

Participatie in schoonprojecten

Lessen van de werkvloer



Project :	Kennisextractie Gemeente Schoon
Projectnummer :	P470-02
Registratienummer :	2013850
Auteur :	Mariëlle Hoff
Opdrachtgever :	Gemeente Schoon
Datum :	Oktober 2013



Gemeente Schoon

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Betrokkenheid stimuleren en behouden	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Lessen en inzichten	5
2.2.1	De juiste persoon op de juiste plek	5
2.2.2	Betrokkenheid vraagt onderhoud	6
2.2.3	Betrokkenheid stimuleren of als uitgangspunt nemen?	7
3.	Omgaan met eigen initiatief van bewoners	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Lessen en inzichten	9
3.2.1	Eigen initiatief van bewoners is de opmaat voor samenwerking	9
3.2.2	Groeimodel	10
3.2.3	De rollen kunnen omdraaien	10
3.2.4	Participatie vraagt aan andere organisatie	11
4.	Wat doet de gemeente wel/niet?	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Lessen en inzichten	12
4.2.1	Gemeente aan zet in bespreken taakverdeling	12
4.2.2	Zwerfvuil als experiment	13
4.2.3	Reflectie	13
5.	Aandachtswijken	15
5.1	Inleiding	15
5.1.1	Actiegerichte insteek	15
5.1.2	Belonen als hulpmiddel	15
5.1.3	Andere rol	16

1. Inleiding

In de afgelopen jaren is binnen het Gemeente Schoon-programma veel ervaring opgedaan met bewonersparticipatie in zwerfafvaltrajecten. Er is enorm gepionierd in grote en kleine gemeenten; allerlei aanpakken zijn uitgetprobeerd en ontwikkeld. Het moment is gekomen om stil te staan bij 'de lessen' die dat heeft opgeleverd.

In deze rapportage doen we dat op grond van vier actuele vraagstukken:

- Het stimuleren en behouden van betrokkenheid
- Omgaan met eigen initiatief van bewoners
- De vraag wat de gemeente wel en niet doet om de openbare ruimte schoon te houden
- Projecten in moeilijke wijken

In de hoofdstukken wordt veelvuldig gerefereerd aan acht 'good practices'. Voor elk van die praktijkvoorbeelden is een projectblad gemaakt. Deze zijn als aparte bijlage gebundeld. De voorbeelden komen uit Amsterdam (2x), Apeldoorn, Breda, Dordrecht, Zeist en Zwolle.

Met behulp van de 'participatieformule' zijn alle good practices geduid. Deze formule is toegelicht op een negende projectblad.

De rapportage en projectbladen kunnen los worden gelezen en zijn tegelijkertijd aanvullend op elkaar.



Figuur 1 Good practice A'dam Zuidoost - deelnemster Schoonestraatverkiezing

2. Betrokkenheid stimuleren en behouden

2.1 Inleiding

Driekwart van het succes van projecten om zwerfvuil te voorkomen of tegen te gaan, is misschien wel te danken aan de betrokkenheid van een bevlogen burger of professional bij het onderwerp. Écht sturen kun je die menselijke factor niet. Toch wordt juist deze vraag, hoe betrokkenheid te stimuleren én te houden, veel besproken.

Hoe verbinden mensen zich aan het doel van een schonere openbare ruimte? Hoe houd je als gemeente de energie vast en behoud je wat op gang is gebracht?

2.2 Lessen en inzichten

2.2.1 De juiste persoon op de juiste plek

Als de juiste persoon op de juiste plek zit, helpt dat enorm om betrokkenheid te creëren. Vaak gaat het daarbij om een enthousiast persoon die over goede kennis en ervaring bezit. Zo is de voorzitter van de Dorpsraad in Hoenderloo, waar met succes het initiatief van de grond kwam om zelf een deel van de openbare ruimte te beheren, thuis in de beheerwereld. Hij kent het jargon en de kwaliteitseisen in het werkveld. Dat geeft over en weer vertrouwen en maakt betrokkenheid gemakkelijk.

Het is belangrijk de juiste toon aan te slaan om anderen aan te spreken en mee te nemen. Goede sociale vaardigheden zijn daarom kenmerkend voor 'de juiste persoon'. De communicatie van de Schoonstestraatverkiezing in Amsterdam was in handen van iemand die veel in wijken had gewerkt en betrokkenheid wist op te wekken door zijn enthousiasme én ervaring.

Betrokkenheid voor schoonprojecten ontstaat en wordt dus vergroot wanneer een sleutelpersoon met kennis, sociale vaardigheden en enthousiasme te werk gaat. Zo iemand weet anderen mee te nemen. Betrokkenheid schept betrokkenheid!

Kortom: zoek de 'sleutelfiguur' in een project!



Figuur 2 Aan de slag in Hoenderloo (foto www.mijnalbum.nl Doedag oktober)

2.2.2 Betrokkenheid vraagt onderhoud

Geen project blijft vanzelf bestaan. Ook bij succesvolle projecten bestaat de kans dat op enig moment 'de klad erin komt'. Hierin ligt een belangrijk aandachtspunt voor gemeentelijke organisaties. Redenen voor het inzakken van mooie projecten zijn uiteenlopend: mensen die van baan veranderen, andere prioriteiten in de organisatie of te weinig tijd voor 'onderhoud'.

Vaak is de verwachting, terecht of niet, dat de gemeente een trekkersrol heeft in het actief houden van eenmaal opgezette initiatieven. Ook al is een schoonproject opgezet met bewoners of bijvoorbeeld een woningcorporatie, vaak is de gemeente aan zet om het levend te houden.

Beverwijk Schoon is een goed voorbeeld van een project dat hernieuwd aandacht vraagt. De spelregels die hier een aantal jaar geleden samen met ondernemers, leveranciers en andere relevante partijen zijn opgezet, staan voor een succesvolle maatregel om het winkelcentrum van Beverwijk samen schoner te houden. Langzamerhand verslapte echter de aandacht, ook al zien ondernemers het belang van 'schoon' wel in. Reden voor de gemeente om eens per kwartaal een overleg met alle deelnemende partijen te gaan organiseren.

De vraag 'Hoe houden we bewoners betrokken?' moet dus vooraf gegaan door of gekoppeld worden aan de vraag 'Hoe houden we onszelf (als gemeentelijke organisatie) betrokken?'

Kortom: reserveer tijd om goede projecten te onderhouden!

Tips:

- Realiseer je dat mensen vaak naar de gemeente kijken om een project in de lucht te houden
- Ga daarom tijdig met elkaar na: hoe houden we onszelf betrokken: wie? hoeveel tijd is er en ruimen we in echt betrokken te zijn? op welke wijze?
- Een idee is om met vaste regelmaat (een keer per kwartaal of half jaar) een overleg over hoe het gaat in te plannen / vast te leggen. Zorg voor zoveel mogelijk dezelfde gezichten vanuit de gemeente aan tafel.



Figuur 3 Actiesticker Beverwijk Schoon

2.2.3 Betrokkenheid stimuleren of als uitgangspunt nemen?

Betrokkenheid bij de openbare ruimte, en die schoon en groen houden, hoeft niet altijd gestimuleerd te worden, maar kan ook ontstaan als er simpelweg de mogelijkheden voor zijn en die voldoende duidelijk worden gecommuniceerd.

Vaak willen gemeenten betrokkenheid 'losweken' waar die van nature niet is. Mensen die nu nog niets doen, worden aangesproken op hun goede wil of fatsoen om zich in te zetten voor de buurt. Soms wordt zelfs een beloning ingezet om bewoners over te halen hun omgeving schoon te houden. In Dordrecht bijvoorbeeld krijgen bewoners muntjes voor het opruimen van zwerfvuil of opknappen en onderhoud van een geveltuin.

Maar in veel gevallen kan het ook anders. Betrokkenheid bij de eigen omgeving komt dan spontaan tot stand zonder stimulering vanuit de gemeente. Willen bewoners iets doen voor hun buurt, dan moeten er uiteraard wel mogelijkheden zijn. Je moet eenvoudig terecht kunnen bij de gemeente.

Dit is de benaderingswijze van de gemeente Breda. Deze gemeente versoerde de inrichting van het groen, tenzij bewoners aangaven zelf aan de slag te willen. Inmiddels meldden 2000 Bredanaars zich.

Breda maakt daarbij ruimte voor op-maat-afspraken voor één bepaalde situatie, één bepaalde plek. Er wordt verder geen moeite gedaan om betrokkenheid te stimuleren. Maar wie zich meldt kan 'dealen' met de gemeente.

Kortom: durf te experimenteren met terugtreden en afwachten!



Figuur 4 Bredanaars aan de slag

3. Omgaan met eigen initiatief van bewoners

3.1 Inleiding

Veel gemeenten zijn blij met eigen initiatief van bewoners om bij te dragen aan het beheer van de openbare ruimte. Melden bewoners zich, dan is het in de praktijk zoeken naar een goede respons. Er moet intern afstemming worden gezocht en worden gewerkt aan onderling vertrouwen. Er is tijd en geduld nodig, zeker omdat veel gemeentelijke organisaties niet ideaal zijn ingericht op het omgaan met eigen initiatief van bewoners. Een aantal lessen en ervaringen van gemeenten die binnen het Gemeente Schoon -programma te maken hadden bewoners die de eerste stap zetten. Hoe speel je daar goed op in?

3.2 Lessen en inzichten

3.2.1 Eigen initiatief van bewoners is de opmaat voor samenwerking

Eigen initiatief in de openbare ruimte staat nooit helemaal op zichzelf; het is de eerste stap naar het opbouwen van een relatie met twee kanten. Aan die samenwerking zitten persoonlijke kanten, maar óók zakelijke. Hoezeer er vanaf het begin ook een goede klik is tussen de initiatiefnemer uit Hoenderloo en de contactpersoon bij de gemeente, en hoezeer dit vertrouwen bijdraagt aan een succesvol project, de zakelijke kant is naast de menselijke kant van groot belang. Vandaar dat in Hoenderloo een beheerovereenkomst is getekend en er bijna sprake is van een opdrachtgever-opdrachtnemersituatie.

Een gemeentelijke organisatie heeft te maken met kaders waarbinnen wordt gewerkt. Die kaders moet je goed uitleggen aan bewoners en daarbinnen moet je zoeken naar de vorm die past en kan. Afspraken moet je vastleggen. Een goede communicatie, doen wat je hebt beloofd, het geldt allemaal. En van beide kanten.

Kortom: zoek samenwerking en leg afspraken vast!



Figuur 5 Tekenen beheerovereenkomst Hoenderloo

3.2.2 Groeimodel is meest kansrijk

Als bewoners met eigen initiatief komen is het raadzaam om te kiezen voor de weg van de geleidelijkheid. Initiatieven kunnen heel erg ambitieus zijn, maar juist die ambitie wordt het beste in kleine stappen waargemaakt. Soms moet je daarbij als gemeente 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. Zij hadden het Central Park in New York als inspiratiebron, vrijwel volledig in handen van omwonenden! Maar kijk eerst eens of succesvol vrijwilligers op de been kunnen worden gebracht voor opruimacties of andere overzichtelijke beheertaken. Van daaruit kan de volgende stap worden gezet.

Een stip aan de horizon werkt daarbij wel. Zo zette de gemeente Apeldoorn (Hoenderloo) de eerste stap in samenwerking met bewoners in het perspectief van een groeimodel.

Kortom: kies voor een groeimodel!

- Omarm een wenkend of 'groots' perspectief ('het zou mooi zijn als we dat halen!'), maar kijk met bewoners samen aan het begin goed wat echt realistisch is
- Plan met elkaar – of vraag aan de bewoners te komen met – de kleine stappen: wat willen we eerst bereiken, wat daarna, wat evt. daarna?



Figuur 6 Vrijwilligers vinden tijdens de Vondelparkconferentie

3.2.3 De rollen kunnen omdraaien

Bijdragen in het beheer van de openbare ruimte kunnen beginnen op initiatief van bewoners, maar in de loop der tijd kan het verzoek hiertoe juist aan de kant van de gemeente komen te liggen. Als de samenwerking soepel loopt, worden de mogelijkheden verder verkend en grenzen opgezocht. De gemeente Apeldoorn weet de Dorpsraad in Hoenderloo nu goed te vinden.

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.

Kortom: wees ervan bewust dat rolverandering de samenwerking kan beïnvloeden!

3.2.4 Participatie vraagt aan andere organisatie

Gemeenten kunnen open staan voor eigen initiatief en daar zo goed mogelijk op reageren, of kiezen de organisatie zo in te richten dat eigen initiatief leidend of vanzelfsprekend is. Die laatste keuze maakte Breda. Wie hier mee wil doen aan het schoon en groen maken en houden van de stad, kan rekenen op een goed en duidelijk aanspreekpunt. Een eigen website en facebookpagina horen ook daarbij. Heel het uitgangspunt is: er is altijd een groep mensen die betrokken is bij de eigen omgeving en die zich meldt om wat te doen. Die moet je mogelijkheden bieden, in plaats van actief te stimuleren wie geen bijdrage levert.

Kortom: pas de organisatie zo aan dat bewoners met initiatief goed terecht kunnen!



Figuur 7 Beeldmerk Opgeruimd Breda

4. Wat doet de gemeente wel/niet?

4.1 Inleiding

Gemeenten hebben het beheer van de openbare ruimte naar zich toegetrokken en zo 'luie burgers' gemaakt. We zijn gewend geraakt aan machines die rommel van straat vegen en hondenpoep opruimen. Er is bovendien veel geïnvesteerd in klantcontactcentra en meldlijnen, die het 'de klant is koning' gevoel enorm ondersteunen. Steeds vaker klinkt de vraag; tot hoever zorgt de gemeente? Wat is de rol van de gemeente waar het gaat om schone straten? Een aantal inzichten uit schoonprojecten die taken opnieuw verdelen.

4.2 Lessen en inzichten

4.2.1 Gemeente aan zet in bespreken taakverdeling

De gemeente kan prima het initiatief nemen om op scherp te zetten wat zij wel en niet doet. Beverwijk ontwikkelde samen met ondernemers, de HVC en leveranciers spelregels voor ieders taken en verantwoordelijkheden voor een openbare ruimte. Ondernemers? Die kunnen zelf een bezem pakken voor de omgeving van de zaak. Leveranciers? Die kunnen hun eigen rommel meenemen.

Juist in deze tijd is het gesprek over zo'n taakverdeling goed te houden. Het besef dat de overheid niet alles kan is steeds meer geaccepteerd. Daarbij wordt wel een leidende rol van de gemeente verwacht. Vooral als meerdere partijen een rol hebben, is het aan de gemeente een stap naar voren te zetten om werk te maken van een taakverdeling. Een enquête kan daar de eerste stap in zijn.

Kortom: neem als gemeente het initiatief om de taakverdeling in de openbare ruimte te bespreken!



Figuur 8 Winkelcentrum Beverwijk

4.2.2 Zwerfvuil als experiment

Schoonprojecten bieden een goede manier om op participatie te reflecteren. Ze bieden de kans om klein te beginnen en kunnen het vliegwiel zijn voor andere verhoudingen tussen gemeente en burgers.

Schoonprojecten kunnen mislukken als toch niets van de grond komt, maar ze doen geen schade aan de technische staat van de openbare ruimte. Dat geeft vrijheid om met schoon als thema te experimenteren.

Schoonprojecten zijn ook geschikt om de discussie 'wat doen we wel- wat doen we niet' mee te starten, zowel naar buiten toe als binnen de organisatie. Zo was in het Vondelpark overlast van zwerfafval de aanleiding tot een hele set maatregelen. Daar is gericht op gestuurd en gewerkt, maar tussen de regels door is ook een andere discussie op gang gekomen. De vraag wie welke actie op zich neemt, wie waar verantwoordelijk voor is en wat die taken en verantwoordelijkheden inhouden, cirkelt rond. De gemeentelijke organisatie heeft daarbij een verandering doorgemaakt. Het accent is verschoven van 'poetsen' naar 'samenwerken aan poetsen'. Ook in Zeist werkte het zo. Een opruimactie door jongeren op een snoeproute vormde de opmaat voor het nemen van meer verantwoordelijkheid door de school.

Kortom: gebruik het onderwerp 'zwerfafval' als een concrete aanleiding voor de discussie over taakverdeling en verantwoordelijkheden!

4.2.3 Reflectie

Het is een goede oefening voor gemeenten om participatie eens van een afstandje te beschouwen. Vaak gebeurt al heel veel in samenwerking met burgers en ligt de verantwoordelijkheid voor de openbare ruimte al lang niet meer exclusief in handen van de overheid. Het helpt om op papier te zetten welke ervaringen daarmee zijn opgedaan. Zwolle is hier een mooi voorbeeld van. Gezamenlijk zijn succesfactoren benoemd en is geïnventariseerd welke projecten lopen. Door daarbij de koers voor de komende periode te definiëren, wordt de vraag wat de gemeente doet principieel op tafel gelegd en bediscussieerd.

Kortom: bekijk participatie eens van een afstandje en maak explicieter wat je als gemeente wel en niet doet!



Figuur 9 Succesvol schoonproject in Zwolle

5. Aandachtswijken

5.1 Inleiding

Noem ze aandachtswijken, Vogelaarwijken, moeilijke wijken of nog anders: er zijn wijken waar meer rommel op straat ligt en waar het lastiger is om tot een net resultaat te komen. Voor het gemak rekenen we daar ook de binnensteden of centra van plaatsen bij. Juist hier wordt het gewicht van een attractieve omgeving gevoeld, maar maakt de aanwezigheid van verschillende partijen met soms uiteenlopende belangen het lastig om actie in de openbare ruimte te ondernemen. Welke inzichten zijn er om in moeilijke gebieden aan de slag te gaan?

5.1.1 Actiegerichte insteek

Er kunnen nog zoveel analyses worden gemaakt van redenen waarom het ergens rommelig is, maar uiteindelijk zit toch in de actie de stap naar bewoners en bezoekers. Laagdrempelige acties als wedstrijden (Amsterdam Zuidoost) en opruimacties (Zeist) hebben een belangrijke functie in het uitstralen van de norm. De Schoonstestraatverkiezing in Amsterdam Zuidoost is daarbij een erg aansprekende vorm. Door het laten stemmen van bewoners worden veel mensen bereikt.

Kortom: organiseer een laagdrempelige actie!



Figuur 10 Winnaars Schoonstestraatverkiezing A'dam ZO

5.1.2 Belonen als hulpmiddel

Geregeld zijn bewoners van aandachtswijken op allerlei manieren gestimuleerd om de eigen omgeving schoon te houden. Tot vermoeiens toe! Om daarmee te breken en veel meer de keuze

aan bewoners te geven om zich al dan niet in te zetten, kan het werken met een beloningssysteem een hulpmiddel zijn. Beloon wie zwerfvuil opruimt en werkt aan een schone buurt en leg op een eenvoudige manier vast wat die bijdrage is. Erken dat sommigen op die manier net het zetje krijgen om in actie te komen en je andere bewoners niet bereikt. Dit zijn de principes waarop Dordrecht het werken met schapekoppen introduceerde. Deze muntjes ontvangen actieve bewoners, om te besteden bij ondernemingen in de buurt.

Kortom: zet in aandachtswijken belonen als hulpmiddel in!

5.1.3 Andere rol

In Zeist werden jongeren van de middelbare school als rommelmakers gezien. Door ze de rol van opruimers te geven tijdens een NL doet dag, werd goed gedaan aan de uitstraling deze hele groep én aan de school waar ze op zitten. Ook in Amsterdam Zuidoost zijn van bewoners in hele gewone straten helden gemaakt: ze werden in het zonnetje gezet door het organiseren van de Schoonstestraatverkiezing en de mogelijkheid op ze te stemmen.

‘Moeilijke wijken’ en ‘moeilijke doelgroepen’ worden vaak als zodanig benaderd. Daar een contrast mee scheppen is een raadzame werkwijze.

Kortom: draai de rollen om!



Figuur 11 NL Doet in Zeist