

Hoe reageren we goed op initiatieven van bewoners?

Veel gemeenten zijn vaak blij met het eigen initiatief van bewoners om bij te dragen aan het beheer van de openbare ruimte. Melden bewoners zich, dan blijkt dat de gemeentelijke organisatie vaak nog onvoldoende is ingericht om snel en adequaat op deze initiatieven te reageren. Maar hoe sneller en helderder de gemeente teruggeeft hoe ze met het initiatief omgaat, hoe sneller ook de initiatieven worden gerealiseerd. En dat geeft energie bij burgers en bij de medewerkers van de gemeente zelf.

Veel adviezen op dit vlak zijn te vinden in de handreiking [Help, een burgerinitiatief](#). Daarnaast zijn er specifieke aandachtspunten die voortkomen uit de ervaring van verschillende gemeenten met burgerinitiatieven vanuit Gemeente Schoon.

1. Zorg voor een structurele aanpak

Allereerst is het noodzakelijk te bepalen hoe u spontane initiatieven van bewoners wilt ondersteunen. Deze vragen kunnen daarbij helpen:

- > Stellen we als gemeente een kwaliteitsniveau vast (en leggen we de afspraken daarover vast in een convenant met de initiatiefnemers)?
- > Of zijn de bewoners vrij in wat ze willen aanpakken en faciliteren we hen daarin onvoorwaardelijk?
- > Willen we anders omgaan met initiatief uit de ene wijk t.o.v. een andere (bijvoorbeeld 'moeilijke') wijk?

2. Zorg voor een goede intake

De gemeente Bergen op Zoom stelde een processchema op dat aangeeft hoe de aanvraag van een bewonersinitiatief - zoals voor het (mede) beheren van een plantsoen - moet verlopen. Er is onderscheid gemaakt in drie typen burgerinitiatieven:

1. Goed burgerschap: een individuele aanvraag voor een incidentele of kleine actie, zoals het opschonen van de eigen straat of adoptie van een boomspiegel. De gemeente vraagt niet om ingewikkelde formulieren; de beheerder van de buitenruimte levert de middelen (knijpers, prikstokken) of de middelen zijn ergens in de wijk af te halen.

2. Spontaan initiatief: een aanvraag namens een groep burgers, zoals voor de inrichting van een pleintje of het schoonhouden een park in de wijk. In dit geval vraagt de gemeente deze groep via de website een formulier in te vullen. De aanvraag wordt getoetst op randvoorwaarden van de gemeente, waarna - bij een positieve toets - de middelen geleverd worden.

3. Structurele burgerparticipatie: een collectieve aanvraag voor een structurele verandering in de wijk. De aanvraag verloopt via een aanvraagformulier op de website van de gemeente. De initiatiefnemers moeten aan meer voorwaarden voldoen (vragenlijst op de site). Zo moet het idee getoetst zijn in de wijk en moet aantoonbaar zijn dat de buurt dit idee ook echt wil (bijvoorbeeld via een handtekeningactie of een bijeenkomst). Omdat het om een structurele verandering in de wijk gaat, gaat de gemeenten met de initiatiefnemers en de wijkraad in gesprek over de mogelijke uitvoering. Ze bespreken ook de voorwaarden en de kostenverdeling: wat draagt de gemeente bij aan middelen, en wat kan het initiatief ook zelf inbrengen, bijvoorbeeld door sponsoring.

De vragen komen bij de Gemeente Bergen op Zoom binnen bij de afdeling Sociaal Beheer en worden doorgestuurd naar de beheerders buitenruimte voor de betreffende wijken (of andere daarvoor aangewezen personen).

De indeling naar type aanvragen en de interne afhandeling helpen ook er voor te zorgen dat de frontoffice (de mensen die in de wijk werken) en de backoffice (medewerkers op kantoor) dezelfde signalen naar burgers afgeven.

Een ander voorbeeld zijn de wijkdeals van Gemeente Breda van [Opgeruimd Breda](#).

3. Bekijk het ook zakelijk: leg afspraken vast

Toon uw waardering als burgers zelf initiatieven nemen in het beheer van de openbare ruimte en geef in principe ook uw vertrouwen, maar vergeet ook de zakelijke kant niet. Als u zicht wilt houden op de resultaat, is het goed om afspraken vast te leggen via een convenant of een (beheer)overeenkomst. Goede voorbeelden daarvan (zowel voor afspraken met bewoners, ondernemers als scholen) vindt u op de [Kenniswijzer zwerfafval](#).

4. Wees helder over de kaders

Een gemeentelijke organisatie heeft te maken met kaders voor het beheer van de buitenruimte waarbinnen wordt gewerkt. Denk aan het halen van een basisniveau van schoon en aan regels die gelden over veiligheid bij het buitenwerken. Die kaders moeten goed uitgelegd worden aan bewoners en daarbinnen moeten de partijen samen zoeken naar een vorm van samenwerking die past en kan. Leg de afspraken daarover vast. Een goede communicatie, doen wat je hebt beloofd, het geldt allemaal. En van beide kanten.

5. Kies voor een groeimodel

Als bewoners met een eigen initiatief komen is het raadzaam te kiezen voor de weg van de geleidelijkheid. Initiatieven kunnen ambitieus zijn, maar juist die ambitie wordt het beste in kleine stappen waargemaakt. Soms moet je daarbij als gemeente initiatiefnemers wat afremmen en realistisch zijn (en toch het enthousiasme vasthouden).

Een voorbeeld is de ervaring van de gemeente Amsterdam met de Vrienden van het Vondelpark. Deze Vrienden hadden het Central Park in New York als inspiratiebron: het beheer vrijwel volledig in handen van omwonenden! Maar kijk eerst eens samen of succesvol vrijwilligers op de been kunnen worden gebracht voor opruimacties of voor andere overzichtelijke beheertaken. Van daaruit kan dan de volgende stap worden gezet. Daarbij mag natuurlijk wel een mooie stip aan de horizon staan, dat werkt om het enthousiasme vast te houden.

6. Let op omdraaiende rollen, wat kunnen bewoners aan?

Bijdragen in het beheer van de openbare ruimte kunnen beginnen op initiatief van bewoners, maar in de loop der tijd kan het verzoek hiervoor juist aan de kant van de gemeente komen te liggen. Als de samenwerking soepel loopt, worden de mogelijkheden verder verkend en grenzen opgezocht.

Gemeenten die langzamerhand meer willen van bewoners doen er goed aan te beseffen dat dat een verandering inhoudt. Bewoners kunnen er huiverig op reageren en bang zijn voor te veel verantwoordelijkheden of risico's. Ook kan de vrijwillige inzet zijn spontaniteit verliezen. Bewoners starten hun initiatief vanuit dat ze zelf iets willen, niet omdat de overheid het van ze vraagt of omdat die het zelf niet meer wil/kan doen. Let op dit risico.