbeeld door de invoering van een wijkschouw.

## **6.2 Aandachtsgebieden**

Maatwerk is en blijft belangrijk. Maatwerk kan bijvoorbeeld nodig zijn als een wijk dermate verjongt dat er aanvullende voorzieningen gewenst zijn in het kader van kinderopvang. Maatwerk kan ook nodig zijn als de wijk snel vergrijsd en er aanvullende voorzieningen voor de doelgroep ouderen moeten worden getroffen. Denk daarbij aan de toegankelijkheid van de openbare ruimte zijn (meer op- en afritten voor rollators, stoepen zonder oneffenheden ten gevolge van boomwortels). Onder bewoners kunnen ook meer wensen in relatie tot ouderen en zorgvoorzieningen ontstaan.

Maatwerk is ook nodig voor die beperkte gebieden in Voorschoten waar het zichtbaar wat minder goed gaat met de leefbaarheid. Dit zijn de Vlietwijk waar momenteel een herstructurering wordt uitgevoerd en de eerder genoemde delen van Noord Hofland.

#### *De praktijk schets – Wijkgericht Werken is maatwerk*

Voor de aandachtsgebieden worden pilots uitgevoerd. Vlietwijk heeft een pilot gericht op het verbeteren van de sociale cohesie. In april 09 vindt een bewonersavond plaats met de bedoeling een Plan van Aanpak af te spreken hoe onder andere de sociale cohesie in deze wijk kan worden verbeterd. Dit Plan van Aanpak wordt afgestemd met de aanpak van de herstructurering van een deel van Vlietwijk zoals momenteel wordt uitgevoerd. Afstemming en overleg wordt ook georganiseerd rondom de

aanpak van de riolering en speelvoorzieningen. Om bewoners te blijven betrekken en te ondersteunen is zowel voor Vlietwijk als voor Noord Hofland ondersteuning door het opbouwwerk van Libertas mogelijk gemaakt. In delen van Noord Hofland zijn uit het bewoneroverleg diverse verbetervoorstellen gekomen, is de corporatie van plan de flats op te knappen en wordt door de gemeente een Brede School ontwikkeld.

Deze pilots bieden de mogelijkheid om het vraaggericht werken uit te breiden richting agendavorming door bewoners. Deze pilots zullen nadrukkelijker op die manier worden ingericht en geëvalueerd. Daarvoor is het nodig een wijkanalyse als vertrekpunt te formuleren en een maatregelenplan waarin alle maatregelen die worden uitgevoerd in de wijk zijn opgenomen. De positie van burgers als overlegpartner voor de overheid en overige partners wordt helder geregeld. Daarnaast worden ook eisen ontwikkeld in relatie tot het contact en de informatie voorziening vanuit deze groep betrokken bewoners naar hun eigen achterban.

### **6.2.1 Vlietwijk**

De pilot Vlietwijk gaat over de herstructurering en de sociale samenhang binnen Vlietwijk. De pilot loopt al een aantal jaren. Signalen van bewoners over toenemende overlast, klachten over afval en grofvuil, zorgen over de sociale samenhang in de wijk, waren aanleiding voor de gemeente Voorschoten om in samenwerking met onder andere de woningbouwcorporatie gericht in te zetten op Vlietwijk. De woningvoorraad in Vlietwijk is deels verouderd, recent zijn er een aantal flats gesloopt. Bewoners zijn op een aantal punten ontevreden over de wijkvoorzieningen en veranderingen binnen Vlietwijk. In 2005 is de projectgroep Vlietwijk opgericht, een samenwerkingsverband tussen woningbouwvereniging Woonzorg en de gemeente Voorschoten. De gemeente Voorschoten heeft de ondersteuning van bewoners gefaciliteerd door middel van de bekostiging van een part time opbouwwerker.

Voor het onderzoek en de aanpak van de sociale samenhang is een onderzoek uitgevoerd door de Stichting Jeugd en Jongerenwerk Midden Holland. In dit onderzoek zijn de wensen en behoeften van de bewoners van Vlietwijk gepeild. De eerste conclusies laten zien dat de bewoners zich zorgen maken over de leefbaarheid in hun wijk. Het is de bedoeling dat door bewoners een Plan van Aanpak wordt opgesteld om samen met professionele organisaties te werken aan het verbeteren van de leefbaarheid. Daarnaast is een projectgroep bezig met de begeleiding van de fysieke herstructurering. Het Plan van Aanpak van de bewoners en de fysieke herstructurering worden op elkaar afgestemd. Onderdeel van de fysieke ingrepen is de verplaatsing van het buurthuis Vlietwijk die gebruikt wordt door de bewonersorganisatie, een belangenvereniging voor Marokkaanse bewoners en de stichting Buurthuis Vlietwijk. Ook andere organisaties maken op (on)regelmatige basis gebruik van deze voorziening. Om meer zicht te krijgen op welke activiteiten in Vlietwijk worden uitgevoerd is er een "overleg Vlietwijk" gestart met vertegenwoordigers van organisaties op het gebied van wonen, welzijn zorg en veiligheid. Hiermee is een belangrijke voorwaarde, samenwerking, gewaarborgd.

In al deze verschillende groepen, bijeenkomsten en overlegvormen komen bewoners en professionals bij elkaar, wisselen beelden en informatie uit en stemmen hun activiteiten op elkaar af. Hiermee is een basis gelegd voor wijkgerichte werken, gericht op een specifiek aandachtsgebied van Voorschoten. Drager voor de verdere ontwikkeling van het wijkgericht werken in Vlietwijk is de gecombineerde aanpak waar bewoners een Plan van Aanpak ontwikkelen en meer activiteiten in de buurt en het buurthuis gericht op sociale samenhang worden ontwikkeld. De herstructurering, inclusief verplaatsing van het buurthuis, is een andere invalshoek voor het wijkgerichte werken in Vlietwijk.

### **6.2.2 Noord Hofland**

Voor Noord Hofland is een projectorganisatie ingericht om het wijkgerichte werken vorm te geven. De projectorganisatie bestaat uit:

- De stuurgroep Noord Hofland. De stuurgroep bestaat uit twee wethouders van de gemeente Voorschoten, de directie van De Sleutels van Zijl en Vliet en de directie Woonzorg. De stuurgroep is verantwoordelijk voor de (kosten)bewaking, voortgang en planning van het project Noord Hofland.
- De projectleiding. Deze ligt in handen van de afdeling Welzijn van Voorschoten.
- Projectgroep wijkbeleid en de projectgroep Noord Hofland.

Onder de projectgroepen vallen verschillende werkgroepen zoals “Buurtoverleg Alettahof”, de werkgroep Noord Hofland, de Werkgroep Jan Evertsenlaan e.o., de werkgroep Oud & nieuw, de werkgroep Overlast en de Werkgroep Buurt in Beeld.

Alle werkgroepen werken aan een aspect van leefbaarheid in deze delen van Noord Hofland. De werkgroepen zijn verschillend samengesteld, afgestemd op de doelen en het niveau waarop deze liggen. De bewoners zijn vertegenwoordigd in het buurtoverleg en de werkgroep Oud & Nieuw. De pilot Noord Hofland is gestart vanuit toenemende zorgen over vervuiling, overlast en vandalisme. Het in 2006 uitgevoerde onderzoek door Meander<sup>13</sup> toonde aan dat bewoners zich in toenemende mate zorgen maakten over hun buurt. Gewerkt wordt aan een plan voor aanpassingen aan een deel van de woningvoorraad in Noord Hofland. Het beperken van de overlast rondom de scholen en het buurthuis is ‘drager’ voor het wijkgerichte werken binnen (delen van) Noord Hofland.

### **6.2.3. Overige gebieden**

Voor de andere delen van Voorschoten kan aansluiting gezocht worden bij het uitgangspunt ‘bestaande projecten als drager’. Voorbeelden van bestaande projecten die zich hiervoor lenen zijn: vervanging van de riolering en de aanpassing naar 30 km zones.

In de communicatie rondom deze projecten kunnen bewoners worden uitgenodigd om ook andere wensen en behoeften naar voren te brengen. Dit kan op verschillende wijze worden vormgegeven, bijvoorbeeld door informatieavonden, debatten, vragenlijsten, wijkscouwen, internet enquêtes. De vorm wordt mede bepaald door de aanwezige randvoorwaarden zoals tijd, geld, capaciteit en competenties. Het heeft geen zin met bewoners te gaan praten over hun wensen ten aanzien van de inrichting van de openbare ruimte als er geen enkele vorm van budget is om deze wensen te honoreren. Vandaar dat het meeliften op fysieke projecten raadzaam is. Immers een belangrijk deel van het budget en de capaciteit is dan voorhanden, inpassing van wensen van bewoners is dan vooral een kwestie van het leveren van maatwerk binnen de randvoorwaarden van de projecten. De capaciteit voor deze projecten is dan al voor een groot deel in de reguliere afdelingsplannen opgenomen. Dit sluit het meeliften op sociale projecten overigens niet uit.

De gemeente Voorschoten wil op deze wijze minimaal 1 x per 4 jaar met alle wijken in gesprek zijn geweest. Hierbij is het mogelijk dat bepaalde wijken tezamen worden genomen. Argumenten hiervoor kunnen liggen in de relatief geringe omvang van een wijk, de uitvoering van de fysieke projecten die ook bovenwijks wordt gedaan, de overlapping in problematiek en / of belevingswereld van bewoners. Hierbij is het niet nodig om op de schaal van alle 11 wijken een volledige wijkanalyse te maken. Een globale opzet zoals is opgenomen als bijlage C is passend in relatie tot Voorschoten.

## **6.3 Samenwerking, wie zijn je partners**

In zowel de algemene werkwijze als de werkwijze voor de aandachtsgebieden is het belangrijk om aandacht te hebben voor het organiseren van samenwerking binnen het wijkgericht werken. De gemeente heeft hierin de regierol. De coördinator wijkgericht werken heeft een belangrijke aanjagende

<sup>13</sup>

Meander “Aanpak leefbaarheid Noord Hofland” rapportage huisbezoeken, 2006.

en stimulerende rol<sup>14</sup>. Vanuit deze rol wordt bruggen gebouwd zowel binnen de gemeentelijke organisatie als tussen de gemeentelijke organisatie en andere partners. Deze samenwerking geldt tussen bewoners en overheid, bewoners en maatschappelijke organisaties en overheid en maatschappelijke organisaties. Om de samenwerking binnen de gemeente goed te kunnen organiseren wijst elke afdeling een interne accounthouder wijkgericht werken aan. Deze accounthouder vertegenwoordigt zijn/ haar afdeling in relatie tot een specifiek aandachtsgebied en het gebied wat op dat moment in de planning staat (project als drager). De accounthouder is de schakel tussen afdeling en de coördinator wijkgericht werken. De accounthouder kent de planning van zijn / haar afdeling, voorziet de coördinator, collega's, partners en bewoners van de informatie vanuit de afdeling (het project), beoordeelt de vraagstelling van bewoners en partners en 'onderhandelt' hier eventueel over. Het betreft hier geen specifieke functie maar wel een specifieke taak. Hiervoor is een beperkt aantal uren (0,1 fte per afdeling) nodig.

Door het gaan werken met accounthouders wordt voor deze wijze van vraaggericht werken een intern overlegplatform gecreëerd dat kan schakelen in het voorzien van informatie ten behoeve van het gebied en / of project en informatie vanuit het project en /of gebied voor de eigen vakafdeling. De partners binnen het wijkgericht werken kunnen per gebied en / of project verschillend zijn. Vaak zijn de partners in ieder geval bewoners (al of niet in georganiseerd verband), de woningcorporatie(s) Woonzorg en/of De Sleutels van Zijl en Vliet, de politie en de welzijnsorganisatie(s). De welzijnsorganisaties zijn in Voorschoten niet in alle wijken aanwezig. Het opbouwwerk wordt alleen uitgevoerd in Vlietwijk en Noord Hofland en is direct gekoppeld aan inzet binnen deze twee pilots. Het jeugd en jongerenwerk is ook niet in alle wijken te allen tijde aanwezig. Andere partners binnen het wijkgericht werken kunnen zijn: belangenorganisaties van bewoners, migranten belangenorganisaties, vluchtelingenwerk, kerkgenootschappen, scholen, ouderenorganisaties, enz.

#### **6.4 Samenwerking en integraal werken**

Belangrijk is het hebben van een gezamenlijk ambitieniveau. Bewoners, overheid en betrokken partners maken hierover aan de voorkant afspraken (per project en / of per aandachtsgebied). Plannen worden ambtelijk getoetst op uitvoerbaarheid en haalbaarheid binnen de geplande periodes. Hierbij gaat het erom de wensen te vertalen naar werkbare doelen (zowel gelet op de functionaliteit als beoogde kwaliteit) en de inrichting van de organisatie in relatie tot het kunnen bereiken van die doelen. Wijkgericht werken is ook een methode van werken waarbij een bepaald gebied of problematiek op een integrale wijze wordt aangepakt / opgelost. Wijkgericht werken valt binnen het eerste prestatieveld van de WMO, deze wet schrijft een integrale werkwijze van de gemeente voor. Daarvoor kan het nodig zijn dat de organisatie wordt 'ontschot'. 'Afspraak is afspraak' zal het sleutelbegrip moeten worden met name naar alle belanghebbenden. Vanuit de gemeente zijn de wethouders van WMO beleid, wijkgericht werken en beheer betrokken. Waar nodig wordt de verbinding gelegd met andere beleidsterreinen. Het centraal stellen van vraag- / wijkgericht werken leidt doorgaans tot een cultuurverandering in de organisatie van de gemeente. Integraal denken en werken heeft gevolgen voor het sectoraal en categoriaal werken binnen de gemeente.

### **7. De organisatie van het wijkgericht werken in Voorschoten**

Ook voor de invoering van wijkgericht werken geldt, je kunt het maar eenmaal doen. Bij een valse start verliest de burger het vertrouwen in de gemeente, waardoor het project per definitie zal mislukken. Dit

---

<sup>14</sup> Nodig zijn persoonlijke kwaliteiten zoals overtuigingskracht, drive en kunnen verbinden, daarnaast zijn voelsprietten in de wijk nodig en het invulling kunnen geven aan de regisseursfunctie.

betekent eveneens dat voordat de werkwijze naar buiten toe wordt gepresenteerd het principe van wijkgericht werken eensluidend wordt gedragen door bestuur en organisatie van de gemeente. Om deze reden zijn de volgende aspecten gerealiseerd:

- De attitude is: vraaggericht en het leveren van maatwerk.
- Vraaggericht werken wordt een integraal onderdeel van alle afdelingen van de gemeente Voorschoten. Waar nodig moeten hiervoor de benodigde competenties worden aangescherpt.
- Er wordt geen aparte afdeling voor ingericht, wel specifieke taken binnen afdelingen afgesproken. Elke afdeling heeft een medewerker met een specifieke taak als accounthouder wijkgericht werken voor 0,1 fte per afdeling.
- Voor de invulling is de coördinator afhankelijk van niet-vrijblijvende input uit de overige afdelingen binnen de organisatie. De coördinator, 0,5 fte, wordt ondergebracht bij de afdeling welzijn<sup>15</sup>.
- Het vraaggericht werken heeft consequenties voor alle sectoren binnen een gemeentelijke organisatie.
- De bestuurlijke trekkersrol ligt bij de portefeuillehouder wijkgericht werken. Door goed overleg dient deze aanpak en het reguliere beleid elkaar niet te bijten. Directe bestuurlijke betrokkenheid van de wethouder beheer is vanzelfsprekend.
- Vooraf zal fasering (met evaluatie) en besluitvorming moeten worden bepaald. Het is verstandig trajecten in een tijdslijn te plaatsen. Daarnaast kennen de verschillende onderdelen een andere tijdslijn en doorlooptijd. Deze tijdslijnen kunnen variëren afhankelijk van de grootte en complexiteit van het project.
- In het kader van wijkgericht werken wordt minimaal 1 maal per 6 jaar in elk van de eerder genoemde 11 'wijken' van Voorschoten een gesprek aan gegaan met de bewoners van het betreffende gebied.

De verankering van deze manier van werken wordt gedaan in de afdelingsplannen van de verschillende afdelingen binnen de gemeente. Vanzelfsprekend is dit aan de orde voor de afdeling ruimtelijk beheer en het uitvoerend bedrijf, maar ook voor ruimtelijke ontwikkeling bij nieuwe projecten. Welzijn is te allen tijde betrokken in relatie tot bewonersbijeenkomsten. Afhankelijk van de uitkomsten kan dit leiden tot nieuwe projecten of aanpassing van bestaande projecten.

Door wijkgericht werken aan te haken bij geplande projecten of specifieke aandachtsgebieden wordt er niet een geheel nieuw en zelfstandig spoor van activiteiten opgezet en ontwikkeld. Door aan te sluiten bij datgene wat al gepland staat, wordt het mogelijk meer aan onderlinge afstemming en samenwerking te doen, in samenspraak met bewoners. Afhankelijk van deze plannen kan er worden gewerkt op straat / buurt / wijk of dorpsniveau, afhankelijk van de specifieke aard van de uit te voeren projecten. Ook de verbanden met partners worden afhankelijk van het specifieke project vorm gegeven. Deze werkzaamheden zijn al opgenomen in de reguliere begroting en binnen de afdelingsplannen. In het kader van het vraaggericht werken is een klein werkbudget voor kleine en snelle maatregelen voortkomende uit de bewonersbijeenkomsten nodig. Dit startbudget is vooralsnog gemaximaliseerd tot 5.000 euro per jaar en bedoeld om te gebruiken als smeermiddel voor het realiseren van kleine maatregelen.

---

<sup>15</sup> Zoals eerder is beargumenteerd is een integrale benadering van gebied / problematiek belangrijk. Zolang de organisatie niet is ontschot, zou het onderbrengen van het wijkgericht werken bij een algemene afdeling logischer zijn dan bij een vakafdeling. Deze mogelijkheid biedt de ambtelijke organisatie Voorschoten op dit moment (nog) niet. De concernstaf heeft vooral een bestuursondersteunende functie en geen uitvoerende taken.

## 7.1 Participatieladder

Bewoners zijn een belangrijke partner binnen het wijkgericht werken. Participatie van bewoners kan verschillende vormen aannemen en in verschillende gradaties voorkomen. Vormen van bewonersparticipatie in het wijkgericht werken kunnen bijvoorbeeld zijn:

- meedoen met opruimacties;
- meedoen met wijkgesprekken;
- meedenken in het kader van verkeersmaatregelen voor veilige school–thuisroutes.

Meedenken en meedoen kan variëren van meepraten aan de vergadertafel tot meewerken in het onderhoud van de openbare ruimte of het organiseren van buurtactiviteiten. Deze vormen van participatie kunnen worden geplaatst op de zogenaamde participatieladder.



Op de onderste tree worden bewoners geïnformeerd door de overheid (en overige partners) over de ontwikkelingen in hun buurt / wijk. Dit is een eenzijdig proces vanuit de gemeente naar de bewoners.

De tweede tree op de ladder raadpleegt de bewoners over wat zij vinden in relatie tot de ontwikkelingen in hun buurt / wijk of ten aanzien van een specifiek project. Bewoners kunnen dan hun opvattingen, wensen en behoeften kenbaar maken, zonder dat dit hoeft te leiden tot aanpassingen in de voorstellen van de gemeente. De opvattingen van de bewoners kunnen van invloed zijn, maar daar staat nog geen verplichting tegenover.

De derde tree gaat hierin een stap verder. De bewoner heeft op deze trede van de participatieladder een officiële adviesfunctie. Bewoners brengen advies uit over voorstellen aangaande hun leefomgeving en deze adviezen worden gehoord door de politiek bestuurders.

Op de vierde tree is de bewoners coproducent van maatregelen en beleid voor zijn gebied. Samen met overheid en partners wordt het beleid, de projecten en maatregelen voor het betreffende gebied geformuleerd, de positie van partijen is gelijkwaardig.

Op de volgende tree is deze positie van bewoners ook gelijkwaardig in de besluitvorming. De politiek conformeert zich hier bij voorbaat aan. De hoogste tree is de plek waar er sprake is van zelfbeheer. Bewoners beheren in deze variant zelf (delen van) de openbare ruimte, zijn zelf verantwoordelijk voor de wijkagenda, wijkprojecten enz.

Voorschoten kiest ervoor om met bewoners in gesprek te gaan binnen de door het bestuur vastgestelde kaders. Deze participatie van bewoners zal vooral op de eerste en tweede trede van de participatieladder plaatsvinden. Informeren en raadpleging van bewoners zijn hier de varianten. Daarnaast heeft Voorschoten ook adviesgroepen waarin burgers zijn vertegenwoordigd. Deze adviesgroepen zijn soms op een specifiek onderwerp (bijvoorbeeld de werkgroep toegankelijkheid of

de commissie cultuur) actief, soms op wijkniveau (revitalisering Van Dobbewijk), of op breder gebied zoals de Centrale Adviesraad WMO. Deze groepen zijn actief op de derde trede, de adviesfunctie.

## **7.2 Groeimodel en ambitieniveau**

In het kader van wijkgericht werken is het belangrijk om te werken vanuit realistische doelstellingen en ambities. Bewoners moeten vooraf goed weten wat er wel / niet mogelijk is, waarover wel / niet meegedacht kan worden. Ook de verhouding tussen participatie en de wettelijk verplichte inspraaktrajecten is belangrijk om bij de start van projecten en aanpakken duidelijk te hebben.

Vormen van wijkgericht werken waarbij de nadruk vooral ligt op betrokkenheid van bewoners in het verbeteren van de sociale cohesie is op het niveau van Voorschoten (uitgezonderd de pilots Vlietwijk en (delen van) Noord Hofland) niet realistisch. Wel kan worden gewerkt aan een groeimodel. De aspecten:

- verbetering van de vraaggerichtheid;
- voortzetten burgerparticipatie;
- ontwikkeling van een algemeen servicepunt;
- verbetering van de afhandeling van brieven en dergelijke

zijn niet allemaal morgen gerealiseerd. De realisatie van deze aspecten samen met het in gesprek gaan met buurten waar verbeteringen worden uitgevoerd is een ambitie voor de komende jaren. Hiermee wordt de serviceverlening verbeterd, de communicatie met burgers geïntensiveerd en het draagvlak onder projecten vergroot. Als dit eenmaal gerealiseerd is, kan opnieuw worden gekeken naar nieuwe vormen van uitbreiding in de dienstverlening aan bewoners van Voorschoten.

## **8 Samenvatting en conclusies.**

- Wijkgericht werken kan een bijdrage leveren in het betrekken van burgers bij hun woon- en leefomgeving. Wijkgericht werken draagt bij aan het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente (en partners). Daar waar mogelijk wordt de dienstverlening afgestemd op de vraag van burgers.
- De sociale cohesie in Voorschoten is op zich geen aanleiding voor de invoering van wijkgericht werken als methode voor de gehele gemeente. De legitimatie voor de invoering van wijkgericht werken in Voorschoten wordt gevonden in: het verbeteren van de vraaggerichtheid, verbeteren en uitbreiden van de algemene serviceverlening en de wens tot het bevorderen van burgerparticipatie.
- Wijkgericht werken en de WMO hebben veel met elkaar te maken. Zowel voor de WMO als voor het wijkgerichte werken is een integrale benadering van de leefomgeving en problematiek belangrijk. Om integraal te kunnen werken en problemen / projecten vanuit een integrale benadering te kunnen organiseren en oplossen is een organisatie nodig die geen last heeft van interne belemmeringen (schotten binnen de organisatie).
- Voor het wijkgericht werken heeft elke afdeling zijn eigen aanspreekpunt in de vorm van een accounthouder (0.1 fte) en wordt de binnen het wijkgerichte werken gewenste dienstverlening gecoördineerd door een coördinator wijkgericht (0.5 fte) werken.
- Voor deze voorgestelde organieke aanpassingen is geen extra budget noodzakelijk, deze kunnen worden gevonden in de reguliere formatie en begroting. Wijkgericht werken kent een ambitie die past bij Voorschoten. Aangehaakt wordt bij 'projecten als drager' voor het in gesprek gaan met bewoners. Voorbeelden hiervoor zijn de verbetering van het riool, de invoering van 30 km zones of andere sociale projecten die worden georganiseerd vanuit de gemeente.
- Wijkgericht werken is maatwerk. Daar waar aanleiding is, worden specifieke projecten gestart. In dit kader wordt inmiddels een tweetal pilots uitgevoerd, te weten voor de wijk Vlietwijk en delen van Noord Hofland, zorgen van bewoners over de leefbaarheid spelen hierin een belangrijke rol.

- Voorschoten wil met elk van de 11 wijken minimaal 1 x per 4 jaar in gesprek over wensen en behoeften onder de bewoners van deze gebieden. Voor het kunnen uitvoeren van kleine maatregelen wordt een budget van 5.000 euro per gebied beschikbaar gesteld.
- De meerwaarde van het wijkgericht werken ligt in het verbeteren van de dienstverlening (communicatie over projecten, centraal meldpunt etc.), integrale samenwerking en het in gesprek gaan met bewoners.

Bijlage A

## **Begrippenkader:**

In Voorschoten worden veel termen door elkaar gebruikt. Dit leidt tot verwarring en onduidelijkheid: wat wordt er precies bedoeld en wie wordt bedoeld. Om helderheid hierin te verschaffen wordt een begrippenkader gegeven.

### *Algemeen*

#### **Wijkgericht werken**

- een methode van werken waar een wijk (omschreven administratieve eenheid) of buurt het vertrekpunt is waarbinnen activiteiten plaatsvinden.
- Binnen het wijkgericht werken wordt samengewerkt door gemeente, bewoners en maatschappelijke organisatie(s) zoals de corporaties en welzijnorganisaties.
- Binnen het wijkgerichte werken worden de interne werkprocessen op elkaar afgestemd om zodoende een wijk integraal te kunnen benaderen.
- Wijkgericht werken (fysiek, sociaal en economisch) kent een actieve inbreng van bewoners

#### **Wijkbeleid**

Beleid gericht op een specifieke wijk, welke maatregelen worden uitgevoerd om in wijk x effect y te bereiken.

#### **Wijkaanpak**

Verzamelnaam voor wijkgericht werken en wijkbeleid. Integrale samenwerking, gericht op de uitvoering van maatregelen en activiteiten in een specifieke wijk.

### *Instrumenten in het kader van wijkgericht werken*

#### **Wijkvisie**

Toekomstvisie voor een specifieke wijk, al of niet vertaald in concrete maatregelen. Een wijkvisie heeft veelal betrekking over minimaal 5 jaar.

#### **Wijkanalyse**

Overzicht van de wijk met daarin de belangrijkste demografische gegevens (aantallen, leeftijdsopbouw, verhouding man – vrouw, land van herkomst, samenstelling huishoudens, inkomensgroepen, enz).

Gegevens met betrekking tot woningvoorraad (koop – huur, verhuisbewegingen, enz).

Gegevens met betrekking tot het voorzieningenniveau (kinderopvang, welzijnsvoorzieningen, winkelvoorzieningen, sport, ouderen, enz).

Alternatieve term: Wijkscan

Een uitwerking van een wijkanalyse is als bijlage C opgenomen.

#### **Wijkbeschrijving**

Samenvatting van de wijkanalyse met daarbij veelal een inkleuring in relatie tot de beleving van de wijk, sfeertekening van de sociale cohesie.

#### **Wijkmaatregelenplan**

Plan (meestal voor de termijn van 1 jaar) waarin een overzicht wordt gegeven van alle maatregelen gericht op 1 wijk van de verschillende samenwerkingspartners en gemeentelijke diensten, eventueel inclusief budgetoverzicht en verantwoordelijkheid. Een lichte variant hiervan is een Actielijst.

Alternatieve termen: Wijk(jaar)programma, Wijkplan

**Wijkoverleg**

(alternatieve termen; wijkraden, wijkplatforms, wijkcoördinatieteams enz)

Een vorm van overleg tussen bewoners, gemeente en organisaties waarin de uitvoering van een wijkmaatregelenplan wordt gevolgd en geëvalueerd. De samenstelling van het wijkmaatregelenplan (prioritering) wordt veelal door bewoners gedaan. De uitvoerbaarheid van deze prioriteiten wordt besproken in het wijkoverleg. Planning, budget en vertaling in een wijkmaatregelenplan is dan onderwerp van gesprek voor het wijkoverleg.

**Wijkbudget**

Budget specifiek voor de uitvoering van maatregelen (activiteiten) op het niveau van de wijk, veelal beheerd door de coördinator wijkgericht werken waarbij op basis van de prioritering door bewoners keuzes zijn gemaakt waaraan het budget besteed wordt (activiteiten / maatregelen uit het wijkmaatregelenplan)

**Wijkontwikkelingsplan**

Term waarmee in de regel plannen worden aangeduid die specifieke maatregelen bevatten (fysiek, sociaal, economisch) om een wijk op een hoger plan te brengen. Veelal wordt er een beginsituatie geschetst met daarbij een gewenste situatie.

Vergelijkbaar met wijkvisie.

**Wijkschouw**

Eén van de bekendste instrumenten in het kader van het wijkgerichte werken. Professionals en wijkbewoners schouwen de wijk (fysieke omgeving) en stellen op basis van deze schouw een gezamenlijke actielijst op met te verhelpen problemen (korte / lange termijn) en door wie. In een volgende schouw wordt de oude actielijst nagelopen en aangevuld met nieuwe onderwerpen. Samenstelling van een schouw kan bijvoorbeeld zijn: wijkbewoners, wijkagent, vertegenwoordiger groen en grijs gemeente, wijkconsulent, opbouwwerker.

**(wijk)beheerplan**

Uitvoeringsplan beheer openbare ruimte. Wat staat voor wanneer gepland in relatie tot inrichting en onderhoud openbare ruimte (kan samenhang zijn tussen verkeer, parkeren, onderhoud wegen, onderhoud groen, speelvoorzieningen, maar kan ook per deelgebied apart zijn).

**Zelfbeheer**

Delen van het beheer van de openbare ruimte kunnen voor onderhoud worden overgedragen naar (een groep van) bewoners. De afspraken tussen gemeente en bewoners worden in een overeenkomst vastgelegd.

*Overig***Structuurvisie**

Hierin staan de ruimtelijke ontwikkelingen in een bepaald gebied. (vervangt het structuurplan). De structuurvisie wordt uitgewerkt in de gemeentelijke bestemmingsplannen.

**Wijkstructuurplan**

Geeft een beschrijving van de ruimtelijke ontwikkeling van de wijk. Doorvertaling van de structuurvisie naar wijkniveau.

## Gebiedsgericht

Term wordt gebruikt om een groter gebied mee aan te duiden dan een buurt of wijk. Een gebiedsgerichte aanpak brengt samenhang in maatregelen en inspanningen zoals die worden uitgevoerd in een specifiek gedefinieerd gebied.

### *Partners en rollen*

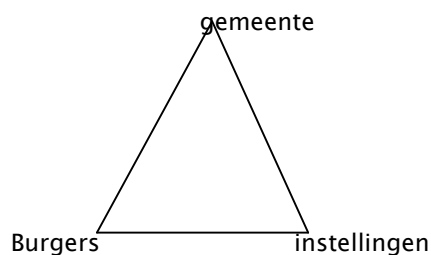
#### **Wijkpartners**

De in een wijk aanwezige (maatschappelijk) instellingen die naast de wijkbewoners actief betrokken zijn in het wijkgericht werken. Veelal zijn de kernpartners: politie, welzijnsorganisatie en woningbouwcorporatie(s). Hieromheen kan een schil zitten waarin bijvoorbeeld de kerken, verenigingen, zorginstellingen, bibliotheek, scholen, winkeliersverenigingen en dergelijke die in een wijk aanwezig zijn.

### *Specifieke rollen:*

#### **Coördinator wijkgericht werken Voorschoten**

Deze functie binnen de gemeente Voorschoten is in het wijkgericht werken de spin in het web, een aanjager, regisseur en bruggenbouwer. Deze rollen worden ingevuld in de relatie gemeente – burger, gemeente – organisaties, organisaties – burgers.



De coördinator wijkgericht werken is verantwoordelijk voor het opstellen en de implementatie van het voor Voorschoten afgesproken instrumentarium in het kader van het wijkgericht werken. De coördinator is een belangrijke verbinding in relatie tot de overige afdelingen van de gemeente. Intern in de organisatie: aanspreekpunt voor actuele ontwikkelingen in de wijk. Voor externen een belangrijke ingang naar het gemeentelijk apparaat. Budgethouder wijkgericht werken.

#### ***Opbouwwerk (wijkcoördinator)<sup>16</sup>***

De opbouwwerker is het eerste aanspreekpunt voor bewoners in een bepaald gebied. Deze functie binnen het wijkgericht werken is eveneens spin in het web, aanjager, adviseur en bruggenbouwer. Een belangrijk onderscheid met de coördinator wijkgericht werken is de rol voor het opbouwwerk van aanjager (tegenover de rol van regisseur van de coördinator wijkgericht werken).

De opbouwwerker ontwikkelt en stimuleert bewonersinitiatieven in Vlietwijk en Noord Hofland, organiseert bewoners in een vorm van overleggroep op buurtniveau die op wil treden als gesprekspartner voor gemeente, corporatie en overige bewoners. Ondersteunt taak- en belangengroepen in Vlietwijk en Noord Hofland en levert van een bijdrage aan het wijkgericht werken. Het opbouwwerk ontwikkelt in samenwerking met bewoners activiteiten gericht op het verstrekken van de sociale cohesie.

---

<sup>16</sup> De opbouwwerker voor de wijken Noord hofland en Vlietwijk wordt ook aangeduid met de term wijkcoördinator Deze term wekt verwarring op in relatie tot de functie van coördinator wijkgericht werken en zal daarom niet meer worden gebruikt.

**Wijkconsulent**

Functie binnen de woningbouwcorporatie, vertegenwoordiger van de corporatie binnen wijkoverleg en projectgroepen. Contactpersoon voor coördinator wijkgericht werken, opbouwwerker en andere partners.

**Wijkbeheerder**

Functie binnen de woningbouwcorporatie, meestal verantwoordelijk voor een specifiek complex of deel van het woningbezit. Aanspreekpunt voor bewoners voor klachten. Contactpersoon voor het Uitvoerend Bedrijf, wijkagent enz.

**Wijkagent**

Vertegenwoordiger van de politieorganisatie voor een specifieke wijk. Eerste contactpersoon voor bewoners en organisaties binnen het wijkgerichte werken. Heeft schakelfunctie richting de eigen organisatie, burgers en samenwerkingspartners.

**Accounthouder wijkgericht werken**

Term waar in de regel mee wordt bedoeld een ambtenaar die binnen een specifieke dienst verantwoordelijk is voor het wijkgerichte werken vanuit die specifieke dienst. Deze functionaris draagt zorg voor informatie vanuit zijn vakdienst in de plannen op wijkniveau en andersom neemt hij signalen en wensen van bewoners mee naar zijn dienst. Is voor de coördinator wijkgericht werken eerste aanspreekpunt vanuit de dienst.

*Overig***Leefbaarheid**

Leefbaarheid is een containerbegrip waarmee wordt aangegeven hoe aantrekkelijk en/of geschikt een gebied of gemeenschap is om er te wonen en / of te werken. Het begrip is deels subjectief, iedereen heeft een idee van de betekenis, maar de exacte omschrijving is sterk afhankelijk van tijd en plaats. Om leefbaarheid meetbaar te maken worden vaak indicatoren gebruikt gericht op voorzieningen (scholen, winkels e.d.), kwaliteit van de woningvoorraad, kwaliteit van de openbare ruimte, parkeren, verlichting, werkgelegenheid, veiligheidscijfers, milieu enz.

Bij leefbaarheid gaat het om het samenspel tussen fysieke kwaliteit, sociale kwaliteit, sociale kenmerken en veiligheid van de omgeving. "Leefbaarheid is de waardering, of het gebrek aan waardering, van het individu voor zijn of haar leefomgeving" <sup>17</sup>.

**Leefbaarheidmonitor**

Instrument wat de ontwikkelingen op de indicatoren van leefbaarheid meetbaar maakt. Heeft vaak een grote overlap met de veiligheidsmonitor.

**Leefbaarheidbudget**

Budget, beschikbaar gesteld door bijvoorbeeld gemeente en / of corporatie, om (kleine) maatregelen in het kader van het bevorderen van de leefbaarheid op een snelle manier te kunnen realiseren.

**Burgerparticipatie**

Bij het begrip burgerparticipatie is het belangrijk om een onderscheid te maken in burgerparticipatie als doel op zich of projecten waarbij het participeren van burgers als middel wordt ingezet.

Voorschoten heeft in het kader van operatie Wervelwind burgerparticipatie als doel: “Het creëren van draagvlak” meegegeven. In relatie tot wijkgericht werken ligt de nadruk op het maximaal meedoen van burgers in de samenwerking. Participatie van burgers in wijkgericht werken gaat ook uit van de gedachte dat er wat te halen moet zijn voor bewoners, er moet een resultaat kunnen worden bereikt.

### **Burgerparticipatieboom**

Instrument binnen de gemeente Voorschoten waarmee projecten / beleidsvoorstellen worden beoordeeld op de mate waarin deze zich lenen voor (welke vorm van) participatie van burgers.

Overige instrumenten:

Inspraak, hoorzittingen, informatiebijeenkomsten, werkgroepen, enz.

### *Gerelateerde begrippen*

#### **Project / projectmatig werken**

Een project heeft een duidelijk begin en einde waarin gewerkt wordt aan een vooraf gedefinieerd doel (SMART geformuleerd) en beoogde resultaten. In een wijkmaatregelenplan kunnen projecten staan die voortvloeien uit de keuzes binnen het wijkgerichte werken en afdelingsplannen van de gemeente Voorschoten.

#### **Wijkproject**

Zie hierboven. Projectuitvoering is verbonden aan een specifieke wijk en maakt onderdeel uit van het jaarprogramma /afdelingsplan.

#### **Projectgroep / wijkprojectgroep**

In de projectorganisatie is vaak een projectgroep opgenomen. Hierin hebben de belangrijkste spelers (veelal professionals) binnen het project zitting, in deze laag wordt gefocust op de uitvoering van het project, planning en budget.

#### **Stuurgroep**

Grotere projecten hebben boven de projectgroep vaak een stuurgroep die op een hoger abstractieniveau sturing geeft aan het project. De projectleider legt dan verantwoording af aan de stuurgroep. In kleinere projecten zijn stuur- en projectgroep vaak in elkaar geschoven.

#### **Klankbordgroep**

Een klankbordgroep heeft veelal een minder formele status dan project- of stuurgroep. Bestaat veelal uit direct betrokkenen, deelname op persoonlijke titel. Fungeert als klankbord voor de projectleider of opdrachtgever en heeft een adviserende rol.

#### **Wijkadviesteams**

In wijkadviesteams zijn vaak de directie van diensten verzameld die een advies geven over de haalbaarheid van wijkmaatregelplannen. Model komt bijna uitsluitend in de grote steden voor.

## **Bijlage B**

### **Scenario's wijkgericht werken**

In het wijkgericht werken zijn een aantal verschillende modellen herkenbaar. Deze modellen zijn in een matrix gezet in de vorm van scenario's die op een aantal onderdelen vergelijkbaar zijn gemaakt. Deze scenario's zijn modelmatig. In de praktijk zijn er veel varianten en overlappingsen.

De meest voorkomende varianten zijn scenario 2 en 3. Vaak wordt gestart met een model vergelijkbaar met scenario 3 waarbij eerst gekozen wordt voor een fysieke insteek. Naarmate er meer ervaring is opgedaan binnen dit model, de werkprocessen goed lopen en de samenwerking intern en met de partners goed is georganiseerd, wordt vaak gekozen voor een uitbreiding van het wijkgericht werken naar een integrale aanpak. De beperkte insteek op het fysieke gebied wordt dan uitgebreid naar een meer vraaggerichte benadering van het wijkgerichte werken, een ontwikkeling richting scenario 2.

Wijkgericht werken scenario's

	<b>Voorschoten</b>	<b>Scenario 1 Wijkgericht werken afschaffen</b>	<b>Scenario 2 De burger centraal</b>	<b>Scenario 3 Beheer centraal</b>	<b>Scenario 4 Verkeer Centraal</b>
<b>Doelen wijkgericht werken</b>	Verbeteren van de kwaliteit en veiligheid en het bevorderen van de sociale cohesie	n.v.t.	Verbeteren van de leefbaarheid Verbeteren sociale cohesie Burgerparticipatie Vraaggericht werken Communicatie	Verbeteren van de leefbaarheid Verbeteren fysieke omgeving Beperkte participatie burgers	Ontwikkelen 30 km zones in woonwijken Verbeteren leefbaarheid in beperkte gebieden
<b>Positie in het ambtelijk apparaat</b>	Coördinator wijkgericht werken afdeling welzijn Niet gepositioneerd in relatie tot andere afdelingen.	n.v.t.	Verankering binnen bestaande werkprocessen beheer, welzijn, ro en veiligheid Wijkcoördinator aanspreekpunt, verbindingsofficier en regisseur. Beheer en UB zijn opdrachtnemer	Verankering in beheerplannen. Beheer is aanspreekpunt, regisseur en opdrachtgever naar andere diensten / afdelingen. Meldpunt UB (signalering en uitvoering) UB en welzijn zijn opdrachtnemer.	Verankering in verkeer en vervoernota. Ruimte is aanspreekpunt, regisseur en (intern) opdrachtgever.
<b>Rol in het ambtelijk apparaat</b>	Regisseur, ambassadeur en adviseur	n.v.t.	Aanjager, stimulator, bruggenbouwer. Belangrijkste opgave: organiseren van de communicatie en samenwerking	Coördinator, gericht op onderhoud en verzorging.	Uitvoering, schakelpunt in communicatie
<b>Scope</b>	Noord Hofland Vlietwijk	Gemeente	De wijk, buurt, straat. Samenvoeging van wijken is noodzakelijk. Afstemming wijk - bovenwijks is aandachtspunt. Model wordt veelal voor een gehele gemeente ingevoerd	De wijk, buurt, straat. Bovenwijks Gemeentelijk niveau	Buurt, straat
<b>Zeggenschap</b>	College	College, raad, MT	Bewoners, instellingen, gemeente. Raad en college op afstand (kaders en toetsen)	Afdeling beheer, MT College, raad	College, raad
<b>Samenwerking</b>	Bewonersorganisatie, corporaties. Intentieovereenkomst Noord Hofland, samenwerkingsovereenkomst Vlietwijk	Gebruikelijke samenwerking	Breed, partners zijn bewoners(groepen), corporaties, politie, welzijn, ouderen, scholen enz. Gemeente - diverse afdelingen, minimaal beheer, ro, ub en welzijn	Smal, partners zijn gemeente afdelingen UB, beheer en RO. Bewoners, beperkt instellingen	Smal. Gemeentelijke afdelingen, bewoners, beperkt maatschappelijke instellingen
<b>Budget</b>	Per project via reguliere begroting	Reguliere begroting	Wijkbudget en reguliere begroting	Reguliere begroting	Reguliere begroting en klein wijkbudget
<b>Instrumenten</b>	Geen specifieke wijkgerichte instrumenten gedefinieerd	Afdelingswerkplannen	Wijkanalyse, Participatieplan	Beheerplannen Participatieparagraaf	Uitvoeringsprogramma 30 km zones, relatie beheerplannen,

			Wijk(jaar)programma (projecten) Wijkverslag	Projectplannen	rioleringsplan, groenbeheerplan, spa...
--	--	--	--	----------------	---

## Bijlage C

### Wijkanalyse

In Voorschoten is veel informatie aanwezig, maar niet geïnterpreteerd in relatie tot de betekenis voor Wijkgericht Werken. Het is belangrijk om vooraf vast te stellen welke informatie er is en nog aanvullend gewenst wordt om een wijkanalyse te kunnen opstellen. Deze analyse (interpretatie van de cijfers en een sfeertekening), is het vertrekpunt voor het fundament onder wijkgericht werken. De taak van de coördinator wijkgericht werken is het verzamelen en toegankelijk maken van de beschikbare informatie en lacunes in de informatie inzichtelijk te maken en te voorzien van een oplossing. Deze wijkanalyse kan na dat het fundament is gelegd, tweejaarlijks worden geupdated (cijfers).

Welke gegevens worden verzameld:

<b>Wonen</b>	<b>Woningvoorraad</b>	<b>Aantallen</b>	
		Type woningen	
		Huur / koop	
		Prijsklasse	
		Gemiddelde bezetting	
		Leegstand	
		Verhuismobiliteit	
<b>Openbare ruimte</b>	<b>Woonomgeving</b>	<b>Waardering</b>	
		Straat	
		Buurt	
		<b>Groen</b>	<b>Waardering</b>
		Wijk	
			Onderhoud
			Inrichting
		<b>Verkeer</b>	<b>Waardering</b>
			Veiligheid
			Parkeren
			Bereikbaarheid
		<b>Wegen</b>	<b>Waardering</b>
			Onderhoud
			Inrichting
		<b>Invalidenvoorzieningen</b>	<b>Waardering</b>
			Aanwezigheid
		<b>Speelvoorzieningen</b>	Waardering
		<b>Verlichting</b>	<b>Waardering</b>
			inrichting
			Onderhoud
	Milieu	Waardering	
		Vervuiling	
		Luchtkwaliteit	
		Geluidsoverlast	
<b>Veiligheid</b>	<b>Cijfers veiligheidsmonitor gebruiken en wijkspecifiek maken minimaal op:</b>		
		Inbraken	
		Overlast	
		Vandalisme	
		Diefstal auto	

		Jeugd en veiligheid	
		Openbare vernielingen	
<b>Voorzieningen</b>	<b>Type</b>	<b>Waardering</b>	
	Scholen		
	Peuterspeelzaal		
	Kinderopvang		
	Bibliotheek		
	Buurthuizen		
	Ouderen		
	Overige welzijnsacc		
	<b>Winkels</b>		
	Dagelijkse boodschap		
	Sport		
	Openbaar vervoer		
	- trein		
	- bus		
<b>Sociale cohesie</b>			<b>Waardering</b>
	Buurtcontacten	Groeten	
		Koffiedrinken	
	Burenhulp	Boodschappen	
		Oppassen	
		Klussen	
		Verzorging	
	Buurtactiviteiten	Kinderactiviteiten	
		Tieneractiviteiten	
		Buurtactiviteiten	
		Buurtvereniging	
		Belangenbehartiging	
	Vrijwilligerswerk	Zorg	
		Sport	
		Ouderen	
		Overig	
<b>Demografische geg</b>	<b>Leeftijdsopbouw</b>	<b>Aantallen</b>	
			Man / vrouw
			Land van herkomst
	Opleidingsniveau		
	Doorstroming VO	Type	
	Vroegtijdig schoolverl		
	Uitkeringsgerechtigden		
	Inkomensgroepen		
<b>Overig</b>	Sterke punten wijk		
	Te verbeteren		

Beschikbaar op postcodegebied:

2251 Centrum, Vlietwijk, Bijdorp

2253 Leidseweg, Adegeest, Noord Hofland

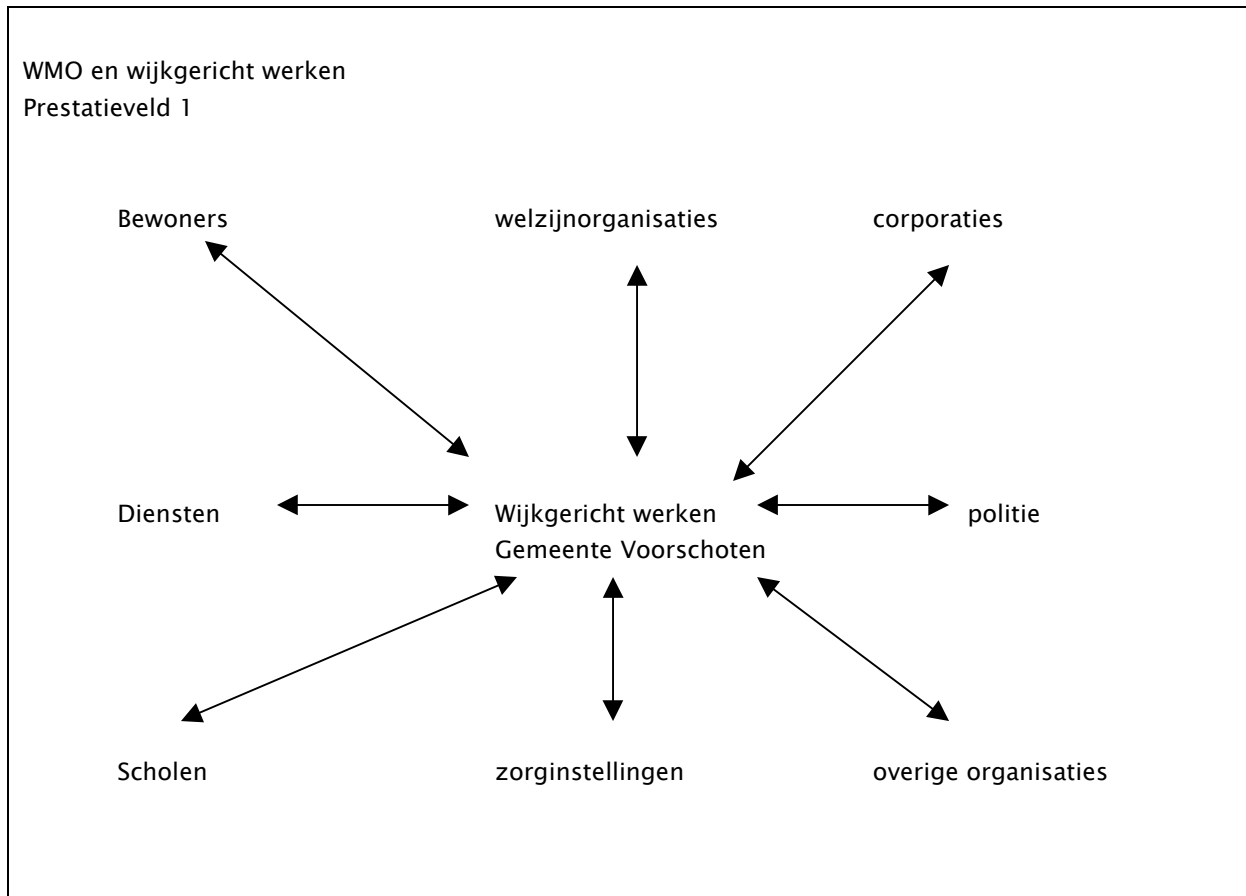
2252 Nassauwijk, Boschgeest

2254 Dobbewijk

## Bijlage D Samenhang met andere beleidsterreinen

In wijkgericht werken gaat het om het uitbreiden van de serviceverlening, verbetering van de vraaggerichtheid, Wijkgericht werken is geen apart beleidsveld, maar een methode van werken die samenhang brengt tussen meerdere beleidsterreinen.

Samenhang Partners binnen wijkgericht werken



Wijkgericht werken / vraaggericht werken heeft een directe samenhang met (het beleid en uitvoering) van de directe samenwerkingspartners.

De samenhang met de beleidsterreinen binnen de gemeente Voorschoten is te vinden op het niveau van het domein (ruimtelijk beheer, veiligheid enz), op doelgroepenbeleid en op uitvoeringsniveau:

Beleidssterreinen	Samenhang wijkgericht werken	Specifieke doelgroepen / specifieke beleidsplannen
Sport en bewegen	+ ++	Algemeen Specifieke doelgroepen
Onderwijs / educatie	+++ +++ +	0 - 4 jarigen basisscholen voortgezet onderwijs
Jongeren	++ +	CJG Kinderopvang

	+++ +++ +++	Tieners Jongeren Vrijtijdsbesteding
Ouderenbeleid	+++	Ouderen
Gehandicaptenbeleid	+++	Mindervaliden
Gezondheidszorg	+	Algemeen
Veiligheid	+++	Integraal veiligheidsplan
Welzijn	+++ +++ +++	Buurtaccommodaties Opbouwwerk Bewonersorganisaties
Ruimtelijk beheer	+++ + +++ +++ + + +	Groen Wegen en Verkeer 30 km zones Speelvoorzieningen Riolering Verlichting Parkeren
Ruimtelijke ontwikkeling	++ + + +	Woonvisie Structuurvisie Bestemmingsplannen Projecten
Uitvoerend bedrijf	+++ +++	Uitvoering onderhoud Beheerplannen en overige uitvoering onderhoud in de openbare ruimte

## **Bijlage E**

### **Instrumenten Wijkgericht Werken Voorschoten**

Voorschoten kiest voor een ‘lichte’ variant van wijkgericht werken. De nadruk hierbij ligt op de verbetering van de serviceverlening en groei naar vraaggericht werken. Bij een ‘lichte’ variant hoort ook een licht instrumentarium.

Een **wijkanalyse** zoals opgenomen in bijlage C is een belangrijk vertrekpunt . Deze analyse geeft een overzicht van de belangrijkste demografische gegevens, gegevens met betrekking tot de woningvoorraad, de voorzieningen en de veiligheidsgegevens. Deze gegevens zijn voor het merendeel beschikbaar en aanwezig binnen de gemeente Voorschoten en bij de partners van het wijkgericht werken. Waar mogelijk kunnen deze gegevens worden aangevuld met belevingsgegevens. Deze kunnen voorhanden zijn of vergaard worden door middel van gericht onderzoek. **Het (doen) opstellen van de wijkanalyse is een verantwoordelijkheid van de coördinator wijkgericht werken gemeente Voorschoten.**

De **coördinator wijkgericht** werken is regisseur, verbinden en aanjager van het wijkgerichte werken. De coördinator heeft een belangrijke verbindende rol tussen de gemeente en de partners binnen het wijkgerichte werken.

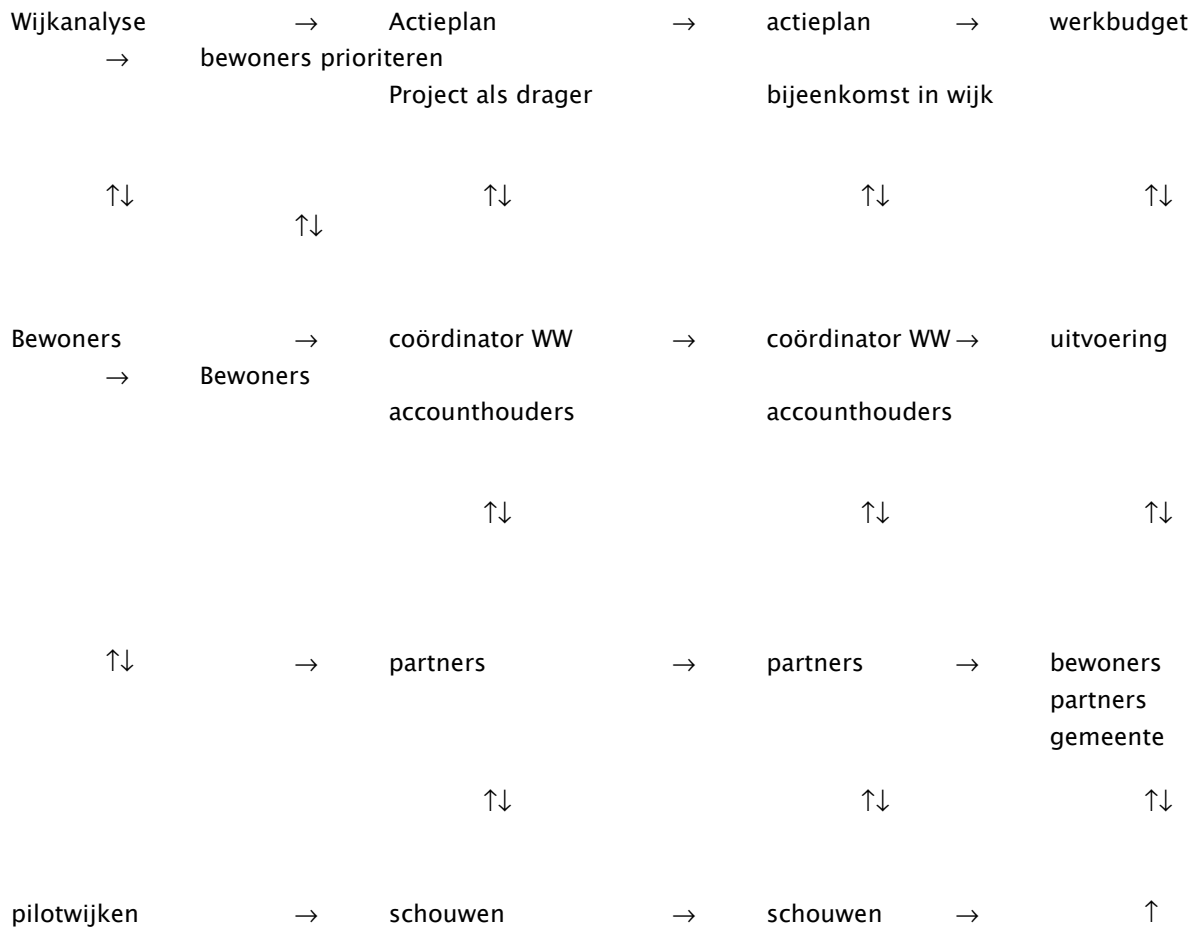
Intern overlegt de coördinator met de **accounthouders** van de vakafdelingen over de vraag: welke projecten staan het komende jaar op de agenda voor wijk x. Welke projecten zijn geschikt als ‘drager’ voor het wijkgericht werken de communicatie met wijkbewoners over het leven in hun buurt, welke wensen en behoeften zijn er nog meer (accounthoudersoverleg).

Een **actielijst** kan voortkomen uit de bewonersbijeenkomst x. Hierin zijn dan opgenomen de projecten die het komende jaar worden uitgevoerd, de vragen en wensen vanuit de bewoners die kunnen worden gehonoreerd en de verdeling van het werkbudget hierover.

Voor het gesprek met bewoners kan ook worden gekozen voor het instrument van de **Buurt(wijk)schouw**. Professionals en bewoners schouwen de buurt (fysieke omgeving) en stellen op basis van deze schouw een gezamenlijke **actielijst** op met te verhelpen problemen (korte / lange termijn) en door wie. In een volgende schouw wordt de oude actielijst nagelopen en aangevuld met nieuwe onderwerpen. Samenstelling van een schouw kan bijvoorbeeld zijn: bewoners, wijkagent, vertegenwoordiger groen en grijs gemeente, wijkconsulent, opbouwwerker. Deze methode zal worden getest in de pilotwijken Vlietwijk en Noord Hofland.

Het **Werkbudget** is specifiek bedoeld voor: uitvoering van acties uit de actielijst en de kosten verbonden aan de bewonersavonden als er niet wordt gewerkt vanuit de variant ‘beheerproject als drager’. Het budget is vooral bedoeld als smeerolie, het vervullen van kleine wensen die snel realiseerbaar zijn. Dit budget wordt gedekt vanuit de begrotingspost wijkbeleid: sociale vernieuwing. De overige kosten zijn opgenomen in de reguliere afdelingsbegrotingen.

**Schematische weergave:**



**Bijlage F  
Wijkindeling**



## **Bijlage G**

### **Voorbeelden wijkgericht werken**

#### **Gemeente Harderwijk<sup>18</sup>**

41.000 inwoners, 16 wijken, tientallen buurten.

Op buurtniveau gaat het om geografische eenheden van ongeveer 500 woningen, ca 1000+ inwoners per buurt

In vijf van deze buurten wordt specifiek buurtgericht gewerkt, een min of meer integrale wijze van werken in samenspraak met betrokken burgers en gebruikers.

Harderwijk heeft gekozen voor een 'groeimodel'. In de aanloopfase van enkele jaren kunnen telkens andere buurten rekenen op een omvangrijke professionele en ambtelijke bemoeienis, waarna de bewoners en professionele partners het proces grotendeels zelf moeten gaan dragen.

De ontwikkelingen zijn verlopen via de start met buurtpreventieprojecten, later de ontwikkeling van integraal buurtbeheer in eerste instantie gericht op drie buurten die in relatie tot fysiek en sociale karakteristieken extra onderhoud nodig waren.

Harderwijk kiest voor de term Buurtgericht werken.

De doelen zijn zowel gericht op verkleinen van de afstand burger – bestuur, vergroten betrokkenheid, medeverantwoordelijkheid en zeggenschap van bewoners bij hun directe woon- en leefomgeving, verbeteren van het dagelijkse beheer, verbetering sociaal klimaat en sociale veiligheid. Gestart is met fysieke projecten, waarna gestreefd gaat worden naar een integrale aanpak.

Harderwijk werkt niet met buurtbudgetten.

0.5 fte coördinatie buurtbeheer ondergebracht bij de afdeling bestuursondersteuning.

Verder een 'licht' team van een wijkcoördinator stadsbeheer en drie wijkbeheerder afdeling beheer openbare ruimte

Rol van de wijkcoördinator: ambassadeur gemeente, regisseur buurtteams, accountmanager.

Nadruk ligt op fysiek beheer.

#### **Gemeente Tiel<sup>19</sup>**

40.000 inwoners, 8 wijken waarvan er vijf in de stad Tiel zijn. De overige drie zijn de dorpen van de gemeente Tiel.

Elke wijk heeft drie of vier buurten met 7000 – 8000 inwoners per wijk.

Tiel Oost is een pilot wijkgericht werken

Elke wijk wordt geschouwd, heeft een wijkwethouder en een wijkbudget gekoppeld aan de wijkschouw.

Tiel heeft vier wijkcoördinatoren. Het proces wordt getrokken vanuit de afdeling welzijn. De samenwerking met de andere sectoren binnen de gemeente was niet vanzelfsprekend.

De totale formatie voor het wijkgericht werken is flexibel, 12 fte voor onderhoud en beheer, 1 fte voor communicatie en 1.25 fte voor de pilot Tiel Oost. De programmaleider wijkgericht werken heeft geen formele bevoegdheden, de ontwikkeling is een open en informeel groeiproces.

Een veranderingsproces naar vraaggericht werken is in gang gezet.

Doelen waren in eerste instantie gericht op leefbaarheid en het bevorderen van burgerschap en zijn verschoven naar communicatie, sociale cohesie en wijkontwikkeling in brede zin.

---

<sup>18</sup> Wijkgericht werken in Gelderland, N. de Boer e.a., 2006

<sup>19</sup> wijkgericht werken in Gelderland, N. de Boer e.a., 2006

**Gemeente Wassenaar**

25.600 inwoners, verdeeld in 2 wijken (6.800 en 18.800) en 23 buurten.

De gemeente Wassenaar werkt met een accountmanager voor alle wijk- en buurtorganisaties. De accountmanager is het gezicht van de gemeente en eerste aanspreekpunt voor de 25 buurtverenigingen. De accountmanager heeft een belangrijke schakelende functie. Vertegenwoordigt de gemeente richting de buurtoverleggen en zorgt voor terugkoppeling van de wensen en behoeften vanuit de buurtoverleggen naar de vakwethouder. De accountmanager neemt deel aan de wijkwandelingen met de burgemeester, bewoners en betreffende buurtvereniging.