

Wijkgericht werken in onze organisatie

Februari 2012

Inleiding

In mei 2007 heeft de gemeenteraad de nota Stadskanaalster wijkaanpak vastgesteld. In 2008 is met de woningcorporaties Lefier en BCM het bureau wijkaanpak opgericht. De ervaringen met de samenwerking in het bureau wijkaanpak zijn wisselend geweest.

Dankzij wijkaanpak Stadskanaal hebben we in alle wijken en dorpen een bewonersvertegenwoordiging. De lijnen van wijkraden/plaatselijk belangorganisaties (pbo's) naar de samenwerkende partners zijn door wijkaanpak Stadskanaal korter en intensiever geworden. De schakelfunctie van de gebiedsontwikkelaar heeft goed gewerkt.

Dat de partners ook minder goede ervaringen hebben is een feit. Dan gaat het over het proces en de inhoud van visievorming en de uitvoering van het wijkgericht werken door de gemeente.

Daarom hebben de partners besloten tot een evaluatie van wijkaanpak Stadskanaal. Op grond van de conclusies uit de evaluatie hebben Lefier, BCM en gemeente besloten het bureau wijkaanpak op te heffen en hun samenwerking op een andere manier vorm te geven.

Deze notitie geeft aan hoe de gemeentelijke organisatie vorm en inhoud gaat geven aan het wijkgericht werken. Ook is de planning van werkzaamheden in 2012 opgenomen.

De nieuwe werkwijze kenmerkt zich door: gemeentelijke regie en samenwerking op wijkniveau en heeft alleen kans van slagen als het wijkgericht werken gemeengoed is in de gemeentelijke organisatie.

Hoe de gemeente vorm gaat geven aan de regierol in het proces waarin wijkvisies tot stand komen is onderwerp van de notitie "wijkvisies: productbeschrijvingen". In het "projectplan wijkvisie Maarswold" is dit proces concreet gemaakt.

Hoofdstuk 1.

Wijkgericht werken: wat en waarom.

1.1 Wat is wijkgericht werken?

Wijkgericht werken is een manier van werken die draait om verbetering van de directe woon- en leefomgeving van burgers. Bij het wijkgericht werken pakt de gemeente samen met burgers en professionele instellingen die actief zijn in een wijk, problemen integraal en op het niveau van de wijk of de buurt, aan. De bewoners staan daarbij centraal. Zij dragen mede-verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid van hun woon- en leefomgeving en krijgen middelen (wijkbudgetten en medezeggenschap) om die leefbaarheid te verbeteren.

1.2 Wat willen wij met het wijkgericht werken bereiken?

Uit de nota Stadskanaalster wijkaanpak (mei 2007):

“hoe zorgen wij er voor dat mensen zich veilig voelen in de omgeving waarin zij wonen? Hoe wordt overlast door sociale problemen in wijken voorkomen? Hoe kunnen gemeente en woningcorporaties tijdig ingrijpen als een woonwijk tot achterstandswijk dreigt te verworden?”

Het antwoord ligt in betrokkenheid. Betrokkenheid bij onze woon- en leefomgeving. Van bewoners bij de straten, buurten en wijken waarin zij wonen. Van de gemeente bij bewoners en de wijken waarin zij wonen. Van bewoners bij besluiten die er over hun woonomgeving genomen worden door de politiek”

Door bewoners meer zeggenschap over hun eigen woon- en leefomgeving te geven, zullen zij zich er meer bij betrokken en verantwoordelijk voor voelen. Betrokken burgers die zich verantwoordelijk voelen voor hun woon- en leefomgeving: dat maakt wijken en buurten aantrekkelijk om in te wonen.

Hoofdstuk 2.

Wijkgericht werken in Stadskanaal: 2007 tot en met 2011

In de een of andere variant werkt de gemeente Stadskanaal al lange tijd wijkgericht. Zo hebben we wijkcontactfunctionarissen (meer beleidsmatig) en wijkteams (beheer en onderhoud) gekend.

Met het vaststellen van de nota Stadskanaalster wijkaanpak (mei 2007) en het oprichten van een projectbureau samen met Lefier en BCM heeft het wijkgericht werken echter een structurele plaats gekregen. Bedoeling was werkende weg tot een “Stadskanaalster model” te komen. Dat gaf de partners in de wijkaanpak ruimte om te experimenteren, nieuwe dingen te proberen, successen te boeken en fouten te maken. De keerzijde van deze opzet was dat er verschillende belevingen ontstonden over rollen, taken en verantwoordelijkheden van de gebiedsontwikkelaar, van gemeente-medewerkers ten opzichte van het bureau wijkaanpak en de wijkraden/pbo's. In de praktijk heeft dat tot veel discussie geleid. In de nieuw opzet heeft de gemeente daarom de regie.

De evaluatie¹ waaraan in de inleiding is gerefereerd, gaf onder meer onderstaande knelpunten aan:

- het wijkgericht werken wordt in de gemeentelijke organisatie onvoldoende gedragen. Dat geldt voor management, beleidsmedewerkers en uitvoerende medewerkers.
- de gemeente heeft het beheer en onderhoud van de openbare ruimte niet goed georganiseerd en communiceert er bovendien ook niet duidelijk over. Daardoor is het moeilijk om met bewoners over andere zaken dan dagelijks beheer te praten.

Signalen van wijkraden/pbo's ondersteunen deze conclusies

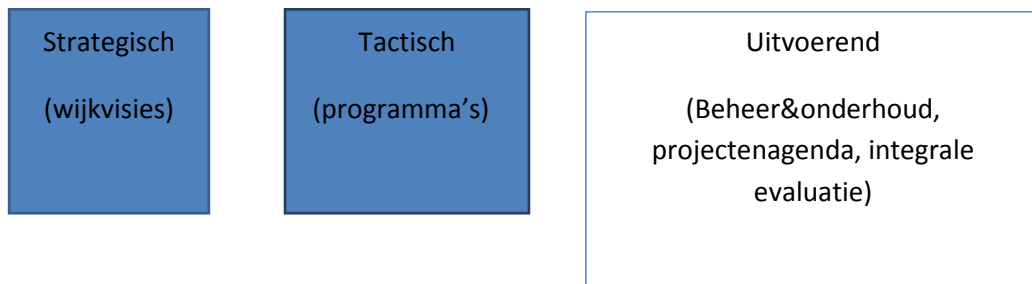
¹

Marcel Tankink, april 2011 en uitwerking Tankink/Jansen, september 2011

Hoofdstuk 3

Het nieuwe wijkgericht werken

Tot dusver is gewerkt langs de lijn: strategisch – tactisch – uitvoerend:



Deze lijn houden wij aan. Wij blijven werken met wijkvisies, programma's, projecten en integrale wijkevaluaties.

Voor het wijkgericht werken door de gemeentelijke organisatie is de opgave op uitvoerend niveau het grootst. Hier gaat het vooral om de manier van werken, de wijze waarop wij bewoners benaderen, onze bedrijfscultuur.

3.1 Strategisch: wijkvisies (circa 10 jaar).

Wijkvisies zijn pro-actief en gericht op de middellange termijn. Hoe de gemeente vorm gaat geven aan haar regierol bij het opstellen van wijkvisies is onderwerp van de notities “wijkvisies: produktbeschrijvingen” en “projectplan Maarswold”.

3.2 Tactisch: programma's voortvloeiend uit de wijkvisies(looptijd circa 4 jaar)

Het tactische niveau omvat de programma's die uit de visies naar voren komen. Die programma's geven weer waar de partners in de wijk de komende jaren aan werken². Dit zijn afspraken met wijkraden. Op het snijvlak van tactisch en uitvoerend niveau bevindt zich de integrale wijkevaluatie.

3.3 Uitvoerend (projectenagenda 1 jaar):

Op uitvoerend niveau wordt gewerkt aan resultaat op de korte termijn. Via onder meer beheer & onderhoud, projecten(agenda's) groenschouwen, integrale evaluatie en welzijnsprogramma's wordt gereageerd op knelpunten, kansen, ideeën en signalen die door wijkbewoners worden aangedragen³.

² Partners kunnen per wijk verschillen. Mogelijke partners zijn de woningcorporaties, Welstad, zorgaanbieders. Wijkraden en plaatselijk belang organisaties zijn altijd partners in de wijk.

³ Op uitvoerend niveau spelen ook nieuwe werkwijzen van oa WMO-consulenten en het welzijnswerk. Die worden echter in de kanteling van de WMO en de pilot Welzijn nieuwe stijl uitgewerkt. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de relatie wijkgericht werken en welzijn nieuwe stijl.

Om op uitvoerend niveau wijkgericht te kunnen werken gaan wij investeren in:

1) duidelijke interne en externe communicatie.

Reacties op vragen, verzoeken en initiatieven van wijkbewoners verdienen een duidelijk antwoord. Iets kan ("ja"), iets kan niet ("nee"), of iets kan als voldaan is aan voorwaarden ("ja, op voorwaarde dat"). De basis is een "ja, tenzij" houding. .

Ja.

Het zal meestal gaan om kleinschalige ingrepen in de openbare ruimte, die op korte termijn uitgevoerd kunnen worden.

Nee.

Een goed gemotiveerd "nee" is een prima antwoord en zal meestal ook met begrip ontvangen worden. Negatieve gevolgen voor openbare orde & veiligheid kunnen bijvoorbeeld een goede motivatie zijn voor een negatief antwoord.

Ja, op voorwaarde dat...

Het zal gaan om goede ideeën waarvoor niet direct budget is, waarvoor besluiten voorbereid moeten worden, of juridisch het een en ander geregeld moet worden. Het is belangrijk om de voorwaarde concreet te maken. Dat betekent dat wij aangeven wanneer de maatregel wel wordt uitgevoerd en wat daar voor nodig is.

Om op de hier beschreven manier te communiceren, zijn specifieke competenties nodig (bijv klantgericht en besluitvaardig zijn, verbindingen kunnen leggen, situatief kunnen handelen), waar niet iedereen over beschikt. De ambtelijke organisatie geeft hier nadrukkelijk aandacht aan.

2) Processen en communicatie rond beheer en onderhoud.

Het betreft onder andere de servicelijn, de integrale evaluatie, de groenschouw, de onderhoudsplanung en het niveau van onderhoud van de openbare ruimte.

3) positioneren van de dorps- en wijkcoördinator

Rol en taken van de functie van dorps- en wijkcoördinator worden duidelijk beschreven en gecommuniceerd. Het moet voor alle partijen (collega's, wijkraden en partners in de wijk) duidelijk zijn wat de dorps- en wijkcoördinator doet en niet doet.

De dorps- en wijkcoördinator is wel:

- * de verbindende schakel tussen de partners in de wijk en/of dorp
- * vraagbaak en eerste ingang voor wijkraden/pbo's
- * voortgangsbewaker/coördinator uitvoering projectenagenda's.
- * vertaler van signalen uit de wijken richting vakinhoudelijke collega's

* adviseur over proces met betrekking tot zaken (beleidsmatig en uitvoerend) die op wijkniveau relevant zijn

De dorps- en wijkcoördinator is niet:

* de administratieve ondersteuning van wijkraden/pbo's

* de 'postbode' tussen partners

* trekker van projecten op wijkniveau, of van bewonersinitiatieven

4). *positioneren van wijkraden en pbo's*

Niet alle wijkraden/pbo's hebben dezelfde rol richting in hun wijk. Hier geldt maatwerk voor ieder dorp en elke wijk. De ene wijkraad richt zich op het organiseren van activiteiten voor verschillende doelgroepen in de wijk. De andere wijkraad richt zich op zijn rol van gesprekspartner van de gemeente. En zo zijn er meer rollen. In overleg met wijkraden moeten in ieder geval de verwachtingen die gemeente en wijkraden/pbo's van elkaar hebben duidelijk zijn.

Hoofdstuk 4: Wijkgericht werken en welzijn nieuwe stijl

De gemeente Stadskanaal stimuleert het werken volgens de methode van welzijn nieuwe stijl (WNS). Dit hoofdstuk gaat over de relatie wijkgericht werken/welzijn nieuwe stijl.

Gedachtengoed WNS:

WNS staat voor: een gemeenschappelijker, effectiever en efficiënter (welzijns)beleid dat zich richt op het zo veel mogelijk voorkomen dat problemen verergeren en later in het proces zwaardere hulp moet worden ingezet. WNS moet er toe leiden dat de hoge kosten en doorgeschoten specialismen in de geïnstitutionaliseerde zorg afnemen, en er op de schaal van de wijk / dorp ontkokerd en ontschot zorg en ondersteuning wordt geboden.

We verwachten daarbij dat inwoners beter voor elkaar gaan zorgen en meer zelfredzaam worden. We verwachten ook dat als professionele hulp noodzakelijk is, deze goed en integraal wordt ingezet. Hiervoor is het nodig dat de wijze waarop professionals acteren en met elkaar (samen)werken anders wordt. Dit geldt zowel voor de gemeentelijke dienstverlening als voor de dienstverlening van de organisaties waar wij mee samenwerken

De werkwijze van WNS is verwoord in 8 bakens:

- gericht op de vraag achter de vraag
- gebaseerd op de eigen kracht van de burger
- direct er op af
- formeel en informeel in optimale verhouding
- doordachte balans van individueel en collectief
- integraal werken
- niet vrijblijvend maar resultaatgericht
- gebaseerd op ruimte voor de professional.

Wijkgericht werken en WNS

“Er op af”, integraal werken en de eigen kracht van de burger zijn ook peilers onder het wijkgericht werken.

Door met onze partners te werken aan wijkvisies, programma's en projecten ontstaat er in onze dorpen, wijken en buurten een voorzieningenstructuur die het mogelijk maakt om op dat schaalniveau de zorg te bieden waar welzijn nieuwe stijl van spreekt (ontkokerd en ontschot). Uitgangspunt is, dat mensen langer kunnen volstaan met een beroep op algemene voorzieningen en niet, of pas later op individuele professionele hulp een beroep doen.

Hoofdstuk 5: acties

Om het wijkgericht werken vorm te geven, gaan wij onderstaande acties uitvoeren.

- Verbetertraject servicelijn. Op basis van onderzoek rekenkamercommissie
- Doorgaan met het opstellen van wijkvisies⁴, programma's, projecten en integrale evaluatie; onder regie van gemeente
- Meerwaarde van samenvoegen integrale wijkevaluatie en groenschouw bepalen
- Nieuw convenant wijkraden ism wijkraden
- Overleg met welstad (bv. opbouwwerk) over nieuwe lijn
- De nieuwe wijze van werken: we organiseren workshops wijkgericht werken
- Structureel overleg organiseren:
 - Wijk(raden), dorp(sbelangen)/college
 - Voorzittersoverleg (betrokken bestuurder met vz wijkraden/pbo's)
 - Gemeente met belangrijkste partners (Lefier, BCM en Welstad), zowel bestuurlijk als management
 - Themabijeenkomsten lokaal akkoord
 - Voortgangsoverleg per projectenagenda onder leiding van dorps- en wijkcoördinator

⁴ Een wijkvisie hoeft niet altijd een volledig nieuwe visie te zijn. Het kan ook gaan om het herzien van bestaande visies, of het uitvoeren van de aanbevelingen uit een evaluatie. Ook een wijkvisie door bewoners zelf opgesteld kan vertrekpunt zijn. Uitgangspunt is maatwerk per wijk.

Hoofdstuk 5: planning 2012

In hoofdstuk 4 zijn de extra acties benoemd die nodig zijn om het wijkgericht werken in onze organisatie vorm te geven.

Daarnaast wordt in het programma wijkgericht werken ook gewerkt aan het opstellen en uitvoeren van wijkvisies, programma's en projecten. De planning voor 2012 komt in dit hoofdstuk aan bod.

Verdeling wijken

Wijk / dorp	Opgaven 2012	Wie pakt op
Musselkanaal	R, P, PA en E	Aafke
Stadskanaal Noord	R, P, PA en E	Aafke
Alteveer	Dop, R, P, PA en E	Anneke
Maarswold	R, V, P, PA en E	Anneke
Maarsstee	R, Uitvoering wijkplan	Aafke
Parkwijk	Uitvoering wijkplan R, V, P, PA en E	Aafke
Onstwedde	Dop, R	Anneke
Mussel	Dop, R	Anneke
Ceresdorp	R	Aafke
Maarsveld	R, E	Anneke
De Hagen / De Borgen / Vogelwijk	R, E	Aafke
Vledderveen	R, P, PA en E	Anneke
Stadskanaal Centrum	Geen activiteiten	Aafke
Communicatiemiddelen	- website - nieuwsbrieven - inloopbijeenkomsten	Anneke

R= Relatiebeheer

Dop= dorpsontwikkelingsplan

P= Programma

V= Visie

E= Evaluatie

PA= Projectenagenda

Planning wijken

Wijk / dorp	Jan.	Febr	Mrt	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec.
Musselkanaal		P PA12	P		E, pilot wns (projectplan in B&W)	Pilot wns	Pilot wns	Pilot wns	Pilot wns	PA13, pilot wns	Pilot wns	Pilot wns ⁵
Stadskanaal Noord		P PA12	P						E	PA13		
Alteveer			P PA12							PA13	E	
Maarswold		V	V	V	V	V		P	P	P	P	PA13
Maarsstee	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop	Wop
Parkwijk								V	V	V	V	V
Onstwedde												
Mussel												V?
Ceresdorp												
Maarsveld				E								
De Hagen / De Borgen / Vogelwijk										E		
Vledderveen					E	E		P	P	P		
Stadskanaal Centrum												

⁵ De pilot wns heeft een looptijd t/m 2013. Tussentijds kan worden besloten om het wns ook in andere wijken te starten.