

AFSTUDEERRAPPORT

"Bewonersvouchers en bewonersparticipatie"

***Ellen van den Heuvel
Gemeente Nijmegen, directie Wijk en Stad***

Studentnummer 1511517

***Hogeschool Utrecht, Faculteit Communicatie en journalistiek
School voor Communicatiemanagement - Utrecht***

Nijmegen, 6 juni 2010



Voorwoord

Toen ik in 2005 aan de opleiding Communicatiemanagement begon aan de Hogeschool Utrecht, was een baan bij de gemeente Nijmegen nog niet eens in zicht. Nu, een jaar later dan de bedoeling en de planning was, sta ik voor mijn afstuderen. Binnen de gemeente kreeg ik de mogelijkheid om een afstudeeronderwerp te zoeken dat bij mijn huidige werk hoort (subsidiedewerker) maar waarbij ik wel een onderzoek kon doen, waar de afdeling ook iets mee kan.

Op de afdeling Wijkmanagement werken wij veel in de stad met inwoners en professionals. De afdeling houdt zich bezig met leefbaarheid op het gebied van sociale aangelegenheden maar ook fysieke zaken.

De budgetten van de Hatert Krachtwijk worden door onze afdeling beheerd. Ook de budgetten van de bewonersvouchers. Wij zorgen voor verspreiding van de subsidies, op aangeven van de bewonersadviesgroep Hatert Fortuna, die ons van bindend advies voorziet.

In dit afstudeerrapport onderzoek ik of de bewonersparticipatie loopt zoals dat wenselijk is (voor de gemeente, voor het Rijk en voor de inwoners zelf). Hoe kan de gemeente Nijmegen ervoor zorgen dat de randvoorwaarden in orde zijn, zodat er genoeg, goede bewonersinitiatieven worden ingediend door de inwoners van Hatert.

Ik heb voor dit onderwerp gekozen omdat ik in de praktijk dagelijks bezig ben met bewonersinitiatieven en subsidieaanvragen uit de diverse wijken in Nijmegen. Daarnaast hoop ik een goed advies te kunnen geven aan mijn afdeling, zodat we in de toekomst een initiatief als deze meteen goed kunnen implementeren.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken voor hun hulp en luisterend oor, zoals Birgit van Kerkoerle, mijn afdelingshoofd, die vertrouwen heeft in mijn kunnen, maar mij ook goed genoeg kent om te weten wat mijn valkuilen zijn. Daar heeft ze me gedeeltelijk voor behoed, maar ze heeft me er ook weer bovenop geholpen als het mis ging. Ook Mark Kortbeek, mijn afstudeerbegeleider, die al meteen zag waar ik naartoe zou gaan met dit rapport, terwijl ik zelf nog van niets wist. Heidi Giezen en Mariken Klaassen, bedankt voor het meelesen en vragen stellen.

Veel leesplezier.

Ellen van den Heuvel

Managementsamenvatting

In Nijmegen is de wijk Hatert in 2007 aangewezen als aandachtswijk, of zoals het tegenwoordig heet: "Krachtwijk". Woningcorporaties en het Rijk hebben geld beschikbaar gesteld om de achterstand aan te pakken zodat Hatert echt een "Krachtwijk" wordt. Met de stempel "Krachtwijk" is er ook geld beschikbaar gesteld (€ 500.000,--) voor bewonersinitiatieven ter verbetering van de leefomgeving. Inwoners hebben zelf zeggenschap over het geld, de ideeën, keuzes, financiering en uitvoering.

Wat kan de gemeente Nijmegen bijdragen, voornamelijk op het gebied van communicatie, om ervoor te zorgen dat mensen gemotiveerd worden over (de verbetering van) hun leefomgeving na te denken en een aanvraag in te dienen.

Uit onderzoek blijkt dat het allereerst belangrijk is voor de gemeente om een goed communicatieplan op te stellen. Hierin kunnen doelen vastgelegd worden, de specifieke doelgroepen (d.m.v. segmentatie) benoemd worden en de communicatie-uitingen en middelen per doelgroep benoemd worden. Vooraf hierover nadenken is belangrijk.

Ook is het belangrijk om een initiatief als deze zo laagdrempelig mogelijk te houden, zodat mogelijk iedereen uit de wijk hieraan kan deelnemen.

Maar het allerbelangrijkste is om heel veel aandacht te besteden in alle vormen van media aan de bewonersinitiatieven.

De aanbevelingen die ik aan de gemeente Nijmegen wil doen zijn:

1. Stel een communicatieplan op voor een grootschalig project als deze.
2. Zorg voor een goede begeleiding van de werkgroep Hatert Fortuna voor:
 - a. het opstellen en verduidelijken van beslissingscriteria
 - b. het opzetten van regelmatige communicatie-uitingen, mondeling en schriftelijk
3. Zorg ervoor dat bij de inwoners van Hatert bekend en duidelijk is:
 - a. wat de mogelijkheden zijn voor het indienen van een bewonersinitiatief
 - b. dat er begeleiding mogelijk is vanuit de werkgroep Hatert Fortuna of eventueel vanuit de gemeente Nijmegen voor het indienen maar ook voor het uitvoeren van een initiatief.
 - c. wat de mogelijkheden en beperkingen zouden kunnen zijn met betrekking tot het tijdsaspect en de te verwachten inzet.
4. Aan alle partijen ten slotte: blijf communiceren, ga niet wachten tot een ander iets doet, maar vraag als er vragen zijn of als iets niet duidelijk is. Neem een actieve houding aan, zodat **dit** initiatief een succes wordt.

Inhoudsopgave

Voorwoord	
Managementsamenvatting	
Hoofdstuk 1 Inleiding	1
Hoofdstuk 2 Methode van onderzoek	3
Hoofdstuk 3 Bewonersparticipatie	5
3.1 Bewonersparticipatie bij de Voucherregeling	5
3.2 Werkgroep Hatert Fortuna	6
3.3 Procedure indienen aanvraag	7
3.4 Voorbeelden aanvragen Bewonersvouchers	9
3.5 Succesfactoren voor bewonersparticipatie	10
Hoofdstuk 4 Communicatie	12
4.1 Gebiedsgerichte aanpak	12
4.2 Participatieladder	12
4.3 Doelgroepen en segmentatie	13
4.4 Interactieve beleidsvorming	14
Hoofdstuk 5 Situatiebeschrijving Hatert	16
5.1 Vogelaars Krachtwijken	16
5.2 Hatert	17
5.3 Cijfers over Hatert	17
Hoofdstuk 6 Beleid gemeente Nijmegen	19
6.1 Sporen in Hatert	19
6.1.1 Jong Hatert	19
6.1.2 Hatert Thuis	19

6.1.3	Hatert Werkt	20
6.1.4	Integratie	20
6.1.1	Veilig Hatert	20
6.2	Bewonersinitiatieven	20
6.3	Communicatie	20
6.3.1	Gebiedsgerichte aanpak	21
6.3.2	Participatieladder	21
6.3.3	Doelgroepen en segmentatie	21
6.3.4	Interactieve beleidsvorming	22
6.3.5	Succesfactoren bewonersparticipatie	23
6.4	Communicatiemiddelen in Hatert	24
Hoofdstuk 7	Uitkomst interviews	25
7.1	Inwoners Hatert	25
7.2	Werkgroep Hatert Fortuna	28
7.3	Subsidiemedewerker gemeente Nijmegen	29
Hoofdstuk 8	Conclusies	30
8.1	Communicatieplan	30
8.2	Subsidieaanvraag en procedure	30
Hoofdstuk 9	Aanbevelingen	33
	Literatuurlijst	36
Bijlage 1	Voorbeeld beschikking gemeente Nijmegen	
Bijlage 2	Interviews inwoners Hatert	
Bijlage 3	Interview werkgroep Hatert Fortuna	

Hoofdstuk 1 Inleiding

Ons land telt zo'n honderd wijken waar achterstanden zijn en waar bewoners moeite hebben hun situatie te verbeteren. Veertig wijken waar de problemen het grootst zijn, zijn door toenmalige minister Vogelaar op een lijst gezet en krijgen extra aandacht. En dat vooral op het gebied van wonen, werken, leren, integreren en veiligheid.

In Nijmegen is de wijk Hatert in 2007 aangewezen als aandachtswijk, of zoals het tegenwoordig heet: "Krachtwijk". Woningcorporaties en het Rijk hebben geld beschikbaar gesteld om de achterstand aan te pakken zodat Hatert echt een "Krachtwijk" wordt.

Samen met de lokale woningcorporaties en de inwoners van Hatert is de gemeente in Nijmegen gestart met de uitvoering van het Wijk-Actie-Plan "Ongedeeld Hatert". Er wordt momenteel vooral geïnvesteerd in projecten ter bestrijding van werkloosheid, meervoudige problematieken in gezinnen en de jeugd.

Daarnaast heeft minister Vogelaar ook nog een bedrag beschikbaar gesteld dat inwoners van Hatert kunnen besteden aan bewonersinitiatieven in hun eigen wijk ter verbetering van hun eigen woonomgeving.

Voor de bewonersinitiatieven in Hatert is in de periode 2009 tot en met 2011 € 500.000,-- beschikbaar gesteld. Het uitgangspunt van het ministerie van VROM is om het de inwoners in Hatert mogelijk te maken om hun eigen ideeën voor de wijk te realiseren. De bewoners hebben zelf zeggenschap over de keuze, de financiering en de uitvoering van hun initiatief.

Probleem

Voor de wijk Hatert in Nijmegen is door het Rijk een bedrag van € 500.000,-- beschikbaar gesteld voor bewonersinitiatieven in de vorm van vouchers, te gebruiken voor initiatieven die de leefbaarheid in de wijk Hatert vergroten. Dit geld is beschikbaar van 2009 tot en met 2011.

Het geld is beschikbaar, het is belangrijk om nu mensen te motiveren en activeren in hun eigen wijk om een zinvolle besteding te vinden, die ook nog eens bijdraagt aan de leefbaarheid in hun wijk.

Beleidsvraag

Hoe kan de gemeente Nijmegen ervoor zorgen dat de bewoners van Hatert (en ook andere wijken in Nijmegen) gestimuleerd worden om bewonersinitiatieven in te dienen die bijdragen aan de leefbaarheid in hun wijk?

Wat kan communicatie bijdragen aan de oplossing van het probleem en het behalen van de beleidsdoelstelling?

De reden dat ik ervoor kies om in Hatert onderzoek te doen, is grotendeels gelegen in het feit dat het een "Krachtwijk" is. Ieder stadsdeel in Nijmegen heeft een bedrag van het Rijk ontvangen om in bewonersinitiatieven te besteden, maar in Hatert worden op dit moment heel veel projecten opgezet. Hierdoor is het interessant om mijn onderzoek juist hier te doen, om te zien of er ook meer participatie ontstaat, naarmate er meer activiteit in de wijk plaatsvindt.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijf ik de methode van onderzoek, de vragen en deelvragen die ik ga toepassen en wat het doel is van ieder hoofdstuk. In hoofdstuk 3 zal ik vervolgens een toelichting geven op bewonersparticipatie en bewonersvouchers. In hoofdstuk 4 benoem ik de communicatietheorieën die toegepast kunnen worden op dit onderwerp. Hoofdstuk 5 wijd ik vervolgens aan de wijk Hatert, zodat er een duidelijk beeld ontstaat van deze wijk. In hoofdstuk 6 kijk ik vervolgens naar alles wat de gemeente Nijmegen op dit moment in Hatert doet en wat ze wenst te bereiken de komende jaren. Ook zal ik in dit hoofdstuk de communicatietheorieën toetsen aan de situatie nu in Hatert. Hoofdstuk 7 zal in het teken staan van alle informatie die ik bij bewoners uit Hatert, de bewonerswerkgroep Hatert Fortuna en bij de gemeente heb gehaald waar het bewonersinitiatieven, subsidies en afwikkeling hiervan betreft. In hoofdstuk 8 zal ik vervolgens de conclusies benoemen die ik uit de voorgaande hoofdstukken heb gehaald. In hoofdstuk 9 staan ten slotte de aanbevelingen die ik aan de gemeente Nijmegen doe.

Ik sluit dit onderzoeksrapport af met een managementsamenvatting.

Hoofdstuk 2 Methode van onderzoek

Hoe kan de gemeente Nijmegen ervoor zorgen dat de bewoners van Hatert (en ook andere wijken in Nijmegen) gestimuleerd worden om bewonersinitiatieven in te dienen die bijdragen aan de leefbaarheid in hun wijk?

Wat kan communicatie bijdragen aan het behalen van de doelstelling?

Hoofdstuk 3 Bewonersparticipatie en bewonersvouchers

- Wat is bewonersparticipatie?
- Wat doet de werkgroep Hatert Fortuna, wat is haar rol?
- Wat is het proces / procedure omtrent bewonersvouchers – initiatieven?
- Noem een aantal voorbeelden ter verduidelijking
- Wat zijn de succesfactoren op het gebied van bewonersparticipatie?

Om bovenstaande vragen te beantwoorden heb ik veel documentatie van de gemeente Nijmegen gelezen. De overheid heeft zelf ook onderzoek gedaan naar bewonersparticipatie en Professor Dr. Evelien Tonkens heeft hier onderzoek naar gedaan. Ik vond goede richtlijnen in haar onderzoek naar het nut en noodzaak van een goed opgezette bewonersparticipatie.

Dit hoofdstuk dient ertoe meer achtergrondinformatie te geven over bewonersparticipatie en hoe dit is ontstaan.

Omdat in het hele document wordt gesproken over bewonersvoucher, bewonersinitiatieven en bewonersparticipatie, wordt in dit hoofdstuk verteld hoe de vouchers werken. Ook wordt hier uitgelegd wat de werkgroep Hatert Fortuna is, wat hun aandeel is, etc. Ten slotte worden enkele voorbeelden gegeven van reeds uitgevoerde bewonersinitiatieven, om zo een goed beeld te krijgen waar het in dit document steeds over wordt gesproken.

Hoofdstuk 4 Communicatie

- Het belang van goede communicatie
- Waar moet je op letten bij communicatie?
- Hoe bepaal en segmenteer je de doelgroep?

Hoofdstuk 5 Wat is typerend / kenmerkend in de wijk Hatert?

- Waarom Vogelaar's Krachtwijk?
- Leer Hatert kennen
- Cijfers in de wijk
- Hoe verhouden deze cijfers zich ten opzichte van de gemeente Nijmegen?

Door diverse documenten te lezen van het ministerie van VROM en de gemeente Nijmegen die over de Krachtwijken zijn geschreven, maar ook door de Stads- en Wijkmonitor van de gemeente Nijmegen leren we Hatert beter kennen.

Ook op internet is veel informatie te vinden over Hatert (www.houvanhatert.nl, etc.).

Hoofdstuk 6 Wat is het beleid van de gemeente Nijmegen op het gebied van bewonersinitiatieven?

- Wat zijn de sporen waar in Hatert aan gewerkt moet worden?
- Wat is er medio 2010 al gerealiseerd?
- Wat wil de gemeente bereiken op het gebied van bewonersparticipatie?
- Wat gebeurt er vanuit de gemeente op het gebied van communicatie?

Door alle startdocumenten te lezen, wordt aangetoond hoe de gemeente Nijmegen verschillende middelen inzet om Hatert weer op het juiste spoor te krijgen en wat er gebeurt op het gebied van communicatie.

Hoofdstuk 7 Wat is bekend onder de bewoners, de bewonersadviesgroep en de subsidie-medewerker met betrekking tot de bewonersinitiatieven?

- Zijn bewoners bekend met deze vorm van subsidiering?
- Maken zij hier gebruik van?
- Wat willen ze hiermee bereiken?
- Wat doen ze om dit te bereiken?
- Wat zijn de mogelijke factoren die van invloed zijn?

- Wat is de bijdrage van de bewonersadviesgroep?
- Is de bewonersadviesgroep een representatie van de doelgroep?
- Wat is hun doelstelling?
- Wat zijn hun taken in deze adviesgroep
- Wat zijn hun aanbevelingen met betrekking tot de subsidies?

- Hoe ervaart de subsidiemedewerker de nu gebruikte methode en richtlijnen?
- Wat is de ervaring van de subsidiemedewerker?

Naar aanleiding van een aantal interviews op de jaarmarkt in Hatert op zondag 9 mei 2010 en een aantal interviews die plaatsgevonden hebben met inwoners die reeds een aanvraag ingediend hebben, hierbij de volgende uitkomsten.

105 mensen zijn ondervraagd, waarvan 63 vrouwen (60 %) en 42 mannen (40 %).

In deze interviews heb ik er naar gestreefd een zo volledig mogelijk beeld te creëren van de mensen die in Hatert wonen. Ik heb jongeren en ouderen in de wijk aangesproken, mensen met en zonder kinderen, ik heb mensen gesproken van diverse afkomst.

Ook heb ik een interview gehad met 8 leden van de werkgroep Hatert Fortuna en ten slotte heb ik binnen de gemeente Nijmegen gesproken met de wijkmanager van Hatert en met de subsidiemedewerker die zich bezighoudt met de administratieve afwikkeling van de bewonersvouchers in Hatert.

Hoofdstuk 3 Bewonersparticipatie

Bewonersparticipatie¹: het geven van zeggenschap aan bewoners om invloed uit te kunnen oefenen op hun woonomgeving.

Bewonersparticipatie. Door allerlei veranderingen in de samenleving, is bewonersparticipatie een veelgenoemd woord geworden in de politiek. Burgers zijn mondiger geworden en willen meedenken en meedoen.

De politiek heeft hier erg aan moeten wennen, bewoners die mee willen beslissen, mee willen denken, maar sinds een paar jaar zijn er steeds meer mogelijkheden hiervoor. Bewonersgroepen in iedere wijk van de stad begeven zich op het politiek vlak als het gaat om hun leefomgeving en woongenot. Reden voor de politiek, landelijk en gemeentelijk, om hier ook op een positieve manier gebruik van te maken.

Inmiddels gaat het nog een stapje verder. Bewoners hebben niet alleen inspraak, maar zij initiëren. De overheid neemt niet meer het voortouw maar kan wel worden ingeroepen om te faciliteren en te ondersteunen met expertise of geld. Er is dus een verschuiving gaande van initiëren naar faciliteren en ondersteunen. Van inspraak naar samenspraak.

En dat is ook waar het om draait bij de bewonersvouchers die door de overheid beschikbaar zijn gesteld.

Omschakeling ambtenaren en bewoners. Rollen veranderen, eisen worden groter.

3.1 Bewonersparticipatie bij de Voucherregeling

Wat houdt de voucherregeling precies in? Het geld dat het Rijk beschikbaar heeft gesteld voor bewonersinitiatieven is in een Voucherregeling gegoten. Dit houdt in dat het de bewoners van de diverse wijken mogelijk wordt gemaakt om hun ideeën voor de wijk te realiseren. Zij hebben zelf zeggenschap over de keuze, de financiering en de uitvoering van hun initiatief. Voor hun idee met begroting krijgen zij een voucher, waarmee zij expertise, middelen en activiteiten in kunnen kopen. De voucher staat voor het geld, dat ze meestal niet letterlijk in handen krijgen, omdat het vaak om grote bedragen gaat.

In Nijmegen is een bedrag van € 500.000,-- beschikbaar voor de inwoners van Hatert. Zij hebben een idee, zij vragen aan bij een bewonersadviesgroep in de wijk, zij beslissen wat er met het geld gaat gebeuren. Ze stellen zelf beoordelingscriteria op om zo eerlijk mogelijk te beslissen, en zij leggen ook weer verantwoording af aan alle inwoners van Hatert. De gemeente Nijmegen faciliteert de bewonersadviesgroep en zorgt voor de financiële afwikkeling van een project. Ook biedt zij hulp en expertise zodra er een project in de openbare ruimte gerealiseerd gaat worden, of indien er andere expertise vanuit de gemeente gewenst is

¹ De definitie is afkomstig van website van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW: www.nizw.nl

3.2 Werkgroep Hatert Fortuna

In Hatert is, na een grote bewonersbijeenkomst in juli van 2009, een oproep gedaan aan iedereen om zich aan te melden bij een regiegroep, een bewonersadviesgroep voor de beoordeling van aanvragen die binnen zouden komen.

Deze bewonersadviesgroep kreeg de naam "Werkgroep Hatert Fortuna" mee en bestaat uit 13 leden die op vrijwillige basis 1 keer per maand samenkomen om aanvragen te bespreken en te beoordelen.

De aanvragen worden getoetst op de volgende criteria:

- Bevordert het de leefbaarheid (heel breed begrip)
- Is het toegankelijk voor iedereen
- Is de aanvrager een inwoner van Hatert
- Zijn er geen negatieve bijeffecten (voor zover mogelijk te zien)
- Is het uitvoerbaar in tijd
- Is het financieel in orde

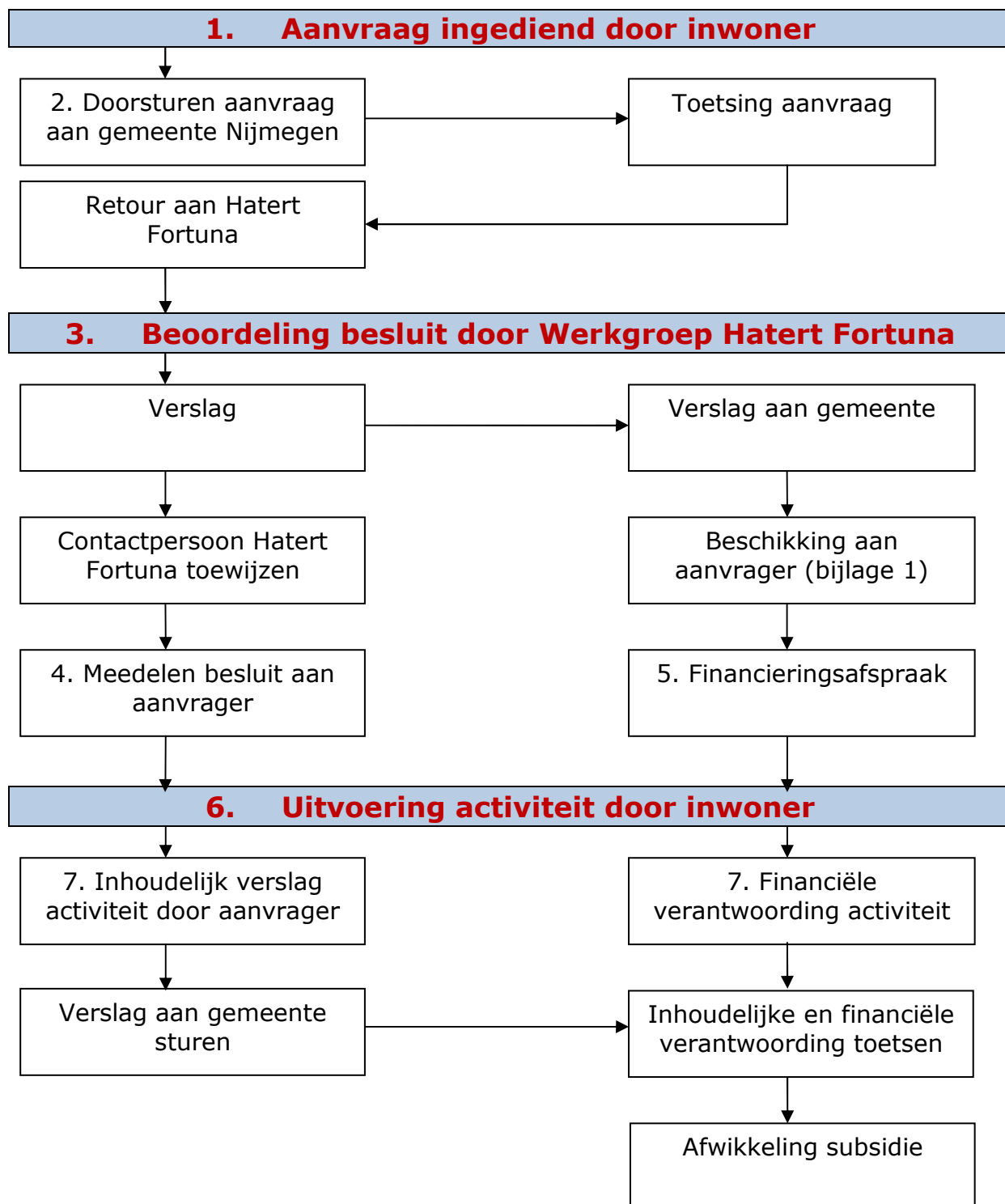
Naast het toetsen en beoordelen van subsidieaanvragen, houden zij zich ook bezig met het creëren van bekendheid omtrent de vouchermiddelen.

De rol van de gemeente Nijmegen is hierin zeer klein. Bij iedere aanvraag wordt een toetsing gedaan bij de gemeente om te zien of er niet al een soortgelijk project loopt vanuit de gemeente, waar de aanvrager eventueel bij aan kan sluiten, of dat er met specifieke openbare ruimte niet al andere plannen zijn, of dat er bijvoorbeeld geen sprake is van discriminerende gronden (al is de werkgroep Hatert Fortuna prima in staat om dit ook te beoordelen).

3.3 Procedure indienen aanvraag

HATERT FORTUNA

GEMEENTE NIJMEGEN



Stap	Wie doet wat?	Toelichting
1. aanvraag indienen	Bewonersgroep dient in bij Hatert Fortuna	Formulieren bij wijkpost of digitaal via vogelaar10@gmail.com. Hatert Fortuna kan helpen bij het invullen.
2. Toetsing door gemeente	Fortuna zendt alle aanvragen direct door aan de wijkmanager. Wijkmanager onderzoekt of de aanvraag echt aanvullend is op bestaande initiatieven. Geeft binnen 2 dagen antwoord terug aan Werkgroep Fortuna.	Er lopen in Hatert meerdere initiatieven om de wijk te verbeteren.
3. Beoordeling door Werkgroep Fortuna	W.H.F. besluit wat er met de aanvraag wordt gedaan: afwijzen, toewijzen of aanhouden om tot een betere aanvraag te komen. Het verslag van de beoordelingssessie gaat direct naar de gemeente: wijkmanager en subsidiemedewerker	
4. Informeren aanvrager	W.H.F. laat schriftelijk weten wat in de vergadering is besloten. In de brief staat uitleg over de afweging. Bij akkoord wie de contactpersoon is vanuit W.H.F. Bij akkoord ook dat een beschikking volgt via de gemeente.	n.b. op de beschikking kan gewoon bezwaar worden ingediend (procedure wordt beschreven).
5. Financieringsafspraken	De gemeente neemt contact op met de aanvrager om "op maat afspraken" te maken over de wijze van uitbetaling. • Een subsidie kan worden verleend aan de aanvrager (tot maximaal € 2.500,00) of als een voorschot in verband met het vooraf moeten betalen van producten. • Een leverancier die rechtstreeks aan aanvrager levert kan wel direct bij de gemeente de factuur indienen. • Het bedrag wordt binnen de gemeente weggezet, bijvoorbeeld de realisatie van een speeltuin wordt door de gemeente gedaan, omdat zij ook verantwoordelijk zijn voor de veiligheid en het onderhoud.	Overige voorwaarden: Kopie bankpas aanvrager (of ontvanger van het geld) moet bij de gemeente aanwezig zijn.

6. Uitvoering	De activiteit wordt uitgevoerd (al of niet aan derden uitbesteed; afhankelijk van de aanvraag). De aanvrager ziet toe op de kwaliteit van de te leveren prestatie, samen met de contactpersoon W.H.F.	
7. Afwikkeling	Inhoudelijk en financieel aan gemeente / inhoudelijk aan W.H.F.	De aanvrager schrijft een verslag waarin verloop, bereik en effect op leefbaarheid aan bod komen. Financieel op basis van bonnen / facturen / rekeningen.

W.H.F. = Werkgroep Hatert Fortuna

3.4 Voorbeelden aanvragen Bewonersvouchers

Om een duidelijk beeld te schetsen over waar hier steeds over wordt gesproken, hierbij een aantal voorbeelden van bewonersinitiatieven en hoe deze worden behandeld.

Een bewonersgroep doet een aanvraag voor een voucher voor een mozaïekproject. Deze groep mensen wil met kinderen mozaïektegels gaan maken die ook in de diverse straten neergelegd kunnen worden. Deze groep vraagt een bijdrage van € 8.000,00. Hiervoor worden materialen gekocht maar ook een medewerker van Inter-Lokaal ingehuurd om deze activiteit te begeleiden. De gemeente heeft hier een klein aandeel in, omdat deze tegels in het trottoir moeten worden gelegd. Er zijn dus een aantal richtlijnen waar rekening mee gehouden moet worden, zoals dat de tegels geglaazuurd moeten worden, zodat ze glad worden en er niemand over kan struikelen.

Een groep senioren wil graag een overdekte picknicktafel en bankjes in het park. Ze willen graag buiten zijn, en met elkaar praten, maar het weer werkt niet altijd mee. Deze groep mensen heeft nog geen begroting ingediend, maar dat is niet noodzakelijk, omdat dit een aanpassing is in de openbare ruimte, en dus door de gemeente zelf gerealiseerd kan worden als het akkoord wordt gegeven door de werkgroep Hatert Fortuna.

Een bewonersgroep wil graag een vissteiger laten aanleggen. Het is nog niet bekend wat de begroting is.

Een meneer in een afgelegen straat in Hatert wil graag een AED-kast bij hem buiten laten plaatsen. De werkgroep Hatert Fortuna vindt dit een goed idee. Deze meneer is zelf zeer actief en hij heeft ook zijn BHV / EHBO diploma's. De werkgroep gaat nu eerst uitzoeken of de gemeente of wellicht de GGD hier een beleid in heeft en de werkgroep zou zelfs graag willen zien dat in heel Hatert deze kasten komen. Met de gemeente moet wel overlegd worden hoe de financiering in de toekomst geborgd kan worden. Eén kast kost € 2.100,00, maar als deze eenmaal is gebruikt, dan zijn er altijd kosten om een AED-kast weer op te laden.

De bewonersgroep aan de Topaasstraat wil op het braakliggend terrein in hun straat graag een speelveldje realiseren met speeltoestellen voor kinderen van verschillende leeftijden. Een begroting is niet ingediend. De werkgroep Hatert Fortuna vindt dit een goed idee. In dit gedeelte van Hatert is weinig speelgelegenheid. De werkgroep geeft opdracht aan de wijkbeheerder, die over de openbare ruimte gaat om met de bewonersgroep in overleg te gaan, zodat het duidelijk is wat zij willen. De betaling zal intern via de gemeente verlopen.

3.5 Succesfactoren voor bewonersparticipatie

Meer dan alleen meepraten en meedenken, maar zelf het initiatief nemen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Burgerparticipatie blijkt in de praktijk namelijk vaak een zaak van een beperkte groep burgers die weinig representatief is voor de buurt of de wijk als geheel. Het is dus van belang dat een vouchersysteem toegankelijk is voor alle soorten burgers. Maar, wat is toegankelijkheid en hoe meet je dat?

Professor Dr. Evelien Tonkens heeft medio 2009 een onderzoek gedaan naar de bewonersparticipatie. Het voucherexperiment is gevolgd en geëvalueerd om zo de uitvoering en effecten van het vouchersysteem zichtbaar te krijgen.

In het onderzoek wordt steeds terugverwezen naar 3 criteria die de kwaliteit van bewonersparticipatie meetbaar maken. Deze criteria zijn:

1. Toegankelijkheid
2. Empowerment
3. Democratisch gehalte

Ad 1 Toegankelijkheid

Belangrijk is dat een regeling toegankelijk is voor alle groepen bewoners in een stad, een stadsdeel, een wijk of een straat.

Onder toegankelijkheid verstaan we:

1. Het systeem is toegankelijk voor mensen die in beperkte mate de eigen problemen articuleren en agenderen (emancipatiegraad);
2. Het systeem is toegankelijk voor mensen met een beperkt sociaal netwerk; dit houdt in dat ook mensen die in een isolement leven, weinig of geen contacten hebben in de wijk, maar bijvoorbeeld wel met de buurt, ook een aanvraag in kunnen dienen. Er behoort wel draagvlak te zijn voor een idee, maar dit kan met behulp van de groep die de aanvragen beoordeelt wel gerealiseerd worden.
3. Het systeem is toegankelijk voor laaggeletterden (bureaucratische competenties);
4. Het systeem is toegankelijk voor mensen met enige mate van erkenning van problemen van derden, breder algemeen belang en de eigen rol daarin (reflexiviteit);
5. Het systeem is toegankelijk voor mensen die nauwelijks georganiseerd zijn (organisatiegraad).

Het systeem is toegankelijker naarmate hier minder eisen aan worden gesteld.

Als mensen het te moeilijk vinden om een idee in te brengen, om welke reden ook, dan haken ze af. Het is echter niet zo, dat als het toegankelijker is, dat er dan ook meer bewonersinitiatieven uit voortkomen. Door de toegankelijkheid te vergroten, wordt in ieder geval gerealiseerd dat iedere inwoner een aanvraag in kan dienen.

Ad 2 Empowerment

Duidelijk is dat toegankelijkheid heel belangrijk voor de participatie van burgers is. Maar het is niet alleen van belang hoe toegankelijk een systeem is, want een goed systeem laat weliswaar veel bewoners toe, maar het moet de burgers ook verder helpen. Als de toegankelijkheid laag is, is het belangrijk dat mensen geholpen worden zich te ontwikkelen.

Wanneer een systeem van bewonersbudgetten de ontwikkeling van een sociaal netwerk, bureaucratische competenties, emancipatie, reflexiviteit en organisatie ondersteunt, spreken we van empowerment. Empowerment is een proces waarbij mensen of groepen bekwaamheden en vaardigheden verwerven om inzicht en controle te krijgen die invloed uitoefenen op hun leven.

Concreet betekent dit dat een systeem toegankelijk moet zijn, maar dat ook de burgers een hoog empowerment gehalte moeten hebben; dus: weinig eisen aan de vijf criteria, en benodigde competenties ontwikkelen (zoals bijvoorbeeld budgetteren).

Ad 3 Democratisch gehalte

Van *representatieve* democratie spreken we in eerste instantie als

1. er een gekozen orgaan beslist (de gemeenteraad, of een gekozen wijkraad)
2. de actieve burgers kunnen aantonen de wijk te representeren.

Van *directe* democratie is sprake als:

1. een actieve groep burgers (verenigd in een wijkraad of ander orgaan) zelf beslist
2. de burgers niet hoeven aan te tonen de wijk te representeren.

Wanneer er een regiegroep is, en deze ook samenkomt om te discussiëren, ontstaat er uitwisseling over wat eigenlijk een bijdrage aan de wijk is. In die situatie worden vanzelf een aantal van de genoemde competenties geoefend.

Bron: "Via Vouchers: democratische en activerend?" Evelien Tonkens

Hoofdstuk 4 Communicatie

Communicatie is een belangrijk onderdeel in het slagen van projecten als de bewonersvouchers (bewonersparticipatie). Als de communicatie niet goed verloopt (in ieder project) dan lijkt het bij voorbaat gedoemd te mislukken. Het is altijd belangrijk goed voor ogen te hebben wat je wil bereiken met een project en vooral ook welke doelgroep, zodat de juiste communicatie en middelen hiervoor kan worden ingezet.

4.1 Gebiedsgerichte aanpak

Voor een gebiedsgerichte aanpak is goede communicatie en interactie een absolute voorwaarde.

Burgers en partners hebben meerdere rollen:

- Mede-vormgever
- Mede-uitvoerder
- "Klant" van het beleid

De gebiedsgerichte aanpak moet burgers stimuleren om zelf actief bij te dragen aan de inrichting en het functioneren van hun directe leefomgeving. Om de gewenste interactie te bereiken is het noodzakelijk dat de gemeente een helder inzicht krijgt in de vraagkant, ofwel de wensen van de burgers en partners inzake concrete activiteiten en diensten.

4.2 Participatieladder

De participatieladder bepaalt de graad van zeggenschap in de Nederlandse samenleving en in dit geval de gemeente. Belangrijk is om hierbij de bedenken dat zeggenschap alleen maar wat voorstelt, als ook de verantwoordelijkheid op hetzelfde niveau zit.

De treden van de participatieladder zijn als volgt opgebouwd:

Trede 1 Meeweten

De gemeente stelt hierbij (meestal achteraf) de burgers in de gelegenheid om kennis te nemen van een bepaalde materie of beslissing, namelijk door voorlichting en informatieverstopping.

Trede 2 Reageren

De burgers worden uitgenodigd tot reageren via mondelinge of schriftelijke reacties op beleidsvoornemens. De gemeente is echter niet verplicht daarmee rekening te houden.

Trede 3 Raadpleging

De gemeente organiseert een gelegenheid tot een gesprek, of discussie over beleidsvoornemens. Hierin worden burgers en/of partners geraadpleegd. De gemeente verplicht zich tot het vermelden van de resultaten van deze raadpleging.

Trede 4 Advisering in partnerschap

De burgers en partners worden vanuit een gelijkwaardige positie in de gelegenheid gesteld om gericht advies uit te brengen over allerlei zaken. De gemeente kan slechts gemotiveerd afwijken van deze adviezen.

Trede 5 Meebeslissen

De burgers en partners worden in de gelegenheid gesteld om mede beslissingen te nemen.

Trede 6 Zelfbestuur

De burgers en partners worden in de gelegenheid gesteld binnen bepaalde kaders alle handelingen zelfstandig uit te voeren.

4.3 Doelgroepen en segmentatie

Om goed doelgroepgericht te kunnen communiceren, is het nodig het publiek in te delen in een aantal groepen op basis van specifieke kenmerken. Socio-demografische gegevens zoals leeftijd, geslacht, etniciteit en opleiding worden daarbij veelvuldig gebruikt, onder andere omdat er veel gegevens bekend zijn over de relatie tussen socio-demografische gegevens en bijvoorbeeld mediagebruik. Ten gevolge van de toegenomen individualisering gedragen mensen zich echter steeds minder stereotiep waardoor houding en gedrag op basis van traditionele achtergrondkenmerken moeilijker te voorspellen zijn.

Een grondige doelgroepanalyse zal laten zien dat iedere type doelgroep een eigen of andere benaderingswijze vraagt.

Belangrijk is dat de juiste toon, de juiste boodschap en het juiste medium wordt gebruikt in elke doelgroep. Een boodschap die niet aankomt, omdat woord en beeld niet aansluit bij beleving en behoefte.

Ik benoem 3 hoofdstromingen van segmentatie:

1. Domeinspecifieke segmentatie: Wat is het onderwerp van communicatie en welke eisen stelt dit aan de doelgroepbenadering (themagericht)?
2. Situationele insteek: gericht op kenmerken van de situatie waarin een doelgroepspersoon zich bevindt.
3. Psychografische segmentatie: gericht op houdingen en waarden bij burgers op persoonlijk niveau (hoe mensen met informatie willen omgaan)

Kennis van betrokkenheid van publiek is belangrijk om in de communicatiestrategie vast te kunnen stellen of boodschappen het beste direct of indirect kan worden gecommuniceerd. Daarnaast kan het medium (massamedia, persoonlijke contacten, steunzenders, etc.) hierdoor het beste worden vastgesteld.

In de communicatiepraktijk zijn traditioneel vooral de domeinspecifieke en de situationele segmentatie populair. De psychografische segmentatie is nu meer in opkomst. Nog maar zelden worden deze segmentatievormen in combinatie toegepast.

Met een psychografische segmentering kan bijvoorbeeld goed vastgesteld worden hoe een boodschap het beste kan aansluiten bij de manier waarop mensen informatie vergaren.

Onderzoeksbureau Motivaction heeft in dit kader voor een opdracht van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie 4 typen burgerschapstijlen vastgesteld:

- Buitenstaanders; deze lezen geen kranten en negeren overheidsboodschappen (bewust of onbewust)
- Plichtgetrouw-afhankelijken; focust op direct contact, de directe sociale omgeving en een huis-aan-huisblad
- Pragmatisch-conformisten; stelt zich open voor boodschappen via (regionale) dagbladen en radio en televisie
- Maatschappij-kritische burgers; zoekt actief overheidsboodschappen in (kwaliteits)kranten en nieuwsrubrieken (noot: zij bestaan dan ook vooral uit ambtenaren en politiek actieve burgers).

4.4 Interactieve beleidsvorming

De overheid betreft burgers steeds meer bij ontwikkeling en uitvoering van beleid. Interactief beleid houdt in dat verschillende partijen deelnemen aan de beleidsontwikkeling, - uitvoering, - evaluatie of het beheer van het overheidsorgaan. Meestal ligt de nadruk op de interactieve beleidsontwikkeling. Van samenwerking op gelijkwaardig niveau tussen instanties en burgers, tot aan het toetsen door burgers van een door een overheidsorgaan ontwikkeld beleidsvoorstel.

De belangrijkste doelstellingen voor een keuze voor interactief beleid zijn betere inhoudelijke plannen en een beter beleidsproces. Doordat relevante partijen kennis inbrengen over de problematiek en de mogelijke oplossingen, kunnen betere plannen worden ontwikkeld. De kans op wederzijds begrip en het sluiten van compromissen wordt vergroot. Voor interactief beleid kan ook gekozen worden als de overheidsinstantie de relatie met andere partijen wil aangaan of verbeteren.

Als bovenstaande doelstellingen inderdaad gehaald worden, kan dit leiden tot draagvlak voor het beleid en een positief imago van de overheidsinstelling.

Er zijn diverse randvoorwaarden om wel of niet voor samenwerking met burgers te kiezen. Wil een interactieve aanpak succesvol zijn, dan moet wel aan een aantal randvoorwaarden zijn voldaan.

De belangrijkste randvoorwaarden zijn de volgende:

- **Beleidsruimte**; de inhoud van de plannen en het besluit staan nog niet vast. Er is ruimte voor aanpassing. Het kennen van beleidsruimte impliceert dat er kaders vastgesteld zijn. Wat zijn de kaders en over welke onderwerpen kan gesproken worden?

- **Meerwaarde** van interactief beleid. De overheidsinstelling verwacht daadwerkelijk een meerwaarde van interactie met deelnemers, zoals ook blijkt uit de doelstellingen. Interactief beleid als “windowdressing” levert alleen negatieve effecten op. Wanneer burgers doorkrijgen alleen voor de vorm te worden uitgenodigd, als het bestuur niets van de eigen ideeën wil prijsgeven, dan keren zij zich tegen het bestuur of, nog erger, keren zich ervan af.
- **Geschikte problematiek.** Een geschikte problematiek is hanteerbaar voor burgers. Het probleem is af te bakenen van een ander beleid, het is voor deelnemers niet al te moeilijk of technisch en het is niet al te gepolitiseerd. Daarbij moeten deelnemers geïnteresseerd zijn in de problematiek en daardoor te mobiliseren zijn voor deelname in het interactieve beleidsproces.

Hoofdstuk 5 Situatiebeschrijving Hatert

5.1 Vogelaars Krachtwijken

Ons land telt zo'n honderd wijken waar achterstanden zijn en waar bewoners moeite hebben hun situatie te verbeteren. Veertig wijken waar de problemen het grootst zijn, krijgen extra aandacht. En dat vooral op het gebied van wonen, werken, leren, integreren en veiligheid.

In de afgelopen jaren is hard gewerkt om landelijk deze aandachtswijken er weer bovenop te helpen. In de meeste van deze wijken is de kwaliteit van de woningvoorraad en de woonomgeving er zichtbaar op vooruitgegaan. Maar de sociaal-economische positie van de bewoners is veel minder vooruitgegaan of zelfs achteruitgegaan. Ondanks alle maatregelen op fysiek en sociaal gebied zijn de huishoudens aan de onderkant van de maatschappelijke ladder niet in staat geweest hierop te stijgen.

Een aantal complexe maatschappelijke problemen komen in sommige wijken veelvuldig en naast elkaar voor:

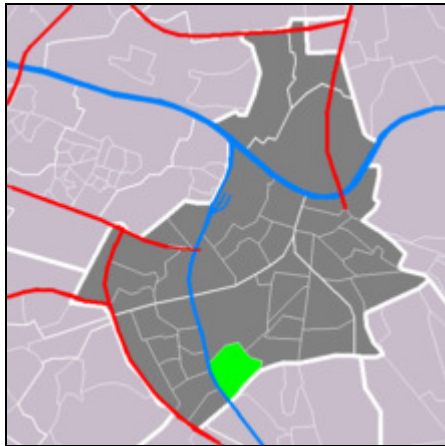
- schooluitval
- een eenzijdige woonvoorraad en een verloederde leefomgeving met weinig mogelijkheden om sociale contacten te leggen
- hoge (jeugd)werkloosheid
- een gebrekkige inburgering van nieuwkomers en achterblijvende emancipatie en participatie van vooral niet-westerse vrouwen
- weinig werkgelegenheid in de buurt
- ontoereikende jeugdzorg
- gezondheidsachterstanden
- criminaliteit en gevoelens van onveiligheid

Juist deze veelheid aan problemen veroorzaakt de hardnekkigheid van de problematiek in deze wijken. Alleen een langdurige, samenhangende inzet van preventieve, curatieve en repressieve maatregelen kan het verschil gaan maken.

Reden voor de overheid om 40 wijken aan te wijzen, benoemd als "Krachtwijken" waar steden en het rijk samen de komende jaren aan de slag gaan.

Zo ook Hatert. Binnen deze geselecteerde wijken wordt primair ingezet op vijf speerpunten: wonen, werken, leren, integreren en veiligheid. Met dit offensief wil het kabinet in deze wijken het tij keren, zodat het in acht tot tien jaar weer wijken zijn waar mensen kansen hebben en waar het weer prettig is om te wonen.

5.2 Hatert



De wijk Hatert in Nijmegen



Luchtfoto van Hatert gelegen aan het Maas-Waalkanaal

Tot de jaren zestig van de vorige eeuw was Hatert een dorp, dat vrij lag van de stad Nijmegen. In de naoorlogse periode zijn er veel woningen gebouwd, met een vaak monotoon karakter en een grote voorraad goedkope huurwoningen. Hatert zat nu vast aan Nijmegen. De wijk kreeg een strak, rechthoekig stratenpatroon en er werden overwegend eengezinswoningen gebouwd in laagbouw met platte daken, en enkele flatwoningen aan de rand van de wijk. De wijk is wel behoorlijk ruim opgezet, met veel groen en tuintjes en is mooi gelegen aan het Maas-Waalkanaal.



Eengezinswoningen in laagbouw met platte daken

5.3 Cijfers over Hatert

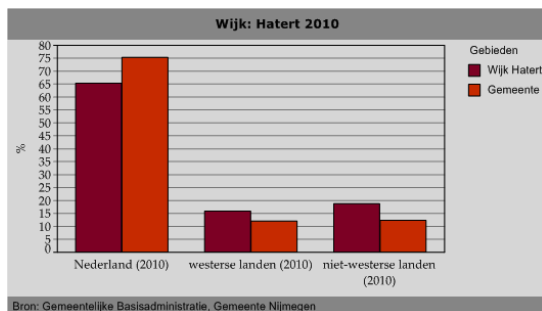
De Stads- en Wijkmonitor Nijmegen in 2009 stelt het volgende over Hatert:

“De kwetsbare positie van Krachtwijk Hatert als aandachtsgebied blijft bestaan, maar er zijn wel verschillende positieve ontwikkelingen te melden. Bewoners geven aan dat Hatert vooruitgaat en waarderen de woonomgeving iets beter ten opzichte van 2007. Het sociaal klimaat en de situatie rond integratie en samenleven van etnische groepen laten gunstige ontwikkelingen zien. Dit qua ontwikkeling positieve beeld heeft wel enige nuance. In de wijk wordt door relatief veel bewoners verloedering ervaren. Bovendien geven meer mensen dan in 2007 aan zich onveilig te voelen. Ook is er sprake van jongerenoverlast.”

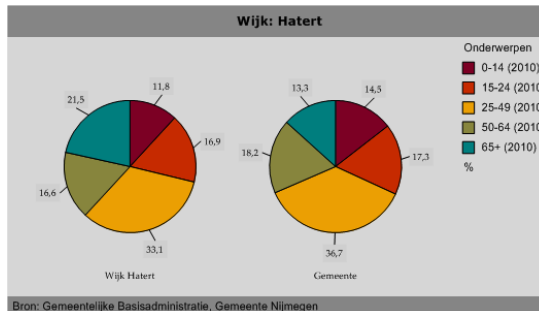
Inwoners

Met ongeveer 9.500 inwoners is Hatert de grootste woonwijk van Nijmegen. Hatert kent een grote verscheidenheid aan etnische groepen:

- 18 % is niet-westers allochtoon tegen 12 % voor Nijmegen als geheel.
- Van de jongeren is 30 % van allochtone komaf.
- Daarnaast is Hatert en Nijmegen Zuid het meest vergrijsde stadsdeel met 21 % 65-plussers.



Verscheidenheid etnische groepen Hatert - Nijmegen



Leeftijdsopbouw Hatert - Nijmegen

Bron: Stads- en Wijkmonitor Nijmegen 2009

Inkomen

Hatert is al langere tijd een van de wijken in Nijmegen met sociaal-maatschappelijke achterstand en bijbehorende problematiek. Ruim de helft van de huishoudens in Hatert heeft een laag inkomen; velen hebben een uitkering en een lage opleiding. Het aandeel lage inkomens is in 2009 stabiel ten opzichte van 2007, maar blijft bovengemiddeld met 51 % ten opzichte van 35 % in Nijmegen.

Bewoners zelf over Hatert

Algemeen

33 % van de inwoners van Hatert ziet vooruitgang in Hatert de afgelopen jaren. Steeds minder mensen signaleren achteruitgang in de eigen buurt; deze is ten opzichte van 2007 gedaald van 24 % naar 17 %.

Op het gebied van woonomgeving geven bewoners van Hatert geven de eigen wijk een 7.

7

Openbare Ruimte

In de wijk Hatert is 72 % van de mensen tevreden over groen in de wijk. Maar 26 % van de inwoners vindt dat er veel wordt vernield in de wijk. Dit is relatief hoog (13 % t.o.v. heel Nijmegen), maar het is wel een zichtbare meerjarige daling. Ook is er een toename in tevredenheid rondom speelvoorzieningen voor kinderen (van 18 % naar 41 %).

Sociaal klimaat

Men oordeelt in Zuid (breed) minder gunstig over de wijze waarop jongeren in de buurt met elkaar omgaan, over de contacten tussen jong en oud en de overlast van (groepen) jongeren. De gemiddelde schaalscore voor sociale kwaliteit ligt iets onder het gemiddelde voor Nijmegen.

Het aandeel bewoners van Hatert dat zich verantwoordelijk voelt voor de woonbuurt is in vergelijking met 2007 met 11 % toegenomen en ligt nu op een voor Nijmegen gemiddeld niveau.

Het aantal bewoners dat zich gehecht voelt aan de buurt is met 60 % relatief laag, maar is toch gestegen ten opzichte van 2007.

Meer inwoners van Hatert (27 %) voelen zich onveilig in 2009 dan in 2007 (23 %).

Hoofdstuk 6 Beleid gemeente Nijmegen

Door het realiseren van een tweejaarlijkse Stads- en Wijkmonitor in Nijmegen, is het al langer zichtbaar dat Hatert een van de wijken in Nijmegen is met een sociaal-maatschappelijke achterstand en bijbehorende problematiek.

De wethouders, raadsleden en ambtenaren die altijd betrokken zijn geweest bij Hatert, maar ook bij Nijmegen als stad, konden het dan ook alleen maar toejuichen dat er middelen beschikbaar werden gesteld vanuit het Rijk om extra aandacht en zorg te kunnen besteden aan de problematiek in deze wijk.

6.1 Sporen in Hatert

De middelen die in eerste instantie werden toegezegd in Hatert zijn op de volgende sporen ingezet:

- Jong Hatert, wie de jeugd heeft, heeft de toekomst
- Hatert Thuis, een goede thuishaven is een basis voor geluk
- Hatert Werkt, iedereen telt

Met twee dwarssporen hierdoor heen:

- Dwarsspoor Integratie
- Dwarsspoor Veiligheid

Elk spoor heeft een (gemeentelijke) 'spoortrekker'. Deze werkt bij de voorbereiding van uitvoeringsvoorstellen nauw samen met medewerkers van de corporaties en instellingen en met wijkbewoners en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de plannen.

In de volgende paragrafen beschrijf ik wat er nu, medio 2010, is gerealiseerd:

6.1.1 Jong Hatert

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is geopend. Dit centrum wil alle kinderen, ongeacht hun achtergrond, de kans geven zich goed te ontwikkelen en hun talenten tot bloei te laten komen. Ook wil het CJG ouders en opvoeders in staat stellen hun kinderen goed op te voeden.

Daarnaast organiseert Nijmegen diverse projecten voor jeugd na schooltijd. Het doel daarvan is jongeren zinvolle activiteiten aan te reiken en te voorkomen dat ze doelloos op straat hangen met alle risico's van dien. Voorbeeld hiervan is het JOLO-project (JOngeren LOssen het op). Dit betreft jongeren tussen 12 en 20 jaar die professioneel zijn getraind om vrijwillig te bemiddelen tussen jongeren en ouderen en jongeren onderling in Hatert. Een ander voorbeeld is het Meideninloophuis.

6.1.2 Hatert Thuis

Sinds juli 2009 is een wijkteam werkzaam in Hatert. Een functionaris biedt direct hulp aan huishoudens die kampen met problemen door overlast, gezondheid, een laag inkomen, onveiligheid en problemen in de opvoeding. De functionaris coördineert de hulp en stelt hiervoor een plan op. Indien nodig kan altijd opgeschaald worden naarmate de problematiek complexer is. Hiermee wil Nijmegen alle huishoudens met meerdere problemen achter de voordeur in kaart brengen, een plan van aanpak opstellen en deze consequent uitvoeren, zodat de

problemen daadwerkelijk worden opgelost of minstens hanteerbaar zijn voor betrokkenen.

6.1.3 Hatert Werkt

In de wijk wonen veel werkloze mensen die een uitkering krijgen. Dit aantal is bijna twee keer zo hoog als gemiddeld in Nijmegen. Ook wonen er in Hatert veel mensen met een laag inkomen. Om dit te veranderen is in juni 2009 het Actiecentrum Hatert Werkt geopend. Het Actiecentrum is bedoeld voor alle mensen uit Hatert die vragen hebben over werk en inkomen. Het richt zich vooral op mensen die geen baan hebben of die hun baan dreigen te verliezen. Het actiecentrum richt zich ook op inburgering, schuldhulpverlening en armoedebestrijding.

6.1.4 Integratie

In de adviesgroep Integratie Hatert werken wijkbewoners samen om gevraagd en ongevraagd instellingen en bewoners(organisaties) te adviseren over integratie. Het spoor Integratie loopt dwars door alle andere sporen heen en zorgt er hierdoor voor dat alle doelgroepen in de wijk worden bereikt en in staat worden gesteld te participeren in zaken die zij belangrijk vinden.

6.1.5 Veilig Hatert

Een belangrijk project is het Siroccoproject. Mannen en vrouwen met verschillende etnische achtergronden lopen op verschillende relevante tijdstippen in tweetallen (met hesjes herkenbaar) rond en spreken mensen aan op ongepast gedrag.

Mede dankzij het Siroccoproject is het de afgelopen jaarwisseling in Hatert erg rustig geweest. Hatert heeft gebroken met de jarenlange traditie van overlast tijdens het Nieuwjaar.

6.2 Bewonersinitiatieven

De gemeente Nijmegen verleent al een aantal jaren subsidies voor bewonersinitiatieven en activiteiten ter bevordering van de sociale cohesie, de samenhang tussen mensen in een gemeenschap, de sociale relaties tussen hen. In het verlengde hiervan heeft het Rijk nu ook middelen verstrekt, die met dezelfde doelstelling in alle wijken, en specifiek in Hatert (€ 500.000,--) is weggezet.

6.3 Communicatie

Communicatie tussen overheid en burgers. Zonder communicatie is er geen samenleving. Dit geldt zeker voor alle projecten die zijn opgestart in het traject Hatert Krachtwijk. Al deze projecten zijn vormgegeven door de gemeente, de woningcorporaties en de inwoners van Hatert zelf. Zonder goede communicatie was dit niet mogelijk geweest, zeker niet als er ook nog draagvlak gecreëerd moet worden.

Vanuit de landelijke overheid zijn de bewonersvouchers geïntroduceerd via de gemeente naar de inwoners van Hatert. Eerder is al benoemd hoe de vouchers zijn ingericht en wat de doelstellingen hiervoor zijn.

In een grote wijk als Hatert is het belangrijk om goed voor ogen te houden met wie gecommuniceerd wordt en hoe. Een aantal stappen dienen gezet te worden. Het beste kan een communicatieplan opgezet worden, zodat alle stappen worden genomen. In de gemeente Nijmegen is geen communicatieplan opgezet om de bewonersvouchers te introduceren in de wijk.

6.3.1. Gebiedsgerichte aanpak

Door het inzetten van bewonersvouchers en de beslissingsbevoegdheid bij de inwoners van Hatert neer te leggen, worden inwoners van Hatert gestimuleerd na te denken over wat er in Hatert nodig is. De inwoners worden gevraagd op deze manier actief bij te dragen aan de inrichting en het functioneren van hun directe leefomgeving.

Er is vanuit de gemeente weinig zicht op wat de wensen van de inwoners concreet zijn, tot het moment dat een aanvraag wordt ingediend. Ook wat de gemeente wenselijk en/of noodzakelijk acht in de wijk, is niet belangrijk, het gaat erom wat de behoeftes zijn van de inwoners zelf.

6.3.2. Participatieladder

Bij de introductie van de bewonersvouchers in Hatert is een startbijeenkomst geweest voor iedere inwoner van Hatert, georganiseerd door de gemeente Nijmegen. Hier zijn 115 inwoners en professionals op afgekomen. De werkgroep Hatert Fortuna is door vrijwilligers vormgegeven, en de richtlijnen voor de subsidieverlening is doorgesproken.

Trede 6 van de participatieladder Zelfbestuur

De burgers en partners worden in de gelegenheid gesteld binnen bepaalde kaders alle handelingen zelfstandig uit te voeren.

Door te verwachten dat burgers zelfstandig bedenken, beslissen en uitvoeren, is behoorlijk wat. Er wordt veel verwacht van burgers, die in een zogeheten "aandachtswijk" wonen.

6.3.3 Doelgroepen en segmentatie

Belangrijk is dat de juiste toon, de juiste boodschap en het juiste medium wordt gebruikt in elke doelgroep. Een boodschap die niet aankomt, omdat woord en beeld niet aansluit bij beleving en behoefte.

Iemands cultuur, afkomst en leeftijd (demografische kenmerken), is belangrijk bij het bepalen van de boodschap en het medium. Ook de geografische kenmerken zijn vaak belangrijk voor deze bepaling. Een combinatie van beiden (Demografische en geografische kenmerken) leveren vaak veel bruikbare segmenten op. Bijvoorbeeld het consultatiebureau en de kinderopvang die voor de vinex-locatie kiezen, met naar verhouding veel jonge gezinnen met kinderen als marktsegment.

Echter, veel behoeftes laten zich niet verklaren door demografie en geografie. De subjectieve psychografische kenmerken, zoals levensstijl en persoonlijkheid,

blijken veelal beter bruikbaar, al dan niet in combinatie met objectieve kenmerken.

Psychografische kenmerken:

- Activiteiten: werk, hobby, vakantie, amusement, winkelen, etc.
- Interesses: familie, gezondheid, voeding, mode, etc.
- Opinies: zelfbeeld, politiek, economie, cultuur, etc.

Het is behoorlijk diepgaand om een wijk als Hatert te segmenteren op psychografisch kenmerk. De gemeente en overheid hanteren nog veelal de "conservatieve" demografische kenmerken en geografische kenmerken. Dit blijkt alleen al dat de wijk Hatert met een specifieke postcode wordt benoemd als "Krachtwijk", terwijl in dit postcodegebied ook een relatief welvarend stuk Hatert is (Edelstenenbuurt) dat, als ik mag generaliseren, niet voldoet aan de "voorwaarden" voor een aanpakwijk. Een ander voorbeeld is de karaktertypering van de Stads- en Wijkmonitor van de gemeente Nijmegen, hier zie je eveneens vooral de demografische en geografische kenmerken benoemd worden.

Segmentatie-onderzoek op psychografische kenmerken zou zeker bevorderend zijn voor de bepaling van de juiste boodschap met het juiste middel voor de juiste doelgroep.

6.3.4 Interactieve beeldvorming

Door de keuze en beslissingsbevoegdheid bij de inwoners (in de vorm van de werkgroep Hatert Fortuna) neer te leggen, betekent niet per definitie dat de plannen inhoudelijk beter zijn of worden. Wel wordt duidelijk waar de behoeftes van de inwoners van Hatert liggen.

Met dit project wordt in ieder geval een basis van vertrouwen gecreëerd bij de inwoners. De gemeente laat zien dat de inwoners echt zelf kiezen en beslissen. Ook als de uitvoering uiteindelijk wel bij de gemeente komt te liggen, dan wordt een project nog in overleg met de aanvrager(s) uitgevoerd. Zij zijn de zogeheten projectleiders van een initiatief.

Beleidsruimte

Hieraan wordt wel voldaan. De inhoud van de plannen staat nog niet vast. In de vaststelling van het beleid is bewust heel veel ruimte gelaten. Er zijn weinig kaders vastgesteld, deze kunnen door de werkgroep Hatert Fortuna nog geheel ingericht worden.

Meerwaarde

Hieraan wordt wel voldaan. De aanvragen die binnenkomen zijn allen aanvragen van inwoners van Hatert, die tot doel hebben de leefomgeving te verbeteren. Mensen gaan met elkaar in gesprek en gaan samen aan de slag om een project te realiseren. De meerwaarde ligt hierin dat de inwoners met hun eigen ideeën aan de slag kunnen gaan, maar ook dat ze een vertrouwen van de gemeente ervaren, dat ze hun idee kunnen uitvoeren zonder bestuurlijke en bureaucratische richtlijnen. Richtlijnen zijn er natuurlijk wel, vooral als het om

een project in de openbare ruimte betreft, maar de routing van een aanvraag zorgt ervoor dat de inwoner hier verder geen belemmering in ervaart.

Geschikte problematiek.

Een geschikte problematiek, die hanteerbaar is voor de inwoners. Dit hangt natuurlijk geheel af van het idee dat ontstaat. Maar, zelfs al is het een groter project, met heel veel gemeentelijke contacten, dan wordt dat ook bestuurlijk opgepakt. Of een aanvrager begrijpt waarom iets wel of niet mogelijk is, hangt natuurlijk geheel af van de manier van communiceren, echter dat is wel de doelstelling.

6.3.5 Succesfactoren bewonersparticipatie

In hoofdstuk 3 spreekt professor Dr. Evelien Tonkens over de 3 criteria die de kwaliteit van bewonersparticipatie meetbaar maken. Deze criteria zijn:

1. Toegankelijkheid
2. Empowerment
3. Democratisch gehalte

Puntsgewijze toepassing van deze criteria op Hatert levert de volgende bevindingen op:

Toegankelijkheid

De doelstelling bij het opstarten van de bewonersvouchers is altijd geweest dat iedereen deel kan nemen en een aanvraag in kan dienen voor hun eigen straat, buurt of wijk.

De gemeente Nijmegen en daarbij de werkgroep Hatert Fortuna heeft steeds de doelstelling aan de benoemde punten onder toegankelijkheid in hoofdstuk 3 te voldoen.

De werkgroep Hatert Fortuna is bewust gegroepeerd, mensen die nog niet actief waren in wijkraad en andere bewonersadviesgroep, oordelen nu over de aanvragen die binnenkomen.

Empowerment

Empowerment en toegankelijkheid gaan hand in hand samen. Een systeem dat goed toegankelijk is, omdat er onder meer weinig eisen worden gesteld aan de vijf criteria (zie hoofdstuk 3.5), heeft evenwel een hoge mate van empowerment nodig om bijvoorbeeld een budget verantwoord te kunnen besteden. Mensen moeten in staat gesteld worden om de benodigde competenties alsnog te ontwikkelen.

De werkgroep Hatert Fortuna heeft de capaciteit in huis om bewoners te begeleiden bij het indienen en afwikkelen van een aanvraag. Hierin wordt echter niet actief gecommuniceerd. Dus, inwoners weten niet dat ze hulp kunnen krijgen bij het indienen, maar ook niet dat ze begeleiding (kunnen) krijgen bij de uitvoering van hun plan, op welke wijze ook.

Democratisch gehalte

Allereerst kijken we naar de formele, direct meetbare aspecten daarvan: wie beslist er over de besteding van de voucher: de gemeente, de bewoners, of beide? Volgens de modelverordening beslist in principe een groep burgers, maar dit wordt niet altijd uitgevoerd. Soms beslissen B&W, of ambtenaren namens hen.

In de gemeente Nijmegen is de beslissing over de besteding van de vouchers volledig overgedragen aan de bewoners.

Zijn de actieve inwoners (werkgroep Hatert Fortuna) representatief voor de wijk?

De leden van de werkgroep Hatert Fortuna zijn allereerst betrokken inwoners van de wijk. Zij nemen hun taak zeer serieus en willen onafhankelijk bindend advies uitbrengen aan de gemeente. Ze willen vooral voorkomen dat hen samenspanning of afhankelijk gedrag ten opzichte van de gemeente of diverse bewonersgroepen wordt verweten.

De 13 leden van de werkgroep Hatert Fortuna zijn heel divers. De leeftijd varieert van 23 jaar tot 84 (!) jaar. Er zijn 3 niet-westerse allochtonen die deel uitmaken van de werkgroep, en er zijn 5 dames en 8 heren vertegenwoordigd. De leden zijn allen gemiddeld tot hoog geschoold.

De laaggeschoolden en de jeugd is niet vertegenwoordigd. Dit hoeft in de besluitvorming echter geen probleem te zijn.

6.4 Communicatiemiddelen in Hatert

In Hatert, evenals in veel andere wijken in Nijmegen, zijn veel middelen die worden ingezet in de communicatie tussen gemeente en burger. Niet alle vormen van communicatie worden door de gemeente geïnitieerd, maar vaak initieert de gemeente wel zelf dat ze communiceren middels deze kanalen.

Ten behoeve van de uitvoering van het project "Hatert Krachtwijk" is in het eerste kwartaal van 2009 een Wijkactieplan opgezet en gestart. Dit plan is opgesteld door de gemeente, de woningcorporaties en in overleg met de inwoners van Hatert.

De diverse communicatiemiddelen die de gemeente en de woningcorporaties inzet om inwoners en professionals in de wijk te blijven informeren over de stand van zaken zijn onder andere:

De Wijkkrant Hatert. Deze verschijnt zes maal per jaar. Deze krant wordt uitgegeven door een groep inwoners uit de wijk die dit platform gebruiken om mensen in de wijk te informeren. De gemeente kan kopij inleveren voor plaatsing in de Wijkkrant.

De maandelijkse digitale gemeentelijke nieuwsbrief. Deze wordt door de gemeente uitgegeven en hierin staat alleen gemeentelijke informatie over Hatert in.

De wijkwebsite www.houvanhatert.nl. Deze website is in beheer bij een aantal inwoners van Hatert, die inwoners wil informeren en activeren.

Nieuwsbrief "Hatert in de steigers". Een nieuwsbrief over projecten en plannen voor Hatert.

Alle drie de buurten in Hatert hebben een *bewonersgroep*. Ze zijn samen met de instellingen vertegenwoordigd in *het wijkplatform Hatert*. De bewonersgroepen komen regelmatig samen, en weten hun weg binnen de gemeente te vinden, en ook het wijkplatform komt regelmatig samen. Diverse partijen, zoals inwoners, politie, welzijnswerk, woningcorporaties komen samen om te praten en plannen te maken over de wijkvisie.

Het *wijkveiligheidsplatform* en een *adviesgroep Integratie Hatert* houden zich specifiek bezig met veiligheid en integratie in de wijk.

Op de website www.nijmegen.nl kan veel algemene informatie worden gevonden over de wijk (cijfers) en welke college- en raadsvoorstellen er ingediend zijn en worden, die betrekking hebben op de stad, maar ook specifiek voor de wijk Hatert.

Hoofdstuk 7 Uitkomst interviews

7.1 Inwoners Hatert

Naar aanleiding van een aantal interviews op de jaarmarkt in Hatert op zondag 9 mei 2010 en een aantal interviews die plaatsgevonden hebben met inwoners die reeds een aanvraag ingediend hebben, hierbij de volgende uitkomsten.

105 mensen zijn ondervraagd, waarvan 63 vrouwen (60 %) en 42 mannen (40 %). Zie bijlage 2 voor volledige cijfers.

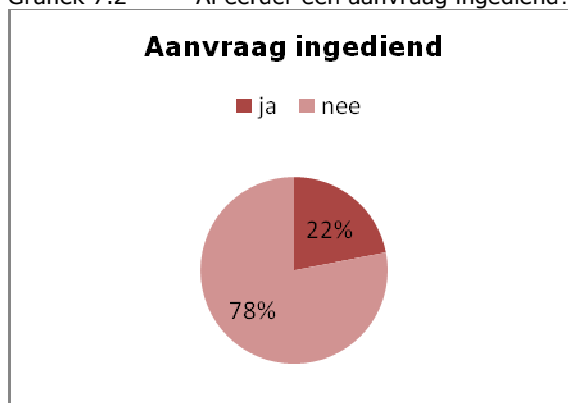
Onderstaande grafieken geven duidelijk weer wat de uitkomsten van het onderzoek zijn.

Bekendheid

Grafiek 7.1 Bekend met bewonersvouchers

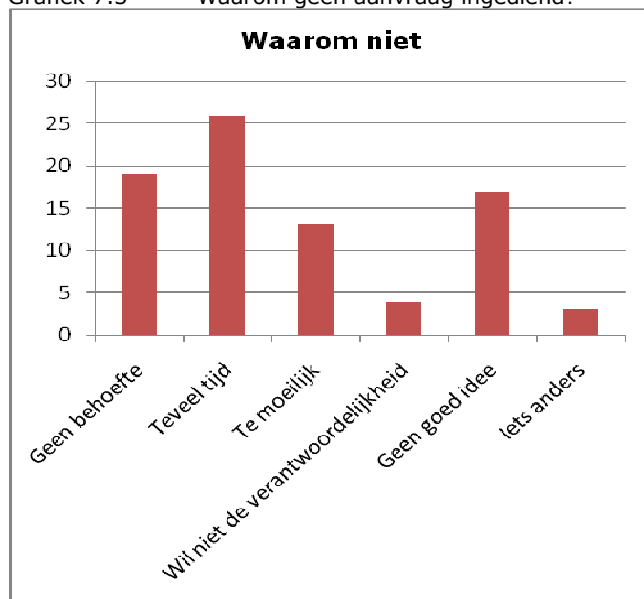


Grafiek 7.2 Al eerder een aanvraag ingediend?



Van de 65 % die bekend is met de bewonersvouchers heeft 22 % van hen een voucheraanvraag ingediend. 87 % van de aanvragers hebben uit andere bronnen al eens via de gemeente een subsidieaanvraag ingediend. Zij waren dus al bekend met de spelregels en richtlijnen.

Grafiek 7.3 Waarom geen aanvraag ingediend?



78 % van de ondervraagde inwoners heeft nog nooit een verzoek voor subsidie gedaan. Van deze groep geeft 37 % te kennen dat ze dit wel zouden doen, als het gemakkelijker zou zijn om een aanvraag in te dienen of als het niet zoveel tijd zou kosten om een aanvraag in te dienen of een activiteit te organiseren.

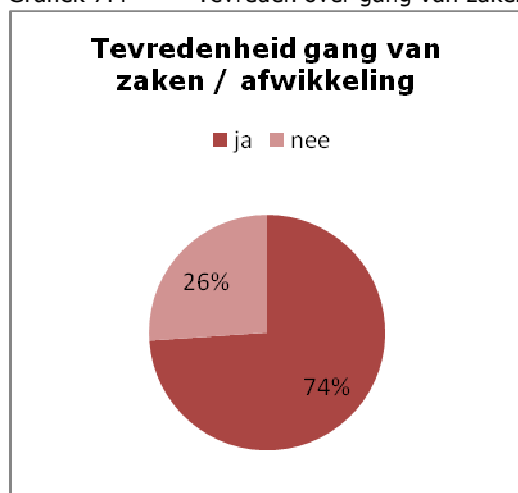
Dat het begeleiden van een voucheraanvraag "teveel tijd" kost, is afhankelijk van het soort aanvraag dat ingediend wordt. Het organiseren van een buurtfeest kost beduidend meer tijd dan het indienen van een verzoek voor een speeltuin, waar de gemeente zelf mee aan de slag moet gaan.

Bijna een kwart (23 %) van de mensen die geen aanvraag hebben ingediend, hebben hier ook geen behoefte aan. Deze mensen kan je niet bereiken, omdat ze dit simpelweg niet willen.

Tevredenheid

Tevredenheid bij de mensen die wel een subsidieaanvraag hebben ingediend (aantal totaal = 23)

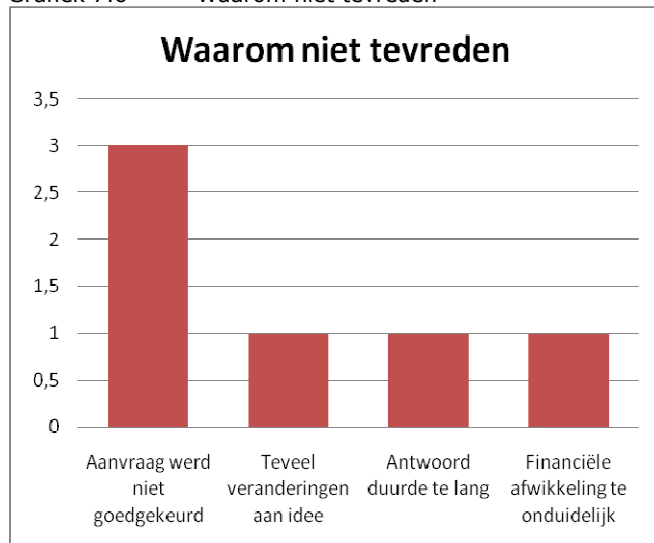
Grafiek 7.4 Tevreden over gang van zaken



Grafiek 7.5 Waarom tevreden



Grafiek 7.6 Waarom niet tevreden



Van de mensen die een aanvraag hebben ingediend en uitgevoerd, heeft niemand zelf het initiatief genomen om zelf te communiceren via diverse media over hun activiteit (internet, wijkkrant, etc.).

7.2 Werkgroep Hatert Fortuna

De werkgroep Hatert Fortuna bestaat uit een groep inwoners uit Hatert die op vrijwillige basis de aanvragen die binnenkomen bespreekt en een bindend advies geeft aan de gemeente over de binnengekomen aanvragen. Zij toetst op een aantal eisen en richtlijnen.

Het volledige interview met de werkgroep Hatert Fortuna is opgenomen als bijlage 3.

De belangrijkste punten ter verbetering die de werkgroep Hatert Fortuna geeft zijn:

- *Duidelijke richtlijnen vanuit de overheid*

In de beoordeling van aanvragen is vaak toch extra behoefte aan richtlijnen. Niet duidelijk wat hun rol hierin dan is. Bijvoorbeeld: straat A vraagt om een speeltuin op een braakliggend stukje grond. Maar, als ze positief adviseren, ontstaat een precedentwerking. Wie is er dan verantwoordelijk voor, en hoe gaan ze dan met een volgende aanvraag om.

- *Korte lijnen met de gemeente voor vraagbaak*

De werkgroep Hatert Fortuna komt maar één keer per maand samen om aanvragen door te spreken. Als ze over een aanvraag bespreekpunten hebben met de gemeente, dan blijft een aanvraag vaak relatief lang liggen, omdat ze dan pas weer een maand later samenkomen. De werkgroep zou graag hebben dat een ambtenaar van de gemeente bij de vergadering aanwezig is, om direct antwoord te kunnen geven op vragen.

- *Bewoners vinden het erg lastig om een begroting te maken*

Bewoners haken bij voorbaat af, als ze zien dat ze een begroting moeten maken. Ze weten hierbij niet dat de werkgroep Hatert Fortuna hierbij kan helpen. Hier wordt ook bijna niet naar gevraagd door de bewoners.

- *Moeite met (massa)communicatie, het informeren van de bewoners over de stand van zaken*

De werkgroep Hatert Fortuna wil bewoners van Hatert informeren over de stand van zaken, zodat ze weten wat er met het geld gebeurt en hoe diverse activiteiten zijn verlopen. Zo worden de bewoners zelf misschien ook nog op ideeën gebracht. Aan de gemeente het verzoek om meer ondersteuning in de communicatie naar bewoners toe.

- *Financiële afwikkeling is voor veel mensen lastig te begrijpen.*

De gemeente stuurt de aanvrager een subsidiebeschikking. Deze is voor een specifiek deel van de bewoners van Hatert vaak lastig te begrijpen. Uit onbegrip leggen ze deze aan de kant, waardoor ze zelf niet weten wat de richtlijnen en

afspraken zijn bij het ontvangen van subsidie. In bijlage 1 is een voorbeeldbeschikking toegevoegd.

7.3 Subsidiemedewerker gemeente Nijmegen

Voor de financiële en administratieve afwikkeling van de bewonersinitiatieven heeft de gemeente Nijmegen tijdelijk een extra medewerker ingezet. Zeker wanneer er aanvragen voor grote bedragen worden ingediend, wordt het geld niet rechtstreeks aan de bewoner overgemaakt, maar worden andere mogelijkheden hiervoor benut. De praktijk wijst uit dat bewoners zelf ook liever niet het geld op hun rekening willen ontvangen. Ze zijn bang dat ze met hun uitkering en/of belasting in de problemen komen als ze opeens zoveel geld op hun rekening zouden krijgen. Vandaar dat er wordt gewerkt met het voucher-principe.

De belangrijkste punten waar de subsidiemedewerker mee geconfronteerd wordt, zijn:

- *Financiële afwikkeling is voor veel mensen lastig te begrijpen.*

De beschikking die aan de aanvragers wordt verstuurd is niet voor iedereen duidelijk (bijlage 1). Maar in plaats van te vragen wat er precies staat, legt men de brief naast zich neer, en is zo niet geheel op de hoogte van de richtlijnen met betrekking tot de financiële afwikkeling. Dit kan bijvoorbeeld als gevolg hebben dat externe leveranciers langer op hun geld moeten wachten, omdat ze een factuur niet aan de gemeente richten.

- *Het is de subsidiemedewerker niet altijd duidelijk wat een motivatie is voor de adviesgroep Hatert Fortuna om iets wel of niet te doen.*

De werkgroep Hatert Fortuna geeft een bindend advies, waarna de gemeente Nijmegen in de vorm van een subsidiemedewerker een gemotiveerd antwoord hoort te geven in een beschikking. Waarom wel of waarom niet iets toegekend wordt, moet duidelijk blijken uit deze beschikking. Dat een aanvrager bezwaar in kan dienen bij de gemeente tegen een beslissing speelt hierin ook mee.

- *Het subsidieaanvraagformulier is niet volledig*

Op het moment dat een subsidieaanvraag wordt goedgekeurd en de subsidiemedewerker kan een subsidie beschikken, dan blijkt juist hoe onvolledig een subsidieaanvraagformulier is. Essentiële informatie zoals een bankrekeningnummer ontbreekt op de aanvraag.

Navraag door de subsidiemedewerker aan de werkgroep Hatert Fortuna leerde al snel dat de werkgroep ervoor had gekozen deze informatie niet in eerste instantie op te vragen, omdat dat wellicht mensen zou belemmeren in het indienen van een aanvraag.

Voor de subsidiemedewerker en de aanvrager zelf is het echter nu zo dat er na goedkeuring (of vooruitlopend op een goedkeuring) alsnog correspondentie plaatsvindt (want ook een telefoonnummer hoeft niet ingevuld te worden) over een bankrekeningnummer, etc.

Hoofdstuk 8 Conclusies

Wat zijn de grootste knelpunten? Waarom dienen bewoners van een wijk geen of weinig subsidieaanvragen in? Waar zitten gaten in de communicatie, waar wordt de plank geheel misgeslagen? Of kijken we te zwart, en valt het allemaal wel mee? Hatert is geen probleemwijk, maar een wijk met problemen.

Op diverse vlakken zijn verbeterpunten aan te wijzen. Eerst gaan we kijken wat we kunnen concluderen als het gaat om de huidige situatie.

8.1 Communicatieplan

Hoe groot of hoe klein een project ook is, het opzetten van een communicatieplan is altijd verstandig. Het is goed om van te voren na te denken over wat je zou willen bereiken met een project, en vooral ook wie je wil bereiken. Kan je achteraf zeggen dat een project succesvol is afgerond, als je van te voren geen doelen stelt? Voor de bewonersvouchers is geen communicatieplan opgesteld. Het is echter niet zo, dat er maar "wat" is gedaan. De wijkmanager van Hatert kent zijn wijk, weet wie er woont en wat er (veelal) speelt. Hij heeft keuzes gemaakt, op basis van zijn kennis.

Doelgroep en segmentatie

Om de juiste boodschap en middelen in te zetten bij de diverse doelgroepen in een wijk als Hatert (jongeren, senioren, allochtonen, mensen met een uitkering, etc.) is het van belang dat de doelgroep juist gesegmenteerd wordt. Iedere doelgroep reageert anders op uitingen, en de diverse doelgroepen gebruiken andere media om informatie tot zich te krijgen.

Segmentatie op demografische en geografische kenmerken is niet voldoende. De wijk Hatert is al een geografische segmentatie. Binnen deze wijk is het van belang de verschillende groepen te benaderen, om de diverse projecten gestalte te kunnen geven.

Succesfactoren bewonersparticipatie

De benoemde succesfactoren van Professor Dr. Evelien Tonkens zijn inderdaad nodig om bewonersparticipatie mogelijk te maken voor iedere doelgroep in de wijk. Echter, als aan de voorwaarden wordt voldaan die zij benoemt, wil dat nog niet zeggen dat bewonersparticipatie in de vorm van bewonersvouchers een succes zal worden. Mensen hebben dan nog een motivatie nodig om eraan mee te doen. Alleen meedoen omdat dat kan, is niet een voldoende motivator.

8.2 Subsidieaanvraag en procedure

De procedure voor het aanvragen van een subsidie (of voucher) staat redelijk goed in de steigers. Deze procedure werd in Nijmegen al met eerdere subsidies gehanteerd. Het grootste verschil is dat de werkgroep Hatert Fortuna nu alle zeggenschap heeft. Voorheen nam de gemeente het bindend advies altijd al wel

een op een over, maar nu ligt de zeggenschap geheel bij de werkgroep Hatert Fortuna.

Echter, in het gehele proces tussen aanvrager, werkgroep Hatert Fortuna en gemeente, wordt geheel niet gekeken naar de periode voorafgaand aan de aanvraag of na afronding van een activiteit of subsidie. Inwoners van Hatert konden bij de start kennisnemen (startbijeenkomst) van de mogelijkheden van bewonersvouchers, maar hierna is door de gemeente (behalve incidenteel, als het wordt benoemd in een bewonersoverleg) en door de werkgroep Hatert Fortuna geen enkele actie ondernomen om mensen te attenderen op de mogelijkheden die deze financiële middelen bieden.

Tijd en verantwoordelijkheid

Uit het onderzoek blijkt dat mensen vinden het overwegend te moeilijk vinden om een aanvraag in te dienen en verder te begeleiden als projectleider, en er dan ook nog eens financieel verantwoordelijk voor te zijn. Het kost dan ook nog eens best veel tijd om een initiatief op te zetten en om mensen enthousiast te maken.

Een aantal mensen vragen zich ook af wie er op hun idee zit te wachten.

Mensen die geen zin hebben, vinden het over het algemeen wel goed als iemand anders iets organiseert, dan komen ze wel, maar om zelf iets op poten te zetten, is dan toch echt teveel moeite (wederom de criteria tijd en verantwoordelijkheid worden dan genoemd).

Begroting

De werkgroep Hatert Fortuna en de mensen die wel een aanvraag hebben ingediend, wordt bovenstaande gedeeltelijk onderstreept, maar dan vooral als het gaat om het indienen van een begroting. De mensen die wel een aanvraag hebben ingediend, staan vaak 100 % achter hun aanvraag. De aanvragers zien niet zozeer het probleem in het tijdsaspect, maar wel in de moeilijkheid van het indienen van een begroting. Maar de meesten van hen hebben bij de werkgroep Hatert Fortuna om hulp gevraagd, en deze ook gekregen.

Ook de mensen die nog geen aanvraag ingediend hebben, vinden het te moeilijk om een goede begroting te maken. Navraag leert dat ze niet weten dat ze hiervoor hulp kunnen inschakelen, of alleen een aanvraag kunnen indienen zonder begroting, zodat ze later samen met de werkgroep Hatert Fortuna, of eventueel met de gemeente, een begroting kunnen maken.

Richtlijnen

De werkgroep Hatert Fortuna vindt het zelf lastig om duidelijke richtlijnen te hanteren, vanuit de gemeente of vanuit henzelf. Om een aanvraag goed te kunnen beoordelen, en te verantwoorden naar de aanvragers, de inwoners en de gemeente Nijmegen. Voor de aanvrager is het van belang om te weten wat er eventueel anders moet, maar ook voor de subsidiemedewerker, die namens de gemeente een beschikking stuurt, is het belangrijk dat er een goede motivatie wordt gegeven. Een aanvrager kan namelijk bij de gemeente bezwaar indienen, en dat is op zich geen probleem, iedereen kan en mag het ergens niet mee eens zijn, maar het is dan wel belangrijk dat het duidelijk is op welke grond iets wordt afgewezen. Maar het kan ook zo zijn dat een aanvraag maar gedeeltelijk goedgekeurd wordt. Ook dan moet de subsidiemedewerker dit expliciet benoemen.

Onafhankelijke adviseur Werkgroep Hatert Fortuna

De werkgroep Hatert Fortuna heeft een sterke behoefte onafhankelijk te zijn van de gemeente. Zij zijn de regiegroep en zij beslissen. Dit verklaart waar de behoefte vandaan komt om heldere richtlijnen van de gemeente. Als die eenmaal op papier staan, dan kan de werkgroep Hatert Fortuna zelf beslissingen nemen, en daarbij de richtlijnen van de gemeente inachtnemen.

Bekendheid bewonersvouchers

Onderzoek wijst uit dat 65 % van de ondervraagden bekend is met de bewonersvouchers. 22 % van hen heeft al eens verzoek voor bewonersvouchers ingediend. Echter, van deze 22 % is 87 % (20 personen) eerder al eens met een subsidieaanvraag bezig geweest vanuit de gemeentelijke subsidies. Het gros van de aanvragers is dus al bekend met de regels en richtlijnen omtrent subsidies. Deze mensen zijn de actieve bewoners in de wijk, die hun weg weten te vinden, ook binnen het gemeentelijke apparaat.

Het is uiteraard heel mooi dat deze mensen heel actief zijn in de wijk, en dat zij evenementen organiseren voor straat, buurt of wijk. Echter, er is nog een grote groep mensen die niet bereikt wordt. Een groep mensen die de weg niet kennen, maar die evengoed wel inbreng hebben in het verbeteren van hun wijk. Deze groep mensen wil je ook benaderen en bereiken.

Hoofdstuk 9 Aanbevelingen

1. Opstellen communicatieplan

Het project “Bewonersvouchers” loopt tot eind 2011. Het opstellen van een communicatieplan is nog steeds wenselijk en heeft ook nu nog voordelen.

De groep mensen die nu aanvragen indient voor bewonersvouchers, dat zijn veelal de mensen die de weg weten te vinden en die al eerder een aanvraag hebben ingediend namens hun bewonersgroep. Deze groep mensen was al in beeld. Maak een plan over hoe de groep achter deze eerste groep het beste benaderd kan worden. Welke mensen zijn dit, wat is hun kenmerk? Waarmee kunnen we ze bereiken?

Bereik de mensen en begeleidt ze vervolgens met het indienen van een aanvraag en het realiseren van hun idee.

2. Begeleiding werkgroep Hatert Fortuna

Het niet verder inhoudelijk invullen van de criteria en weigeringsgronden leidt vaak tot een situatie waarin regiegroepen geen onderscheid kunnen maken tussen betere en minder goede initiatieven. Er zijn een aantal criteria benoemd, waarop de werkgroep Hatert Fortuna inmiddels op toetst. Het blijft lastig om algemene criteria op te stellen, zonder concreet te worden, of heel veel uitzonderingen erop los te laten. Toch is het wel verstandig dat de gemeente (in de vorm van de wijkmanager) als vraagbaak goed bereikbaar is. Het is zelfs aan te raden, dat deze bij de maandelijkse overleggen aanwezig is, zodat een vraag meteen beantwoord kan worden en er op deze wijze geen tijd wordt verloren.

3. Werkgroep Hatert Fortuna en communicatie

De werkgroep Hatert Fortuna heeft als doelstelling te communiceren met de inwoners van Hatert. Echter in de praktijk blijkt dat de vrijwilligers van deze werkgroep hier toch veel moeite mee hebben. Zij zijn niet vaardig als het gaat om het opstellen van communicatie-uitingen. Zij weten niet welke weg te bewandelen. Ze vinden het lastig om een goede structuur op te zetten als het gaat om communicatie. Ook vinden zij het lastig om mensen aan te spreken om de Bewonersvouchers te promoten, maar ook tijdgebrek speelt hierin een rol.

De gemeente kan de werkgroep Hatert Fortuna in eerste instantie al steunen als het gaat om het opzetten van een structuur rondom de schriftelijke communicatie-uitingen, zoals het vertellen hoe een activiteit is gegaan. De gemeente en woningcorporaties hebben tijdelijk een communicatie-adviseur ingezet voor de overige projecten in Hatert. Ook zou het mogelijk zijn dat een communicatie-adviseur van de gemeente zelf hier gaat ondersteunen.

Met betrekking tot de mondelinge communicatie, het aanspreken van de mensen in de straat, het bekendmaken van de diverse mogelijkheden, hierin kan de gemeente eveneens haar bijdrage in geven. De werkgroep kan hierin vaardigheden ontwikkelen. Daarnaast is het met een groep van 13 personen zeker niet nodig dat iedereen iedere week op de weekmarkt rondloopt (bij wijze van spreken), maar er kan een kalender gemaakt worden hiervoor.

Ten slotte kan er nog een pamflet gemaakt worden voor alle professionals in de wijk (en dat zijn er veel: politie, welzijnswerkers, jongerenwerkers, inkomensconsulenten, diverse ondersteunende gemeentelijke medewerkers, zoals wijkbeheer, Werk & Inkomen, Zorg & Inkomen, etc.). Als al deze professionals weten wat er mogelijk is in Hatert, dan kunnen zij dat op hun beurt weer communiceren met alle mensen die ze tegenkomen in hun werk. Het zou zo als een lopend vuurtje door de wijk moeten gaan.

4. Tijd en verantwoordelijkheid

Teveel verantwoordelijkheid om een aanvraag in te dienen, het kost teveel tijd om een aanvraag in te dienen. Dit zijn erg subjectieve gedachtes. Wat voor de een veel tijd is, is voor de ander een peulenschil. Daarnaast verschillen aanvragen ook enorm van elkaar. Een aanvraag voor een speeltoestel kan grotendeels bij de gemeente neergelegd worden, dus dan hoeft er alleen maar draagvlak gecreëerd te worden en een aanvraag ingediend. Maar wederom, het gebruik van de woorden "alleen maar" zal door iedereen anders worden geïnterpreteerd.

Mensen informeren over wat de mogelijkheden zijn, is eigenlijk de enige oplossing, als je deze mensen toch graag hun aanvraag ziet indienen. Dat is tenminste, als ze zelf een goed idee hebben.

5. Begroting

Geef initiatiefnemers de mogelijkheid om eerst een globale aanvraag in te dienen, zonder dichtgetimmerde begroting. Dan kan eerst de haalbaarheid getoetst worden door de werkgroep, voordat er meer werk van gemaakt wordt.

En, zorg er vooral voor dat inwoners ook weten dat dit tot de mogelijkheden behoort. Begeleidt ze vervolgens wel in het proces van het indienen van een begroting, zodat het initiatief niet alsnog in het water valt.

6. Snel reageren

De gemeente hanteert een wettelijke termijn van reageren van 6 weken na ontvangst van een subsidieaanvraag. Het voordeel van een adviesgroep als Hatert Fortuna, is dat zij zeer snel kunnen reageren op een aanvraag. Trage reacties leiden bij inwoners namelijk vaak tot afhaken.

Dit kan al heel simpel door meteen aan te geven dat een aanvraag is ontvangen. Daarbij kunnen ook meteen aanvullende vragen worden gesteld, of eventueel een afspraak worden gemaakt om de aanvraag zo volledig mogelijk te maken. Als een aanvraag volledig is en geheel goedgekeurd door de werkgroep, dan kan met de subsidiemedewerker van de gemeente een afspraak gemaakt worden dat binnen 2 weken een beschikking wordt verstuurd.

Belangrijk is dat de subsidieaanvrager zich bewust is van de mogelijkheden van betaling en de achterliggende eisen, en hier ook iets mee doet naar bijvoorbeeld leveranciers. De adviesgroep Hatert Fortuna kan hierin ook iets betekenen.

Een manier om sneller tot betaling over te gaan is om bijvoorbeeld een organisatie buiten de gemeente als financier te laten optreden, zoals bijvoorbeeld Tandem Welzijnsorganisatie. De gemeente kan het geld aan hen overmaken met de opdracht dit aan de bewoner of bewonersgroep over te maken bij overlegging van facturen, rekeningen en bonnen, of gedeeltelijk als een voorschot. Nadeel hierbij is dat de tussenliggende partij al snel een verantwoordelijke rol krijgt bij de verantwoording naar de gemeente toe. Maar hierover kunnen verder afspraken gemaakt worden.

Een tweede mogelijkheid is om als subsidiemedewerker of projectleider bij een overleg van Hatert Fortuna aanwezig te zijn, of eventueel bij een afspraak met de betreffende bewoner of bewonersgroep, om reeds mondeling een en ander toe te lichten, of er al afspraken over te maken, zodat de bewoner precies weet wat er gaat gebeuren met het geld, of welke afspraken hij of zij moet maken met een leverancier.

7. Communiceren!

Bovenstaande adviezen hebben al alles te maken met communicatie, maar dat zijn allen adviezen om de huidige processen te verbeteren. Hoe bereik je de "nieuwe" groep mensen die aanvragen in gaan dienen?

COMMUNICATIE

Er zijn diverse manieren om inwoners van Hatert te bereiken. Op de website, de nieuwsbrieven en de Wijkkrant Hatert kan een stuk geschreven worden, zodra een initiatief is afgerond. Of het nu een wijkfeest betreft of het oppimpen van de seniorenhangplek. Laat zien wat mensen doen in hun wijk. Hierdoor laat je zien aan de mensen wat er mogelijk is, en hoe blij andere mensen worden hiervan.

Laat iedereen vooral ook weten dat er hulp gevraagd kan worden bij het indienen van een subsidieaanvraag, maar ook bij het uitvoeren van een activiteit kan hulp ingeschakeld worden, door bijvoorbeeld de welzijnsorganisatie. Communiceer dit alles niet één keer, maar iedere maand of iedere uiting weer opnieuw.

Het is belangrijk te realiseren dat, ook al ontvangen mensen een wijkkrant in hun bus, dat ze dit niet altijd lezen, of in ieder geval niet van a tot z.

Het is belangrijk om deze communicatie-uitingen niet alleen te beperken tot alle schriftelijke media. Ook op andere manieren kunnen mensen kennis tot zich nemen.

Zo kan bijvoorbeeld een filmpje op internet geplaatst worden, waarop te zien is hoe geslaagd een activiteit is geweest. Maar er is iedere week en iedere maand wel iets te doen in Hatert, waarbij je mensen aan kan spreken (weekmarkt, maandelijkse rommelmarkt, bingo, etc.) en kan vertellen wat er allemaal mogelijk is. Er is ook een jeugdhonk, waar ook nog eens een jongerenwerker aanwezig is. Zorg ervoor dat er informatie rondgaat over de mogelijkheden van het indienen van bewonersinitiatieven.

Literatuurlijst

Websites:

www.nrc.nl	1-03-2010; 13:36 uur
www.wikipedia.nl	1-03-2010; 13:25 uur
www.vrom.nl	1-03-2010; 13:47 uur
Vrom Nieuwsbrief Wijkenaanpak	5-05-2010; 11:05 uur
www.nijmegen.nl	1-03-2010; 13:55 uur
	5-05-2010; 16:35 uur
Charter Hatert (op www.nijmegen.nl)	05-05-2010; 16:49 uur
www.dorpenvenray.nl	2-06-2010; 13:34 uur
www.promotiemarketing.nl	2-06-2010; 13:48 uur
www.communicatieplein.nl	2-06-2010; 14:06 uur
www.concern.nl	3-06-2010; 15:34 uur
<Vraaggestuurd werken en segmentatie> L. Doornbos	
Veranderend ondernemen in de non-profitsector – Elsevier	
gezondheidszorg	

Boeken:

Wijken! In uitvoering 2009

Oktober 2009

Voortgangsrapportages steden, namens Eberhard van der Laan, Minister voor Wonen, Wijken en Integratie

Bewonersparticipatie via Vouchers: democratisch en activerend?

Evaluatie eerste fase voucherregeling

februari – oktober 2009

Professor Dr. Evelien Tonkens

De 7 experimenten van de wijkaanpak

November 2009

Publicatie van het ministerie van VROM

Wijkactieplan "Ongedeeld Hatert" 2008 – 2011

18 september 2007

Publicatie van Gemeente Nijmegen

Raadsvoorstel Bewonersvouchers Hatert en modelverordening

2 juli 2008

"Grip op grillige doelgroepen"

René Herremans en Guido Rijnja

"Overheidscommunicatie"

Lydia Jumelet & Iris Wassenaar

Bijlage 1

<Aanvrager>

F o u t !
O n b e k e n d e
n a a m v o o r
d o c u m e n t e i g e n
s c h a p .

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
Telefoon (024) 329 91 11
Telefax (024) 329 96 10
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Datum
6 juni 2010

Ons kenmerk
P400/V09.0031015

Contactpersoon
Wim Cousijn

Onderwerp
Subsidiebeschikking 2009
Wijkactiviteiten

Datum uw brief
15 mei 2010

Doorkiesnummer
329 27 51

Geachte <aanvrager>,

Op 15 mei 2010 heeft u namens “Four Colours Multicultural Hatert” een subsidieaanvraag ingediend bij Hatert Fortuna. Hierin vraagt u een financiële bijdrage voor het maken van een film “Stories from Multicultural Hatert”.

Met deze beschikking laat ik u weten aan u voor het jaar 2009 een subsidie te verlenen tot maximaal € xx.xxx,xx. Deze subsidie is bestemd voor de voorbereidingen van het filmen, het opstellen van het script, de huur van apparatuur, geluid, licht, en alle overige zaken die komen kijken bij het maken van een film.

Ik vraag u in alle externe communicatie te vermelden dat een bijdrage via de Hatertse Werkgroep “Fortuna” is verkregen uit het ‘budget bewonersvouchers t.b.v. Vogelaar-wijk Hatert (HF09.0010)’.

Motivering

Bij de subsidieverlening ben ik uitgegaan van uw begroting.

Op advies van de Werkgroep Fortuna Hatert stemmen wij in met de door u begrote bedragen aan activiteiten, inkomsten en overige uitgaven, omdat deze in belangrijke mate kunnen bijdragen aan de leefbaarheid en sociale cohesie in Hatert.

Voorwaarden

Op deze subsidieverlening is de Algemene Subsidieverordening Gemeente Nijmegen 2002 van toepassing en deelverordening wijkactiviteiten en participatie 2007. Beide verordeningen zijn te vinden op de digitale balie van de gemeente.

Betaling

Het bedrag van € xx.xxx,xx wordt voor u gereserveerd. Betaling geschiedt alleen op basis van aan de Gemeente geadresseerde facturen.

1. U kunt facturen van andere partijen indienen bij de gemeente Nijmegen.

Voorwaarde:

- Het bedrag en de begunstigde dient bij ons bekend te zijn (bijv. middels offerte), zodat ik weet dat de factuur akkoord is.
- De facturen dienen op naam te staan van de gemeente.

Gemeente Nijmegen
Administratief Beheer BS21
O.v.v. P400 Hatert T002765
Postbus 571
6500 AN NIJMEGEN

2. U kunt een aantal facturen voorschieten, en deze bij ons indienen voor betaling aan u (dit kan in gedeeltes gedaan worden).

Voorwaarde:

- Wij dienen in het bezit te zijn van een kopie van uw bankpas, voor onze administratie.
- Wij dienen de originele facturen te ontvangen.
- De facturen met begeleidend schrijven dienen gestuurd te worden aan:

Gemeente Nijmegen
Afdeling P400 Wijkmanagement t.a.v. Mevrouw E. van den Heuvel
Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

3. U kunt een voorschot ontvangen.

Voorwaarde:

- Wij dienen in het bezit te zijn van een kopie van uw bankpas, voor onze administratie.
- Wij ontvangen graag een begroting voor het voorschot dat u wenst te ontvangen.
- Deze kan u aanvragen bij:

Gemeente Nijmegen
Afdeling P400 Wijkmanagement t.a.v. Mevrouw E. van den Heuvel
Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN
e.van.den.heuvel@nijmegen.nl
Tel: 024-329 27 51

Verantwoording

Gezien de duur van het project verzoeken wij u tussentijds te verantwoorden door middel van facturen, bonnen, etc. Ik verwacht uw definitieve verantwoording uiterlijk 6 weken na productie / uitzending van de film.

Deze verantwoording geldt als aanvraag tot subsidievaststelling en dient te bestaan uit:

- een kort inhoudelijk verslag over aard, omvang en verloop van de inzet

- een financieel verslag waaruit de besteding van de subsidie helder is af te leiden, inclusief eventueel opgebouwd vermogen, bijdragen deelnemers en inkomsten uit advertenties. Door het tijdig indienen van de verantwoording voorkomt u dat de subsidie lager wordt vastgesteld.

Voor inhoudelijke vragen kunt u met mij contact opnemen, op bovenvermeld telefoonnummer.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met dit besluit kunt u een bezwaarschrift indienen. De Algemene wet bestuursrecht biedt u die mogelijkheid.

U moet dit wel binnen 6 weken doen, te rekenen vanaf de dag na de verzenddatum van deze beschikking. Het schriftelijk en gemotiveerd bezwaarschrift kunt u indienen bij het college van burgemeester en wethouders, postbus 9105, 6500 HG Nijmegen.

Het bezwaarschrift moet op grond van artikel 6:5 van de Algemene wet bestuursrecht zijn ondertekend en dient ten minste te bevatten:

- Uw naam en adres;
- De datum waarop u uw bezwaarschrift hebt geschreven;
- Een omschrijving van het besluit waar uw bezwaar zich tegen richt of een kopie van dit besluit;
- De gronden waarop uw bezwaar berust.

Ik wens u bij uw werk voor de wijk veel succes toe.

Namens het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen,

Met vriendelijke groet,

Wim Cousijn,
Wijkmanager Zuid

Bijlage 2

De interviews en korte gesprekken op de jaarmarkt in Hatert op zondag 9 mei 2010

Uitkomsten

Bekend met bewonersvouchers	ja	nee
	68	37

Al eens een aanvraag ingediend	ja	nee
	23	82

Waarom niet?

Geen zin, geen behoefte	19
Kost teveel tijd	26
Te moeilijk	13
Wil niet de verantwoordelijkheid	4
Heb geen goed idee om uit te laten voeren	17
Iets anders	3

Als dit zou veranderen, dan zou je dat wel doen?	ja	nee
	29	53

De 29 ondervraagden die in tweede instantie wel een aanvraag zouden willen indienen, die komen voornamelijk uit de groep die het te moeilijk vindt en het teveel tijd vindt kosten. Als hier andere voorwaarden zouden zijn, dan zouden ze dit wel willen doen. Ze vinden het namelijk wel een goed initiatief, maar dit was het grootste struikelblok. De 23 ondervraagden die wel al eens een aanvraag hebben ingediend, zijn bewust benaderd en zij hebben andere vragen gekregen:

Tevreden over gang van zaken?	ja	nee	Redelijk
	17	6	0

Waarom niet?

Aanvraag werd niet goedgekeurd	3
Teveel veranderingen aan idee	1
Antwoord duurde te lang	1
Financiële afwikkeling te onduidelijk	1

Waarom wel?

Iets leuks voor de buurt goed initiatief	8
Vlotte afwikkeling, goed contact	7
Alles was vooraf al duidelijk	2

Bijlage 3

Interview met Werkgroep Hatert Fortuna op 6 mei 2010.

Bedankt dat ik bij jullie aan mocht schuiven en fijn dat jullie nog even de tijd voor mij willen nemen. Ik merk in het overleg al dat er een aantal punten zijn, die bij iedere aanvraag terugkomen. Ik verwacht dat deze nu ook wel terug zullen komen, laten we beginnen.

- v. Jullie zijn nu een jaar als adviesgroep bezig met het beoordelen van subsidie-aanvragen en het begeleiden van de aanvragers. Hoe bevalt dat?

Het is erg leuk om te doen. Je bent op deze manier erg betrokken bij de wijk, en je kan ook nog eens meepraten over wat er allemaal gaat gebeuren. Het is soms wel eens lastig, omdat het dan niet helemaal duidelijk is wat de gemeente voor ogen heeft.

Maar Wim Cousijn <wijkmanager Zuid> krijgt de aanvragen toch ook, en die geeft een reactie hierop om te zien of er binnen de gemeente al iets soortgelijks loopt, zodat het elkaar niet kan bijten of dat juist iets dubbelop gebeurt.

Ja, dat is ook zo. Wim geeft steeds advies hierover, maar dan zijn er nog aanvragen waarbij wij onze vragen hebben. Zo hebben we bijvoorbeeld een aanvraag voor een nieuwe speeltuin juist behandeld, en we zitten er een beetje mee dat de gemeente zelf ook beleid heeft op het gebied van speeltuinen. Komen we hier niet te veel in hun vaarwater terecht? Als wij "ja" zeggen, kan de gemeente dan bijvoorbeeld nog zeggen dat het daar echt niet kan, om welke reden dan ook. Maar we zitten ook met het dilemma dat als we tegen 1 speeltuin "ja" zeggen, dat we binnen de kortste keren met 8 aanvragen zitten, we creëren zowel een precedentswerking.

- v. Wat zou je hieraan willen doen? Hebben jullie hier al eens samen over gesproken en eventueel een oplossing?

Nou, wij zouden wel wat duidelijkere richtlijnen willen hebben om zo een beslissing te kunnen maken.

- v. Wat zijn de richtlijnen die jullie nu hanteren?

Nou, we toetsen steeds opnieuw of een aanvraag voldoet aan een aantal criteria. Dat zijn of het de leefbaarheid in Hatert bevordert, is het toegankelijk voor iedereen, is de aanvrager een bewoner van Hatert, en niet bijvoorbeeld een ondernemer, zijn er geen negatieve bij-effecten, is het uitvoerbaar in tijd, en is het financieel in orde, klopt de begroting.

- v. Wat zijn bijvoorbeeld negatieve bij-effecten?

Als een aanvraag bijvoorbeeld discriminerend kan zijn voor een bepaalde groep mensen. Maar we hebben laatst bijvoorbeeld ook een hele discussie gehad over de speeltuin, waar we het al eerder over hadden. Een negatief bij effect kan zijn dat in iedere straat mensen vinden dat ze recht hebben op een speeltuin. Hier moet je dan wel van te voren goed over nadenken. Maar we kunnen natuurlijk

niet alles voorzien. We hebben een bijdrage geleverd voor het Suikerfeest in 2009. Zij hadden in hun aanvraag heel specifiek benoemd dat iedereen welkom was, en dat was ook zo, en dat het een feest van verbintenis in de wijk moest worden. In onze ogen was het, ook achteraf bezien, een groot succes. Veel Nederlandse burens zijn daar geweest. Maar, er is nu ook een groep mensen die vindt dat we religieuze activiteiten niet zouden moeten doen. Tja, daar is wel wat voor te zeggen, maar....

v. Ik snap wat je bedoelt. Hoeveel aanvragen heb je zo ongeveer binnen?

We hebben op dit moment 40 aanvragen binnen. Dat vinden we best veel, maar het zijn niet zo'n hoge bedragen die mensen aanvragen. Dat hoeft natuurlijk ook niet, maar er is erg veel geld, dus je kan nu echt voor duurzame initiatieven gaan, en daar lijkt het nog een beetje achter te blijven.

v. Wat valt je het meeste op als je de aanvragen behandelt. Waar zou nog iets in kunnen veranderen?

Het valt ons wel op dat mensen het heel moeilijk vinden om een begroting te maken. De ideeën zijn vaak wel heel leuk en uniek.

v. Wat doe je dan met zo'n aanvraag?

Nou, bij iedere aanvraag is iemand van ons contactpersoon. Hij of zij gaat dan praten met de aanvrager, en eventueel nodigen we ze uit bij de volgende vergadering, om een en ander verder toe te lichten, zodat we meer duidelijkheid krijgen.

De contactpersoon gaat dan vaak samen met de aanvrager een begroting maken. Maar, het kan ook zo zijn, dat het een hele grote aanvraag geldt, en dan wordt bijvoorbeeld Tandem of Inter-Lokaal ingeschakeld om te begeleiden, daar zijn zij ook voor. En het kan ook zo zijn dat de gemeente zelf de begroting doet. Als iemand bijvoorbeeld in de openbare ruimte een bankje wil hebben met prullenbakken en bloembakken, dan is dat grond van de gemeente. De gemeente beheert dat zelf, en het verzoek komt dan ook bij de gemeente te liggen. Wij zeggen dan wel dat we het een goed initiatief vinden, maar zij moeten het zelf begroten en maken. De gemeente gaat dan wel nog in overleg met de aanvrager, zodat deze hierbij ook betrokken wordt, en dat het ook wel echt zijn idee blijft.

v. Weten de bewoners van Hatert dat ze hierbij hulp kunnen krijgen? Ik bedoel, ik merk dat het een groot struikelblok is voor meerdere mensen om een aanvraag in te dienen, dus wellicht zou het helpen als ze weten dat ze hulp kunnen krijgen.

Dat weet ik eigenlijk niet. Mensen weten ons eigenlijk wel te vinden als ze een vraag hebben. Wij hebben er eigenlijk niet zo over nagedacht of dat nog nodig is.

v. Op welke manier geven jullie kenbaarheid aan jullie bestaan en aan de mogelijkheid van deze subsidie?

Op dit moment doen we daar weinig aan. Mensen weten ons wel te vinden, en we krijgen iedere maand best veel aanvragen binnen om te behandelen. We

hebben in het begin op ieder adres een folder laten bezorgen, en dat willen we nog wel een keer gaan doen, maar dat zit alleen nog maar in de planning.

- v. En digitaal? Zo bestaat bijvoorbeeld de website www.houvanhatert.nl ; maken jullie daar gebruik van?

Nee, we weten dat er wel een link staat naar het formulier, en dat mensen een aanvraag kunnen indienen. We willen eigenlijk steeds de inwoners van Hatert informeren wat we met het geld doen, en hoe het is gegaan, maar daar ontbreekt het gewoon aan tijd en kennis. We doen dit vrijwillig, en het kost ons zo al best veel tijd, dus we zijn gewoon nog niet helemaal bezig met hoe we dat gaan doen.

- v. Kan de gemeente jullie niet helpen met de communicatie?

Martine is door ons aangewezen als onze "communicatiedame". Zij heeft via de gemeente wel contact gelegd met een mevrouw, Helma Besaris, zij doet de communicatie voor alle overige projecten namens de corporaties en de gemeente. Maar zij geeft alleen maar adviezen, en dat kunnen we zelf ook wel, maar we hebben iemand nodig die ons praktisch kan helpen.

