

# HET VENIJN ZIT IN DE START

Samenspraak in Almere

Rekenkamer Almere

Datum vaststelling: mei 2005

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>Bladzijde</b>
0. MANAGEMENTSAMENVATTING _____	5
0.1 Inleiding _____	5
0.2 Uitvoering van het onderzoek _____	5
0.3 Resultaten _____	5
0.4 Overzicht van aanbevelingen _____	6
1. INLEIDING OP HET ONDERZOEK _____	9
1.1 Toelichting op het onderzoeksonderwerp _____	9
1.2 Uitgangspunt voor het onderzoek: beleid en uitvoeringsregels _____	9
1.3 Doelstelling van het Rekenkameronderzoek en onderzoeksvragen	10
1.4 Verrichte werkzaamheden _____	11
2. SAMENSPRAAK IN ALMERE _____	13
2.1 Inleiding _____	13
2.2 Wat is (het doel van) samenspraak? _____	13
2.3 Invulling van samenspraak _____	15
2.4 Conclusie _____	19
2.5 Aanbevelingen _____	21
3. SAMENSPRAAKPROJECTEN NADER BEKEKEN _____	23
3.1 Inleiding _____	23
3.2 De geselecteerde projecten _____	23
3.3.1 Revitalisering Binnenhof _____	24
3.3.2 Groot Onderhoud Molenbuurt _____	27
3.3.3 Ballcourt Tussen de Vaarten _____	31

3.4	Conclusies	33
3.5	Aanbevelingen	35
4.	<b>BETROKKEN BEWONERS BEVRAAGD</b>	37
4.1	Inleiding	37
4.2	Werkwijze	37
4.3	Ervaringen van bewoners Binnenhof	39
4.4	Ervaringen van bewoners Molenbuurt	41
4.5	Ervaringen van jongeren Ballcourt	44
4.6	Conclusies	45
4.7	Aanbevelingen	46
5.	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	47
5.1	Conclusies	47
5.2	Aanbevelingen	48
6.	<b>REACTIES AMBTELIJKE TOP EN COLLEGE VAN B&amp;W EN NAWOORD REKENKAMER</b>	51
6.1	Inleiding	51
6.2	Reactie van college van Burgemeester en Wethouders	51
6.3	Nawoord Rekenkamer	53
	Bijlage 1: Normenkader	55
	Bijlage 2: Geïnterviewde personen, betrokken bewoners en bestudeerde documenten	58
	Bijlage 3: Callscript t.b.v. telefonische enquête bewonersorganisatie Binnenhof en Molenbuurt	59

## **0. MANAGEMENTSAMENVATTING**

### **0.1 Inleiding**

In dit onderzoek wordt gekeken naar de wijze waarop de Gemeente Almere bewoners betreft bij beheer en onderhoud. De leidraad ‘Samenspraak vindt weerklank’ staat daarbij centraal. Doel van het onderzoek is om zicht te krijgen op de methode samenspraak en op de resultaten van de samenspraak.

### **0.2 Uitvoering van het onderzoek**

In de uitvoering van het onderzoek zijn vier fasen te onderscheiden. De eerste fase betreft bureau-onderzoek; het doornemen van de leidraad Samenspraak. In de tweede fase is materiaal verzameld door wijkmanagers te interviewen. De derde fase betrof het bestuderen van de dossiers van drie geselecteerde projecten, alsmede een aanvullend interview met de projectleiders. In fase vier zijn bewoners die betrokken zijn geweest bij de geselecteerde projecten bevraagd over de samenspraak.

### **0.3 Resultaten**

De conclusies van dit onderzoek worden onderverdeeld in de organisatie van samenspraak en het uitvoeren van samenspraakprojecten.

#### Organisatie van samenspraak

1. Wijkmanagers betrekken bewoners in de planfase, maar maken daarvoor geen gebruik van de door de raad vastgestelde leidraad Samenspraak.
2. De door de raad vastgestelde leidraad is qua aard een uitvoeringsinstrument en behoort daarmee niet tot het werkgebied van de raad.
3. Er zijn onvoldoende waarborgen in de organisatie voor het toepassen van de leidraad Samenspraak;
  - a. Bij de ontwikkeling van de leidraad is de toepasbaarheid in de praktijk onvoldoende betrokken
  - b. De leidraad is in onvoldoende mate geïntroduceerd
  - c. Er is niet voorzien in een procedure waarmee de toepassing van de leidraad wordt gegarandeerd

- d. Er is niet voorzien in een vorm van gestructureerde uitwisseling van ervaring met samenspraak
4. De kwaliteit van de samenspraak is daarmee een zaak van individuele wijkmanagers en stadsdeelmanagers

#### Uitvoering van samenspraakprojecten

5. De kaders (financieel, inhoudelijk en planning) zijn onvoldoende duidelijk dan wel onvoldoende hard gebleken, dit geldt met name voor de planning
6. Samenspraak is een tijdsintensieve bezigheid
7. Er is geen zicht op de kosten van samenspraak
8. Bewoners zijn tevreden over de fase van plannen maken, maar minder tevreden over de uitvoeringsfase
9. In de uitvoeringsfase heeft de gemeente de met de bewoners opgebouwde relatie niet onderhouden, waardoor afbreuk is gedaan aan het succes uit de planfase
10. De afwijkingen ten opzichte van de inhoudelijke en planmatige kaders hebben eveneens afbreuk gedaan aan het succes uit de planfase
11. Het ontbreken van ondersteuning van de door de gemeente afgedwongen bewonersorganisatie Molenbuurt is hier eveneens debet aan

#### **0.4 Overzicht van aanbevelingen**

Uit dit onderzoek komen zowel aanbevelingen voor de gemeenteraad als voor het college voort.

Gemeenteraad:

1. Schrap de leidraad Samenspraak van de lijst van door de raad vastgestelde beleidsnota's
2. Stel een kader vast voor het betrekken van inwoners bij ingrepen in de woon- of leefomgeving. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de uitgangspunten en principes die in de huidige leidraad zijn opgenomen

3. Wees alert op de rol van de raad en voorkom dat uitvoeringsnota's door de raad worden vastgesteld

College:

Algemeen

4. Voorkom het aanbieden van uitvoeringsnota's aan de gemeenteraad

#### Organisatie van samenspraak

5. Zorg voor een kwaliteitswaarborg voor samenspraaktrajecten:
  - a. Maak in de organisatie helder welke beleidsruimte ambtenaren hebben in hun afweging om al dan niet te gaan voor samenspraak (altijd, tenzij)
  - b. Zorg voor de uitvoering van samenspraak voor een praktische beknopte handleiding, waarbij voor een ieder de status van het document helder is
  - c. Organiseer en structureer het delen van ervaringen en het leren van elkaar in het werken met bedoelde handleiding

#### Uitvoering van samenspraakprojecten

6. Zorg vóór de start van een samenspraaktraject voor duidelijke inhoudelijke, financiële en planmatige kaders en leg deze vast in een projectplan
7. Neem in dit projectplan tevens de voor samenspraak benodigde tijd en middelen op
8. Zorg dat tegenover de 'verplichting' om te komen tot een bewonersvereniging of -stichting het recht op ondersteuning (financieel, maar ook procesbegeleiding) staat
9. Bewaak de uitvoering van het project conform het projectplan
10. Zorg ook tijdens de uitvoeringsfase van een project voor goede communicatie met betrokkenen
11. Zorg voor een 'nazorgtraject' voor de uitvoeringsfase waarin recht wordt gedaan aan de in de planfase opgebouwde relatie met bewoners

## **1. INLEIDING OP HET ONDERZOEK**

### **1.1 Toelichting op het onderzoeksonderwerp**

Het derde onderzoek uit het onderzoeksprogramma van de Rekenkamer Almere d.d. 25 september 2003 betreft een onderzoek naar beheer en onderhoud van de stad. Omdat beheer en onderhoud bij uitstek een onderwerp is dat inwoners van Almere<sup>1</sup> 'raakt', heeft de Rekenkamer ervoor gekozen om de bewoners centraal te stellen bij de insteek van dit onderzoek.

### **1.2 Uitgangspunt voor het onderzoek: beleid en uitvoeringsregels**

Om vorm en inhoud te geven aan het betrekken van bewoners bij beheer en onderhoudsprojecten heeft het college van Burgemeester en Wethouders de gemeenteraad van Almere op 19 december 2002 de leidraad 'Samenspraak vindt weerklank' ter vaststelling voorgelegd. De leidraad Samenspraak werd door de dienst Stedelijk Beheer in een coproductie met een extern bureau ontwikkeld vanuit de wens van het bestuur om tot een eenduidige werkwijze te komen voor het betrekken van bewoners bij onder andere beheer en onderhoud van de stad. De kosten voor het opstellen van de leidraad Samenspraak bedroegen € 23.000.

Met de leidraad vulde het college tevens een toezegging in die gedaan was op 16 mei 2002 bij de behandeling van de vaststelling van het bestemmingsplan de Gouwen en de Paal om de participatie van bewoners te verbeteren.

Uit het collegevoorstel van 29 oktober 2002 blijkt dat over de leidraad Samenspraak afstemming plaats heeft gevonden met diverse diensten, de Schoor, woningbouwcorporaties en bewonersorganisaties: 'inhoudelijk is er overeenstemming over het resultaat en kan men zich vinden in de opzet van de leidraad als praktisch instrument en naslagwerk'. Ook raadsleden en wethouders zijn bevraagd in het proces van totstandkoming van de leidraad. Vervolgens is de leidraad met bijbehorend raadsvoorstel op 27 november 2002 besproken in de commissie stedelijk beheer. Naar aanleiding van de reacties van de diverse partijen geeft de wethouder aan dat de leidraad niet zo zeer voor bewoners is opgesteld, maar met name als instrument gezien

---

<sup>1</sup> Voor de inwoners van Almere wordt in dit rapport de term 'bewoners' gebruikt

moet worden voor de dienst Stedelijk Beheer. Het raadsvoorstel en de leidraad Samenspraak worden als hamerstuk geagendeerd voor de raadsvergadering van 19 december 2002. De raad besluit conform het voorstel en stelt daarmee de leidraad 'Samenspraak vindt weerklank' vast, als handleiding voor het betrekken van inwoners en andere belanghebbenden bij gemeentelijke voornemens en besluiten omtrent hun woonleefomgeving.

In de Concernbegroting 2003 is het betrekken van bewoners/gebruikers genoemd als een doel binnen het Stedelijk Beheer:

### **Bewonersparticipatie**

*Participatie is vooral van belang voor het vergroten van de leefbaarheid in de wijken en verhoging van grotere betrokkenheid van bewoners/gebruikers bij hun leefomgeving. In 2003 wordt de Leidraad voor participatie voor het proces van inspraak en overleg van bewoners, gebruikers en andere belangenorganisaties toegepast.*

(Uit Concernbegroting 2003)

### **1.3 Doelstelling van het Rekenkameronderzoek en onderzoeksvragen**

In het plan van aanpak is de doelstelling van het onderzoek als volgt omschreven:

'zicht krijgen op de methode samenspraak en op de resultaten van de samenspraak'.

De volgende onderzoeksvragen staan centraal in dit onderzoeksrapport.

1. Wat is (het doel van) samenspraak?
2. Op welke manier geeft de gemeente Almere c.q. de dienst DSB invulling aan samenspraak?
3. Hoe is de samenspraak verlopen bij een aantal nader te bepalen (groot)onderhoudprojecten?



4. Hoe wordt (het eindresultaat van) de samenspraak beleefd door betrokkenen?
5. Welke aanbevelingen zijn te formuleren om de samenspraak (nog) beter te laten verlopen?

#### **1.4 Verrichte werkzaamheden**

Er zijn vier fasen te onderscheiden in de uitvoering van het onderzoek. In de eerste fase is aan de hand van een analyse van de leidraad ‘Samenspraak vindt weerklank’ geïnventariseerd wat in Almere onder samenspraak wordt verstaan en wat het beoogde doel ervan is. Het normenkader voor dit onderzoek is eveneens ontleend aan de leidraad Samenspraak, aangezien dit het door de raad vastgestelde instrument is voor het betrekken van inwoners bij beheer- en onderhoudsprojecten in hun wijk. Dit normenkader is de basis geweest voor de vragenlijst die gebruikt is in de tweede fase: interviews met per stadsdeel een wijkmanager. Voor deze interviews is per stadsdeelkantoor aselect een wijkmanager geselecteerd. In de derde fase zijn drie projecten beoordeeld op samenspraakaspecten aan de hand van een checklist, gebaseerd op het eerder genoemde normenkader. De drie projecten: Revitalisering Binnenhof, “Ballcourt” in Tussen de Vaarten en Groot Onderhoud Molenbuurt zijn geselecteerd aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en op basis van informatie uit de tweede fase. Naast een dossieranalyse is een aanvullend interview gehouden met de projectleiders van deze projecten. Tijdens fase vier zijn de bewoners die actief betrokken zijn geweest bij deze projecten, bevraagd over de samenspraak door middel van een telefonische enquête en een bijeenkomst.

De Rekenkamer Almere heeft de hulp van een extern bureau ingeroepen bij de uitvoering van het onderzoek. Bureau Jacques Necker heeft een bijdrage geleverd aan de methoden en technieken voor de opzet en de aanpak van het onderzoek, het analyseren van de leidraad, het houden van interviews en het begeleiden van de bewonersbijeenkomsten.

## 2. SAMENSPRAAK IN ALMERE

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de eerste twee onderzoeksvragen behandeld:

Wat is (het doel van) samenspraak?

Op welke manier geeft de gemeente Almere c.q. de dienst DSB invulling aan samenspraak?

Bij opmerkingen of bevindingen die ter beoordeling voorliggen, is in de kantlijn de norm opgenomen waaraan deze wordt getoetst.

### 2.2 Wat is (het doel van) samenspraak?

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag:

‘Wat is (het doel van) samenspraak?’

Na de definitie van samenspraak wordt ingegaan op de doelstelling van samenspraak, zoals die is aangegeven in de leidraad Samenspraak.

#### **Definitie van samenspraak volgens de leidraad Samenspraak:**

- Samenspraak is bewoners *tijdens* de plan- en beleidsprocessen betrekken om *gezamenlijk* problemen en oplossingen te formuleren voor een bepaald gebied, thema of beleidsterrein
- Samenspraak is **geen participatie**: onder participatie wordt vaak meer verstaan dan onder samenspraak, participatie impliceert **meedoen** aan activiteiten. Samenspraak gaat om **het uitoefenen van invloed** van bewoners op het beleid of een plan van de gemeente.
- Samenspraak is **geen inspraak**: bij inspraak krijgt de betrokkenheid van de bewoners vorm binnen juridisch vastgestelde kaders volgens vooraf vastgelegde procedures. Inspraak vindt plaats aan het einde van het proces. Samenspraak vindt plaats tijdens de ontwikkeling van het beleid.
- Samenspraak is **geen tegenspraak**: bij tegenspraak is er sprake van tegen over elkaar staande standpunten van bewoners en bestuur, waar

bij de bewoner het initiatief neemt om zijn belang voor te leggen aan een derde partij die hierover een (bindende) uitspraak kan doen. Bij tegenspraak is een onafhankelijke derde betrokken en tegenspraak vindt plaats na besluitvorming door het bestuur. Bij samenspraak gaat het erom dat de partijen er samen uit komen, zonder inschakeling van derden en samenspraak vindt plaats tijdens de ontwikkeling van beleid.

### **Doel van Samenspraak**

Samenspraak is een middel om een doel te bereiken. Daarnaast kan het een doel op zichzelf zijn om zo veel en zo optimaal mogelijk samenspraak in te zetten bij bepaalde beleidsprocessen. Zoals hiervoor is aangegeven, heeft de gemeente Almere in de Concernbegroting 2003 het verhogen van grotere betrokkenheid van bewoners/gebruikers bij hun leefomgeving als doel geformuleerd.

Aan de leidraad Samenspraak kunnen de volgende hogere doelen worden ontleend:

- het bespreekbaar maken van belangentegenstellingen
- het overbruggen van belangentegenstellingen
- het bevorderen van een positief klimaat rond een specifiek vraagstuk
- gebruik maken van ervaringsdeskundigheid/nuttige inbreng van bewoners
- het bevorderen van duurzame resultaten
- het verhogen van de betrokkenheid.

Als concrete doelen van de samenspraak worden in de leidraad Samenspraak genoemd:

- een creatieve discussie
- bereiken van consensus
- draagvlak peilen onder belanghebbenden
- bewoners medeverantwoordelijk maken voor hun leefomgeving
- weten wat er leeft in de wijk
- ingrijpende plannen bespreken met bewoners
- moeilijk bereikbare groepen betrekken.

### Status van de leidraad Samenspraak

Met het vaststellen van de leidraad Samenspraak door de gemeenteraad heeft de leidraad de status van een beleidsplan/verordening<sup>2</sup> gekregen.

### **2.3 Invulling van samenspraak**

De tweede onderzoeksvraag van dit onderzoek komt in deze paragraaf aan bod: op welke manier geeft de gemeente Almere c.q. de dienst DSB invulling aan samenspraak?

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag zijn interviews afgenomen met een wijkmanager per stadsdeelkantoor, in totaal vier interviews. De wijkmanagers zijn via een aselechte steekproef geselecteerd voor een interview.

### **Doel van samenspraak**

*Het doel en de betekenis van samenspraak is helder en eenduidig*

Samenspraak wordt door de wijkmanagers gezien als het betrekken van bewoners in de beginfase van planvorming, waarbij nog nauwelijks sprake is van beleidsinvulling. Inspraak is volgens wijkmanagers het betrekken van bewoners in de eindfase. De praktijk zit er vaak een beetje tussenin: niet geheel aan het begin, maar ergens halverwege het planproces worden bewoners betrokken.

De term samenspraak wordt niet echt gebruikt in de communicatie met bewoners. Men heeft het vooral over inspraak of bewonersparticipatie. Deze termen lopen dus door elkaar.

Samenspraak heeft volgens de leidraad Samenspraak zowel een democratisch als tactisch doel, maar lijkt primair als *tactisch* instrument te worden benut (het verwerven van draagvlak, opdoen van ideeën, tegengestelde belangen bij elkaar brengen om tot een oplossing te komen). Het ‘democratisch’ karakter

---

<sup>2</sup> In de taakverdeling tussen raad en college stelt de raad de kaders vast (beleidsplannen en Perspectievennota / Begroting). Ook stelt de raad verordeningen vast. Het college is belast met het dagelijks bestuur binnen deze kaders.

zit volgens de wijkmanagers in het feit dat het een informele peiling betreft om te toetsen of iets aanslaat.

Uit de interviews blijkt dat wijkmanagers samenspraak zien als een feitelijke ontmoeting met bewoners. In de leidraad Samenspraak vallen mailings aan bewoners ook onder de mogelijke toepassingsvormen van samenspraak. De wijkmanagers zien dit echter niet als samenspraak.

### **Inrichting Samenspraak-proces**

*Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk*

De wijkmanager richt zich op sociaal-economisch beleid en welzijn in de wijken. De wijkmanager is op die aspecten de intermediair tussen gemeente, bewoners en sociale partners en is daardoor de spilfiguur bij de toepassing van samenspraak. Bij grote projecten heeft de stadsdeelmanager soms een rol in samenspraak. Ook worden incidenteel externen betrokken bij de uitvoering van samenspraak. Volgens de wijkmanagers is de toepassing van samenspraak geen verplichting. Je moet op zijn minst nadenken of het zinvol of noodzakelijk is.

De wijkmanager is, veelal in overleg met de stadsdeelmanager, de beslissert en aanzien van het al dan niet toepassen van samenspraak.

*De leidraad is bekend en wordt toegepast*

De wijkmanagers kunnen weinig melden over de introductie van de leidraad Samenspraak. Men is niet zeker of er een introductie is geweest. Status, belang en mate waarin de leidraad Samenspraak moet worden toegepast is bij de wijkmanagers niet duidelijk. In de praktijk heeft de leidraad een vrijblijvend karakter en wordt deze niet tot nauwelijks gebruikt. Soms wordt de leidraad gebruikt voor ‘tips and tricks’, maar nooit als spoorboekje voor het hele traject. Bij de invulling van het betrekken van burgers tijdens de voorbereidende fase in het project stemt de wijkmanager veelal met een aantal collega’s af over aanpak en methode. Dit vindt men belangrijk omdat ervaring met het betrekken van bewoners van groot belang is. Men is van mening dat ‘je het niet volgens het boekje kunt doen’. Ook gebruiken wijkmanagers ander materiaal dan de leidraad Samenspraak, zoals de handleiding informatieavond (DSB) of men zoekt op internet. Over het algemeen wordt de leidraad als onpraktisch beschouwd. Kritiekpunten zijn: de abstractie van het stuk, de onpraktische opzet

(blokken tekst) en de voor de hand liggende criteria. Deel 2 van de leidraad wordt in dat opzicht beter gewaardeerd dan deel 1, omdat deel 2 meer praktische tips geeft. Er ontbreken ook dingen in, bijvoorbeeld het betrekken van bewoners die geen direct belang hebben.

Volgens de wijkmanagers zijn de volgende vaardigheden nodig om de samenspraak te laten slagen:

***Wijkmanagers  
beschikken  
over juiste  
kennis en  
vaardigheden***

- Communicatievaardigheden
- Met tegengestelde belangen kunnen omgaan
- Sterk in je schoenen staan/ het je niet persoonlijk aantrekken
- Hoofd- en bijzaken kunnen scheiden.

### **Uitvoering van samenspraak**

Wijkmanagers vinden het betrekken van bewoners belangrijk en zien het toepassen van samenspraak daarom niet als verplichting. Ze zoeken juist naar mogelijkheden om op een goede manier met bewoners in contact te komen.

Criteria die genoemd worden voor de toepassing van samenspraak zijn:

- er is beleidsruimte
- er is sprake van verandering leefomgeving bewoners
- mate waarin je tegenstrijdige belangen of ideeën verwacht
- omvang bewonersgroep of grootte project.

Bij projecten die gevoelig liggen, wordt samenspraak, volgens de wijkmanagers, in principe altijd toegepast. Uit de gesprekken bleek daarnaast dat samenspraak soms om subjectieve redenen juist niet wordt toegepast, met name wanneer de wijkmanager verwacht nogal wat over zich heen te krijgen op een bewonersavond.

De meningen over de mate waarin bewoners op de hoogte zijn van de mogelijkheden en toepassing van samenspraak lopen uiteen. De één schat in dat bewoners weinig weten, een ander denkt dat ze genoeg weten.

Wijkmanagers hebben overwegend positieve ervaringen met samenspraak, hoewel het toepassen ervan wel regelmatig als lastig wordt ervaren. Met name de bewonersavonden ('confrontatie' tussen bewonersgroepen en gemeente) zijn vaak moeilijk ("emotioneel", "beladen" en dergelijke). Dit komt vooral voor bij controversiële projecten zoals

Jongerenontmoetingsplekken (JOP's), locatie uitvaartcentrum, moskee en TBS-kliniek. De reden daarvoor is dat niemand dit soort objecten in zijn directe omgeving wil. Met name de samenspraak rond JOP's wordt door wijkmanagers als moeizaam ervaren.

De lange doorlooptijd van projecten is voor het betrekken van bewoners, vooral als ze al vroegtijdig betrokken zijn, een negatieve factor. Met name voor jongeren is dat funest (JOP's). Door enkele wijkmanagers wordt opgemerkt dat samenspraak, zeker om succesvol te zijn, het nodige kost en dat daar nog wel eens op bekibbeld wordt.

Kritische succesfactoren voor samenspraak zijn volgens de wijkmanagers vooral (1) de voorbereiding en in het verlengde daarvan (2) het managen van verwachtingen. Met name het helder hebben van randvoorwaarden (beleidsruimte, budget) is cruciaal om verwachtingen van bewoners te kunnen 'managen'. Onhelderheid daarin leidt tot teleurstellingen, zo leert de ervaring.

Voor de methode van samenspraak let de wijkmanager op:

- de boodschap die overgebracht moet worden
- het doel: draagvlak creëren, de informatie die nodig is e.d.
- tijd en budget.

### **Evaluatie**

Er wordt niet structureel of bewust afgestemd tussen stadsdeelmanagers over de toepassing van samenspraak of de leidraad Samenspraak.

In de interviews is gevraagd terug te kijken op een aantal samenspraaktrajecten en aan te geven welke 'goed' zijn gegaan en welke 'slecht'.

*Onderlinge  
afstemming /  
evaluatie*

Wat betreft 'goede' en 'slechte' projecten waarbij samenspraak is toegepast, maakt men onderscheid tussen het samenspraakproces en de inhoud van het project. Er zijn projecten die qua samenspraak goed liepen maar qua resultaat slecht, bijvoorbeeld in het geval van een project dat uiteindelijk niet doorging.

Samenspraak ervaart men als geslaagd wanneer:

- er voldoende aandacht kon worden gegeven aan de meningen / belangen van bewoners
- er een hoge opkomst was bij de bijeenkomsten
- de bijeenkomsten goed/plezierig verliepen
- er leuke / effectieve methoden werden toegepast
- bewoners veel ideeën hadden
- er consensus is bereikt over invulling project
- de ideeën van bewoners ook echt zijn gebruikt
- de betrokkenheid van bewoners ook ná de realisatie groot blijft.

Samenspraak ervaart men als slecht wanneer:

- het meer informeren is dan consulteren van bewoners
- verwachtingen te hoog opliepen, wat tot teleurstellingen leidde (samenspraak liep buiten de kaders, of kaders waren niet helder)
- bewoners er onderling niet uitkomen
- de doorlooptijd zo lang is, dat de betrokkenheid van bewoners verandert in frustratie.

## 2.4 Conclusie

In dit hoofdstuk stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

'Wat is (het doel van) samenspraak?'

'Op welke manier geeft de gemeente Almere c.q. de dienst DSB invulling aan samenspraak?'



Hoewel de geïnterviewde wijkmanagers kunnen omschrijven wat met samenspraak wordt bedoeld (het betrekken van bewoners in de beginfase van planvorming), zijn zij onvoldoende op de hoogte van de invulling van dit instrument. Wijkmanagers zijn zich wel bewust van de voordelen van het betrekken van bewoners in de fase vóór de besluitvorming, maar maken geen gebruik van de in de leidraad ontwikkelde afwegingscriteria en de keuzemogelijkheden in vormen van samenspraak.

Uit de interviews blijkt dat de beslissing om de bewoners wel of niet te betrekken in die fase, veelal door de wijkmanager wordt genomen. De afwegingen waarom er niet tot het betrekken van bewoners bij de planvorming wordt overgegaan, zijn subjectief. Daarbij komt dat er geen procedure is die garandeert dat de leidraad Samenspraak wordt toegepast en die voorziet in een melding van gevallen waarin afgeweken wordt van de leidraad. Hierdoor ontbreekt het zicht op de toepassing van samenspraak en het melden van het achterwege laten van samenspraak in gevallen waar de leidraad dat voorschrijft. Aangezien de leidraad de status van een beleidsplan/verordening heeft, dient de organisatie te voorzien in waarborgen voor de toepassing ervan.

De status, het belang en de mate waarin de leidraad Samenspraak moet worden toegepast, zijn onvoldoende bekend bij de wijkmanagers. Het toepassen van de leidraad wordt niet als verplicht beschouwd. Door deze vrijblijvendheid in de toepassing is er niet alleen sprake van een ongestructureerde aanpak bij het betrekken van bewoners bij beheer en onderhoudsprojecten, maar blijft ook het uitwisselen van ervaringen met samenspraak achterwege.

Niet alleen is er geen goede introductie geweest van de leidraad Samenspraak, waardoor het betrekken van bewoners bij de planvorming een zaak van individuele wijkmanagers en stadsdeelmanagers blijft. Maar ook is bij de ontwikkeling van de leidraad onvoldoende nagegaan of de leidraad in de praktijk werkbaar is. Hierdoor blijft het betrekken van bewoners een individuele zaak van wijkmanagers.

## 2.5 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk is de conclusie van de Rekenkamer dat de leidraad Samenspraak bij betrokkenen niet op het netvlies staat, terwijl dat na vaststelling door de gemeenteraad wel zo zou moeten zijn. Anderzijds kan aan de hand van de aard van de leidraad de conclusie worden getrokken dat een dergelijk uitvoeringsgericht document niet aan de raad ter vaststelling zou moeten zijn aangeboden; de raad stuurt immers op hoofdlijnen, het college is verantwoordelijk voor de uitvoering. Met andere woorden, de raad zou zich kunnen beperken tot het vaststellen van een beleidslijn, in dit geval dat bewoners bij ingrepen in de woon- of leefomgeving altijd de gelegenheid zal worden geboden om invloed uit te oefenen op de plannen. De wijze waarop daar invulling aan gegeven wordt, moet vervolgens door het college worden uitgewerkt. De Rekenkamer geeft daarom op dit punt zowel aanbevelingen voor de gemeenteraad als voor het college.

### Gemeenteraad:

- schrap de leidraad samenspraak van de lijst van door de raad vastgestelde beleidsnota's
- stel een kader vast voor het betrekken van inwoners bij ingrepen in de woon- of leefomgeving. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de uitgangspunten en principes die in de huidige leidraad zijn opgenomen.
- wees alert op de rol van de raad en voorkom dat uitvoeringsnota's door de raad worden vastgesteld

### College

- voorkom het aanbieden van uitvoeringsnota's aan de gemeenteraad
- maak helder welke beleidsruimte ambtenaren hebben in hun afweging om al dan niet te gaan voor samenspraak (altijd, tenzij)
- zorg voor de uitvoering van samenspraak voor een praktische, beknopte handleiding, waarbij voor een ieder de status van het document helder is

- organiseer en structureer het delen van ervaringen en het leren van elkaar in het werken met bedoelde handleiding

### **3. SAMENSPRAAKPROJECTEN NADER BEKEKEN**

#### **3.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk staat de volgende onderzoeksvraag centraal:  
Hoe is de samenspraak verlopen bij een aantal nader te bepalen (groot) onderhoud projecten?

#### **3.2 De geselecteerde projecten**

In de interviews met wijkmanagers is gevraagd naar een overzicht van projecten waarbij een vorm van samenspraak aan de orde is geweest. Op basis van deze lijst heeft de Rekenkamer een selectie gemaakt van drie projecten. Bij de selectie van de projecten hebben de volgende criteria een rol gespeeld:

- spreiding over de stad
- impact in de wijk
- de fase waarin het project zich bevindt; eindfase of al afgerond
- de traceerbaarheid van betrokken bewoners (ten behoeve van de volgende fase van het onderzoek)
- mate waarin de samenspraak door de projectleiders als succesvol werd beoordeeld

Ter toelichting op het laatste criterium: de Rekenkamer is van mening dat een onderzoek naar het samenspraakproces bemoeilijkt zal worden wanneer de betrokken bewoners niet tevreden zijn met het samenspraakproduct. De Rekenkamer kiest er daarom voor om te leren van min of meer geslaagde projecten.

Uit de selectie zijn de volgende drie projecten naar voren gekomen:

- Revitalisering Binnenhof
- Groot onderhoud Molenbuurt
- Ballcourt Tussen de Vaarten

In de volgende paragraaf wordt een omschrijving gegeven van het project en de wijze waarop de samenspraak heeft plaatsgevonden. In de kantlijn is daarbij de norm aangegeven zoals die is afgeleid uit de leidraad Samenspraak. De Rekenkamer is van mening dat het toetsen aan de normen die afgeleid zijn uit de leidraad Samenspraak van belang is, ook al staat de leidraad Samenspraak niet op ieders netvlies en ook al had een deel van de projecten een startdatum van vóór de vaststelling van de leidraad Samenspraak. Niet alleen mag verwacht worden dat, na vaststelling van de leidraad, waar mogelijk de leidraad alsnog is toegepast. Daarnaast was het betrekken van bewoners ook voor de vaststelling van de leidraad al een belangrijk uitgangspunt. De normen uit de leidraad Samenspraak vormen derhalve het uitgangspunt voor de toetsing van de samenspraak tussen bewoners en gemeente.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat documenten en interviews met de projectleiders het materiaal hebben gevormd voor dit hoofdstuk. De visie van de betrokken bewoners komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

### **3.3.1 Revitalisering Binnenhof**

Het Binnenhof dreigde te verpauperen en was een buurt met nauwelijks onderling contact en een hoge doorstroming.

Het doel van de samenspraak was dan ook om een groep te vormen die zelfstandig iets kan realiseren in de directe omgeving. Naast het opknappen van het Binnenhof was het doel van het project om te komen tot een convenant zelfbeheer voor het binnengebied. In december 2004 heeft de gemeente het beheer overgedragen aan Ymere, die het op zijn beurt in zelfbeheer geeft aan bewoners.

*Doel van de samenspraak is vastgesteld*

De projectleider is van mening dat het van groot belang is om van tevoren de grenzen helder te hebben; wat kan de gemeente doen en waar kunnen bewoners over mee praten. Het project Binnenhof is gestart in de tijd dat ‘alles nog kon’. Het ‘roept-u-maar’-principe is leidend geweest. Duidelijk was welk budget beschikbaar was voor de revitalisering van het Binnenhof. Er is geen projectplan, plan van aanpak en/of communicatieplan opgesteld.

*Projectmatige voorwaarden / kaders zijn helder*

***Voor de  
samenspraak  
wordt gebruik  
gemaakt van de  
leidraad***

In het document ‘Revitalisering Binnenhof e.o., probleeminventarisatie, oplossingsrichtingen en uitgangspunten ontwerp’ is aandacht besteed aan de wensen en mogelijkheden voor het Binnenhof.

De leidraad is gebruikt als naslagwerk, de projectleider is daarnaast uitgegaan van eigen deskundigheid en ervaring.

***Expliciete  
keuze vorm  
samenspraak***

Er is een bewuste keuze gemaakt om een nog op te richten bewonersgroep een belangrijke rol te geven in het revitaliseringsproces Binnenhof. De Schoor heeft de opdracht gekregen om de bewoners te begeleiden. Dit was een intensief traject, waarvoor specifieke deskundigheid nodig was. Wanneer de projectleider deze begeleiding zelf zou geven, zou het, naar de mening van de projectleider, lastig zijn geweest om de regie te hebben en te houden. Er zijn meerdere participatiebijeenkomsten georganiseerd met de bewoners om hen in de gelegenheid te stellen mee te praten over de situatie en de oplossingen/wensen. De tweede participatiebijeenkomst is gestart met een wijkshouw, waarmee knelpunten in de wijk werden gevisualiseerd en waarna zo mogelijk direct actie is ondernomen door wijkbeheer. Regelmatig zijn er vergaderingen belegd om met de bewoners de stand van zaken door te nemen.

***Overzicht van  
betrokkenen en  
belanghebbenden***

De bewoners van het Binnenhof vormen de betrokkenen. Er is voor gezorgd dat de bewonersvereniging een breed draagvlak in de buurt had. Enerzijds door de samenstelling van de bewonersvereniging, anderzijds door de bewonersvereniging te faciliteren in de communicatie met de overige bewoners.

Winkeliers zijn daarnaast belanghebbenden. Winkeliers zijn aanwezig geweest op de bewonersavonden. De projectleider geeft aan dat bewonersbijeenkomsten, achteraf gezien, niet het juiste gremium vormen om de belangen van de winkeliers te bespreken. Voor zichzelf heeft de projectleider als leerpunt genoteerd dat afzonderlijke belangen steeds in de gaten gehouden moeten worden.

***Uitvoering  
volgens  
projectmatige  
kaders***

In de financieel krappere tijden waarin de uitvoeringsfase van het project ter hand wordt genomen, werd er last ondervonden van het ‘roept-u-maar-principe’. Qua tijd is dit een langslow proces geweest, ook doordat er

verschillende partijen bij het proces betrokken waren. De projectleider is van mening dat het van belang is om spoedig na de afrondingen van inspraak/samenspraak te starten met de realisatie. Dat voorkomt dat bewoners denken dat er nog een en ander gewijzigd kan worden aan de plannen en voorkomt ook frustratie en dus klachten.

***Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden***

In de bijeenkomsten met de bewonersgroep werd teruggekoppeld aan de betrokkenen en belanghebbenden. Tevens zijn er informatieavonden georganiseerd voor alle bewoners van het Binnenhof en is informatie voor alle bewoners van het Binnenhof verspreid via de nieuwsbrief van het bestuur van de bewonersvereniging.

***Mijlpalen  
vieren***

Bij de ondertekening van de beheerovereenkomst tussen gemeente en Ymere is een feestje gevierd. Ook tijdens het proces zijn mijlpalen gevierd. De organisatie daarvan lag in handen van de bewonersvereniging.

***Evaluatie***

Het proces is nog niet afgerond, de evaluatie gaat plaatsvinden na het ondertekenen van het convenant. Tijdens het proces is steeds de vinger aan de pols gehouden bij de verschillende partners. De projectleider geeft aan een deel van het beschikbare budget overgehouden te hebben, zodat er budget beschikbaar is voor zaken die bij de evaluatie aan de orde komen. De projectleider constateert dat het voor bewoners lastig is om de vertaalslag van plannen en tekeningen naar de werkelijkheid te maken. Mede daarom is het van belang om nog budget beschikbaar te hebben om zaken op te lossen.

***Beheersing  
project door  
projectleider***

De projectleider is van mening dat het project door hem goed is beheerst. Door de opgebouwde relatie met de bewoners is volgens hem een vertrouwensbasis ontstaan, waardoor hij ook aan kon geven wanneer hij op een bepaald moment even geen tijd had voor bewoners. De bewoners accepteerden dat, omdat zij wisten dat hij er op andere momenten wel voor hen was.

De kosten van de samenspraak kunnen niet gespecificeerd worden, in de administratie zijn deze kosten niet expliciet aan de samenspraak toebedeeld.

### 3.3.2 Groot Onderhoud Molenbuurt

In 2001 is gestart met een pilot wijkbeheerplan. De Molenbuurt maakte samen met Danswijk onderdeel uit van deze pilot. Voor de Molenbuurt is het integrale beheerplan opgesteld door een externe adviseur. Hiervoor is een actoren-inventarisatie gemaakt en zijn wijkconferenties gehouden. De conceptplankaart van het groot onderhoud is ter informatie aan de bewoners kenbaar gemaakt. Hierop zijn 250 reacties binnengekomen, waarvan 80% verwerkt kon worden in de plannen. Van de overige 20% is aangegeven waarom de reactie niet verwerkt kon worden. De definitieve plankkaart heeft ter inzage gelegen en bewoners konden hun zienswijze kenbaar maken. Vervolgens is het bestek gemaakt. Het groot onderhoud in Molenbuurt is één van de projecten uit het integraal beheerplan.

Vervolgens heeft Dienst Stedelijk Beheer (DSB) voor het groot onderhoud een externe projectleider ingehuurd. De projectleider vervulde namens DSB de opdrachtgeversrol richting de uitvoerende dienst (Dienst Stadswerk Almere (DSA)).

*Doel van de  
samenspraak is  
vastgesteld*

De stadsdeelmanager heeft doelen opgesteld, die voortborduren op het integraal beheerplan:

- groot onderhoud in de buurt
- gevoel van sociale veiligheid versterken
- sociale cohesie in de buurt versterken
- klankbordgroep bewoners oprichten

De laatste twee gedachtenstreepjes zijn ingevuld door de oprichting van de Bewoners Organisatie Molenbuurt (BOM).

De doelen voor het groot onderhoud zijn als volgt geformuleerd:

- betrek BOM bij de plannen voor groot onderhoud
- zorg voor groot onderhoud plus, waarbij meer aspecten dan normaal in het groot onderhoud zijn betrokken, zoals politiekeurmerk en maatregelen uit de richtlijn Duurzaam Veilig
- zet de rol van DSB als opdrachtgever duidelijk neer.



Een deel van de prestaties is meetbaar geformuleerd, zoals het aantal overleggen en nieuwsbrieven en de afhandelingstermijn van klachten<sup>3</sup>.

***Projectmatige  
voorwaarden /  
kaders zijn  
helder***

In een plan van aanpak<sup>4</sup> zijn de projectmatige voorwaarden/de kaders verwoord:

1. Tijd/geld:

- taakstelling naar DSA
  - resultaatverplichtend
  - geen overschrijdingen

2. Kwaliteit

- Sturen op klachtenmanagement
  - kwaliteitseisen omtrent doorlooptijd
  - controle en mandaat bij wijkregisseur
  - directe door- en terugkoppeling naar communicatie(plan)
- Kwaliteitseisen aan uitvoerende partij op gebied van: communicatie, inzet materiaal, garanties met betrekking tot bereikbaarheid, overlast, klachtenmanagement, planning.

3. Organisatie

- intensieve en periodieke afstemming met BOM
- transparantie in proces en besluitvorming
  - zeggen wat je doet en doen wat je zegt
  - bewoners/organisaties vooraf laten meekijken in te lopen proces

4. Communicatie

- periodieke communicatie richting bewoners
- samenwerking met BOM
- realistische verwachtingen communiceren

---

<sup>3</sup> In plaats van de term klachten wordt bij DSB de term meldingen gebruikt. In dit rapport is echter aansluiting gezocht bij de term die door de projectleider zowel in woord als op schrift is gebruikt; klachten(management).

<sup>4</sup> Aan de slag in de Molenbuurt, Plan van Aanpak Groot Onderhoud Gemeente Almere, Dienst Stedelijk Beheer, stadsdeelkantoor Buiten Grontmij Advies&Techniek bv, vestiging Flevoland Lelystad, december 2003

***Voor de samenspraak wordt gebruik gemaakt van de leidraad***

De projectleider heeft gebruik gemaakt van de leidraad, maar heeft daarnaast eigen deskundigheid en ervaring ingebracht in het plan van aanpak.

***Expliciete keuze vorm samenspraak***

Er is bewust voor gekozen om BOM in de fase van de planvorming een adviserende rol te geven. Bij de uitvoering van het groot onderhoud had BOM geen adviserende rol meer, maar werden zij voornamelijk geïnformeerd.

***Overzicht van betrokkenen en belanghebbenden***

De bewoners van de Molenbuurt zijn de betrokkenen in dit project. De woningbouwcorporatie, de Schoor, de politie en de scholen zijn daarnaast belanghebbenden in dit project. Vanuit de stadsdeelkantoren wordt vaak samengewerkt met andere partijen die bijdragen aan veiligheid en een goed stedelijk beheer, zoals politie, welzijnsinstellingen, woningbouwverenigingen.

Uit de documentatie en het gesprek met de projectleider bleek dat de bewoners die deelnamen aan het BOM, geen representatieve afspiegeling vormen van de wijk. Het overgrote deel hiervan woont in een koopwoning, terwijl een derde van de wijk uit huurwoningen bestaat. Door BOM zelf wordt geprobeerd om meer mensen bij BOM te betrekken. Hoewel BOM geen representatieve afspiegeling is van de wijk, weten bewoners hen wel te vinden met hun wensen en klachten. BOM geeft een eigen krantje uit, heeft een website en organiseert bijeenkomsten en feestjes.

***Uitvoering volgens projectmatige kaders***

Tijd/geld: DSB heeft als opdrachtgever richting Dienst Stadswerk Almere (DSA) en het Almeers Ingenieurs Bureau gefungeerd. Met beide partijen is gewerkt met een resultaatverplichting. Uit het integraal beheerplan was een wens voor de Molenbuurt naar voren gekomen die meer inhield dan het gebruikelijke groot onderhoud. Gevolg daarvan was dat het beschikbare budget niet voldoende was. Het verkrijgen van voldoende budget is een tijdrovend proces geweest. Daardoor heeft er anderhalf jaar gezeten tussen de inventarisatie van de wensen van de bewoners en het moment dat er geld beschikbaar was. Op het moment dat er geld beschikbaar was, was het dan ook van groot belang om snel aan de slag te gaan.

Kwaliteit: in de opdrachtomschrijving aan DSA en in het bestek zijn extra voorwaarden opgenomen om de kwaliteit te waarborgen. Voor het onderhoud in Molenbuurt-West zullen weer extra voorwaarden worden opgenomen met name gericht op de belangen van de bewoners. Als gevolg van onderbezetting door ziekte was het niet mogelijk om het klachtenmanagement vorm te geven zoals omschreven in het plan van aanpak.

***Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden***

Organisatie: er is intensief contact met BOM geweest, waarbij geprobeerd is om bewoners mee te laten kijken in de trajecten. Van de bijeenkomsten zijn verslagen gemaakt.

Communicatie: via nieuwsbrieven, de website van BOM en informatieavonden is gecommuniceerd met de bewoners.

***Mijlpalen  
vieren***

De feitelijke start van het groot onderhoud is gevierd in combinatie met een buurtfeest. Wanneer straks het groot onderhoud in Molenbuurt-Oost klaar is, zal daar aandacht aan worden besteed. Bij de start van het groot onderhoud in Molenbuurt-West zal dit eveneens gebeuren.

***Evaluatie***

Omdat het groot onderhoud Molenbuurt nog loopt, is er nog geen evaluatie beschikbaar. Wel is er een tussenevaluatie uitgevoerd. Zodra het groot onderhoud is afgerond, zal er een evaluatie uitgevoerd worden.

***Beheersing  
project door  
projectleider***

De projectleider is van mening dat het project goed beheerst is. Het experiment tussen DSB en DSA wat betreft de resultaatsverplichting heeft goed uitgedaan en heeft gezorgd voor duidelijkheid in de rollen tussen DSB en DSA.

De tijdsinvestering van de projectleider is op dit moment groter dan voorzien. De hoeveelheid klachten, vermoedelijk mede veroorzaakt doordat er anderhalf jaar heeft gezeten tussen het maken van de plannen en de daadwerkelijke uitvoering van de plannen, vraagt meer tijd dan voorzien. De kosten van de samenspraak zijn niet bekend; het is niet mogelijk deze kosten af te splitsen van de totale kosten van het groot onderhoud Molenbuurt.

### 3.3.3 Ballcourt Tussen de Vaarten

In 2000/2001 bleek dat er op het gebied van jongerenvoorzieningen in de wijk Tussen de Vaarten te weinig rekening was gehouden met de jongeren tussen de 12 en 18 jaar. De jongeren zochten daarom hun vertier op straat en gaven aan een jongerenvoorziening te missen. Met de Ballcourt Tussen de Vaarten is voorzien in een Jongeren Ontmoetings Plek (JOP).

Impliciet is uit de documenten op te maken dat het doel van de samenspraak was het bereiken van consensus bij de doelgroep (=jongeren) over de te realiseren voorziening.

*Doel van de samenspraak is vastgesteld*

Het beschikbare budget was bekend, inhoudelijk is er min of meer 'carte blanche' gegeven. De projectleider geeft aan dat een inhoudelijke 'carte blanche' gebruikelijk is bij een jongerenvoorziening. Het bestemmingsplan vormt eveneens een kader. De planning was om de voorziening in 2003 op te leveren. Er is geen communicatieplan of projectplan opgesteld.

*Projectmatige voorwaarden / kaders zijn helder*

De projectleider geeft aan de leidraad niet expliciet te hebben gebruikt. Niet alleen omdat dit project al was gestart voordat de leidraad was vastgesteld, maar ook omdat de leidraad niet voorziet in een hoofdstuk 'jongeren'. De projectleider heeft voornamelijk gebruik gemaakt van eigen ervaring en deskundigheid ten aanzien van samenspraak. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de ervaring en deskundigheid van de ambulant jongerenwerker en de wijkagent.

*Voor de samenspraak wordt gebruik gemaakt van de leidraad*

Er is een bewuste keuze gemaakt voor de vorm van samenspraak. In eerste instantie heeft de ambulant jongerenwerker de jongeren die overlast veroorzaakten benaderd. Daaruit is de wens voor een voetbal- en basketbalvoorziening naar voren gekomen. Vervolgens zijn jongeren op een informatiemiddag in de gelegenheid gesteld mee te praten over de te realiseren voorziening. Daarvoor werden niet alleen de jongeren uitgenodigd die bij de Schoor en de politie bekend waren, maar ook overige jongeren die geografisch en qua leeftijd tot de doelgroep behoren. Voor de informatiemiddag werd gebruik gemaakt van een materialenboek, waarmee jongeren een collage konden maken hoe de voorziening er wat hen betreft uit zou moeten komen te zien.

*Expliciete keuze vorm samenspraak*

*Overzicht van betrokkenen en belanghebbenden*

Ten aanzien van de omwonenden is op ambtelijk niveau bewust de keuze gemaakt om hen te informeren, maar niet te betrekken bij de voorziening. Dit om te voorkomen dat anderen dan de doelgroep zich zouden bemoeien met de vormgeving van de voorziening. In de communicatie is de term ‘JOP’ vermeden om niet bij voorbaat al protest te organiseren. Overigens is informeren volgens de leidraad eveneens een vorm van samenspraak.

***Uitvoering  
volgens  
projectmatige  
kaders***

De oorspronkelijke planning om de voorziening in 2003 op te leveren is niet gehaald, de voorziening is in juli 2004 gereedgekomen. De projectleider is van mening dat een harde deadline van het college aan de projectleider geholpen zou kunnen hebben om zaken sneller gerealiseerd te kunnen krijgen. Bezuinigingen, aanbestedingsprocedures en perikelen rondom de bouwvergunning hebben volgens de projectleider tot vertraging geleid. Omdat de locatie niet in het bestemmingsplan bleek te passen, moest er een vrijstellingsprocedure worden gevolgd<sup>5</sup>. Vervolgens bracht de Welstandscommissie een negatief advies uit tijdens de bouwvergunningsprocedure. Hierdoor moest de kleurstelling en de materiaalkeuze van de voorziening worden aangepast door de leverancier. Ook is vertraging ontstaan doordat er bij de feitelijke start van de werkzaamheden nog geen bouwvergunning bleek te zijn; de aanvraag hiervoor was bij een interne verhuizing tussen wal en schip geraakt.

***Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden***

Het stadsdeelkantoor zou de jongeren informeren over het feit dat de voorziening niet in 2003 gerealiseerd zou kunnen worden. Dit is echter niet gebeurd.

---

<sup>5</sup> Op grond van de Wet op de Ruimtelijke Ordening is een gemeente verplicht om voor haar grondgebied bestemmingsplannen op te stellen. Hierin worden voorschriften uitgewerkt voor het gebruik, de plaats en maximale grootte van bouwwerken, maar ook voor het gebruik van open terreinen, tuinen en erven. Een aanvraag om bouwvergunning wordt getoetst aan de bestemmingsplanvoorschriften. Als sprake is van een strijdigheid met de bestemmingsplanvoorschriften kan ‘vrijstelling’ worden verleend van het geldende bestemmingsplan. Omwonenden kunnen hun zienswijze bekend maken. Wanneer de zienswijzen ongegrond worden verklaard, kan vrijstelling worden verleend. In een aantal gevallen is daarvoor tevens een verklaring geen bezwaar van Gedeputeerde Staten nodig.

Omwonenden zijn, later dan eigenlijk bedoeld was, geïnformeerd over de werkzaamheden ten behoeve van de jongerenvoorziening. Van de kant van de omwonenden is noch tijdens de plannenmakerij noch tijdens de werkzaamheden aan de voorziening sprake geweest van (officiële) bezwaren.

***Mijlpalen  
vieren***

In samenwerking met twee Almeerse jongeren heeft het stadsdeelkantoor de opening van het ballcourt georganiseerd: een straatbasketbaltoernooi.

***Evaluatie***

Hoewel de projectleider er het nut van inziet, heeft er geen evaluatie plaatsgevonden. De waan van de dag maakt dat snel weer aan een nieuw project wordt begonnen.

***Beheersing  
project door  
projectleider***

De projectleider is van mening voldoende tijd beschikbaar gehad te hebben om het project tot een goed einde te brengen. De kosten van de samenspraak zijn niet bekend; deze kunnen niet worden afgesplitst van de totale kosten van de ballcourt.

### **3.4 Conclusies**

In dit hoofdstuk stond de volgende onderzoeksvraag centraal: ‘Hoe is de samenspraak verlopen bij een aantal nader te bepalen (groot) onderhoud projecten?’

In de drie projecten die bekeken zijn is met veel inzet en enthousiasme getracht (een deel van de) bewoners te betrekken bij het beheer en onderhoud. Naar de mening van de projectleiders zelf is men hier, ondanks enkele tegenvallers, redelijk goed in geslaagd.

#### **Kaders**

De kaders waarbinnen het project dient te blijven, is in alledrie projecten in meer of mindere mate een aandachtspunt geweest. In twee van de drie projecten is er geen gebruik gemaakt van een projectplan of plan van aanpak. Bij het project Revitalisering Binnenhof was het budget duidelijk, maar werden geen inhoudelijke grenzen aangegeven waarbinnen bewoners hun wensen konden uiten. Bij het project Groot onderhoud Molenbuurt bleek

het beschikbare budget bij lange na niet voldoende te zijn, doordat in een eerdere fase, de fase van het integraal beheerplan, te weinig de inhoudelijke kaders waren aangegeven. In alle drie de projecten is de factor tijd een aandachtspunt geweest. Door de lange doorlooptijd tussen het maken van de plannen en het moment dat de schop in de grond gaat, verlies je betrokkenheid, ontstaat frustratie en komen daarmee ook klachten. Voor zover de factor tijd al als randvoorwaarde voor het project was ingevuld, werd deze fors overschreden.

### **Betrokkenen en belanghebbenden**

Bij alledrie projecten is sprake geweest van een overzicht van betrokkenen en belanghebbenden. In het geval van bewonersverenigingen is aandacht geschonken aan het draagvlak voor deze verenigingen in de rest van de buurt. Bij de ballcourt is op ambtelijk niveau de afweging gemaakt om alleen de jongeren tot de betrokkenen te rekenen. Hierbij is bewust het risico gelopen dat omwonenden zich in een latere fase van het proces alsnog zouden laten horen.

### **Leidraad**

De kennis en ervaring van de projectleider zijn van cruciaal belang voor het slagen van een samenspraaktraject. De leidraad Samenspraak blijkt in de praktijk niet leidend in de aanpak van de projectleider. Hierdoor wordt de intensiteit en kwaliteit van de samenspraak zeer sterk bepaald door de projectleider en fungeert de leidraad niet als kwaliteitswaarborg. De Rekenkamer signaleert dat de kwaliteit van de samenspraak hierdoor afhankelijk wordt van persoonlijke kwaliteiten. Gecombineerd met het gegeven dat ervaringen niet structureel worden gedeeld, is dit naar de mening van de Rekenkamer een ongewenste situatie.

### **Beheersing van samenspraak**

Zoals eerder aangegeven zijn de drie projecten veelal als gevolg van externe factoren uit de planning gelopen. Sowieso blijkt samenspraak een tijdsintensieve bezigheid te zijn. De Rekenkamer concludeert dat de factor

tijd en de met samenspraak samenhangende kosten niet betrokken worden in de afweging of en voor welke vorm van samenspraak gekozen wordt.

### **3.5 Aanbevelingen**

Op basis van bovengenoemde conclusies komt de Rekenkamer tot de volgende aanbevelingen:

- Zorg voor de start van een samenspraaktraject voor duidelijke inhoudelijke, financiële en planmatige kaders. Leg deze vast in een projectplan
- Neem in het projectplan eveneens de voor samenspraak benodigde tijd en middelen op
- Zorg voor een kwaliteitswaarborg voor samenspraaktrajecten



## **4. BETROKKEN BEWONERS BEVRAAGD**

### **4.1 Inleiding**

De volgende onderzoeksvraag staat centraal in dit hoofdstuk: 'Hoe wordt (het eindresultaat van) de samenspraak beleefd door betrokkenen?'

De bewonersverenigingen van Binnenhof en Molenbuurt zijn door de Rekenkamer telefonisch benaderd met enkele vragen en een uitnodiging om naar een bijeenkomst te komen op respectievelijk 19 en 26 januari 2005. De vragen die telefonisch zijn gesteld, zijn afgeleid van de leidraad en als bijlage 3 bij dit rapport gevoegd.

Daarnaast is telefonisch contact gezocht met de jongeren die bij het ballcourt betrokken waren om hen uit te nodigen voor een bijeenkomst met de Rekenkamer op 2 februari 2005.

### **4.2 Werkwijze**

Op basis van de telefonische enquête met leden van de bewonersorganisatie Molenbuurt en de bewonerscommissie Binnenhof zijn tien onderwerpen op papier gezet en zijn daarnaast tien stellingen verzameld:

Onderwerpen:

- Informatie aan bewoners
- Terugkoppeling naar bewonersorganisatie
- Nakomen van afspraken
- Spelregels voor het overleg tussen gemeente en bewonersorganisatie
- Totstandkoming van de bewonersorganisatie
- Samenstelling van de bewonersorganisatie
- Doel van het overleg met de bewoners
- Bijstellingen tijdens het proces
- Taken van de bewonersorganisatie
- Invloed van de bewonersorganisatie

De bewoners werd gevraagd om stickers te plakken bij de onderwerpen die heel goed zijn gegaan of juist helemaal niet goed zijn gegaan. Hiervoor kregen zij vijf rode en vijf groene stickers. De onderwerpen met de meeste stickers (ongeacht de kleur) zijn vervolgens besproken.

Na de bespreking en een pauze werden aan de bewoners tien stellingen voorgelegd. Met de discussie rondom deze stellingen werd geprobeerd aanvullende informatie te krijgen over onderwerpen die bewoners bezighouden in het proces van samenspraak. Per stelling konden bewoners aangeven of ze het eens of oneens waren met de stelling.

De stellingen:

1. De bewonersorganisatie was verantwoordelijk voor de communicatie met de bewoners in de buurt
2. De bewonersorganisatie vormt een goede afspiegeling van de bewoners in de buurt
3. De bewoners zijn optimaal betrokken bij het voorbereiden van de plannen
4. Door deze manier van werken is de betrokkenheid van bewoners bij de wijk vergroot
5. Er stond teveel vast van tevoren
6. De gemeente heeft duidelijke spelregels gegeven voor het overleg tussen de bewonersorganisatie en de gemeente
7. Het was niet duidelijk wat er met de opmerkingen van de bewonerscommissie werd gedaan
8. De gemeente heeft het overleg met de bewoners gebruikt om problemen achteraf te voorkomen
9. De bewoners werden op tijd geïnformeerd over veranderingen in de wijk
10. Ik ben tevreden over het resultaat

Voor de jongeren die bij de ballcourt betrokken waren, is een andere route bewandeld. Volgens de jongeren zijn er destijds drie jongens betrokken geweest bij het maken van de plannen voor de ballcourt, met twee van hen

heeft (een deel van) de Rekenkamer een gesprek gehad. In dit gesprek zijn onder meer de volgende vragen aan bod gekomen:

- hoe ben je benaderd en wist je waarover je mee kon praten?
- Heb je een verklaring voor het kleine aantal jongeren dat aanwezig was?
- Hoe verliep de communicatie tussen gemeente en jongeren?
- Noem drie dingen die goed zijn gegaan en drie dingen die niet goed zijn gegaan in het proces.

### **4.3 Ervaringen van bewoners Binnenhof**

Op 19 januari 2005 vond de bijeenkomst met een deel van de bewoners van de Binnenhof plaats. Alle acht leden van de bewonerscommissie Binnenhof waren uitgenodigd, vier van hen waren aanwezig op de bijeenkomst. Ook aanwezig, maar in een terughoudende rol, de begeleider van de Schoor.

#### Ontstaan bewonersorganisatie

Ongeveer vier jaar geleden is de bewonerscommissie ontstaan na een brief van de woningbouwvereniging om mee te denken over renovatie. De bewonerscommissie is ondersteund vanuit de Schoor; de bewoners zijn erg blij met deze ondersteuning.

Bewoners geven aan dat het hen niet gelukt is om allochtone buurtbewoners te betrekken bij de bewonersvereniging. Daardoor is de bewonersvereniging geen goede afspiegeling van hun wijk.

#### De hot items voor de bewoners

De onderwerpen die de meeste stickers kregen zijn:

1. de invloed van de bewonersorganisatie
2. de spelregels voor het overleg tussen de gemeente en de bewonersorganisatie.

De ervaring van bewoners is dat er de ene keer wel naar hen geluisterd werd en dat ze de andere keer zeer vasthoudend moesten zijn om ervoor te zorgen dat er naar hen geluisterd werd. Ook hebben zij ervaren dat zij met ideeën van het kastje naar de muur werden gestuurd en dat niet werd uitgelegd waarom een idee niet kon worden uitgevoerd. Bewoners geven aan dat de

gemeente daarmee de indruk wekt dat ideeën alleen opgepakt worden als het de gemeente uitkomt.

**Duidelijkheid /  
het managen  
van  
verwachtingen**

Bewoners geven aan dat naar hun mening er tussen gemeente en bewoners niet echt spelregels zijn opgesteld.

**Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden**

Bewoners geven aan dat de gemeente alleen met de bewonersvereniging sprak, maar dat nooit gevraagd is om terug te koppelen naar de overige bewoners. Leden van de bewonersvereniging doen dat echter wel en moeten dan soms ook plannen verdedigen waar zij het zelf niet mee eens zijn.

Bewoners ervaren een verschil tussen de fase van plannen maken en de uitvoeringsfase. Over de fase van plannen maken zijn zij redelijk tevreden, de gemeente heeft de wensen van bewoners meegenomen in de plannen. Over de uitvoeringsfase zijn zij minder tevreden. Volgens de bewoners is de uitvoering op sommige punten anders dan afgesproken. Zo wisten zij niet dat er (grote) bloembakken in tuinen van bewoners zouden komen en is de beplanting van de bloembakken anders dan afgesproken. Daarnaast is verzuimd om bewoners te informeren over het openbreken van de straat en is geen rekening gehouden met de toegankelijkheid voor hulpdiensten.

Bewoners geven aan dat zij in dit proces af en toe bij elkaar hebben moeten uithuilen om er vervolgens weer tegenaan te gaan. Zij zijn van mening dat deze moeilijke momenten de samenhang in de wijk hebben bevorderd. Voor een aantal bewoners is de samenhang in de wijk ook de reden om door te gaan met de bewonersvereniging.

**Doelen van de  
samenspraak:**

- **samenhang  
versterken**
- **buurt  
opknappen**
- **zelfbeheer**

Bewoners zijn van mening dat de buurt is opgeknapt. Zij hebben er vertrouwen in dat de punten die nog niet in orde zijn, ook in orde komen. Voor zelfbeheer vinden bewoners het nog te vroeg, pas nadat de wijkschouw plaats heeft gevonden en er foto's zijn gemaakt kan daarmee van start worden gegaan. Door zelf het initiatief te nemen met het door de gemeente geleverde tuingereedschap hoopt de bewonersvereniging anderen zover te krijgen ook een steentje bij te dragen. Over de kans van slagen is men niet zo optimistisch.

De volgende aandachtspunten geven de bewoners mee aan de gemeente:

- geef duidelijk aan waar de bewonersorganisatie over mee kan praten
- Koppel terug op de door bewoners aangeleverde ideeën
- Communiceer tijdig over plannen, tijdschema's en voorzieningen die worden getroffen om de overlast voor de bewoners te beperken

#### **4.4 Ervaringen van bewoners Molenbuurt**

Op 26 januari vond de bijeenkomst met een deel van de bewoners van de Bewonersorganisatie Molenbuurt (BOM) plaats. Van de 22 actieve leden van BOM zijn er twaalf naar de bijeenkomst gekomen.

##### Ontstaan bewonersorganisatie

Op de eerste bijeenkomst van de gemeente over het groot onderhoud in de Molenbuurt was een zeer hoge opkomst. Die bijeenkomst is de start geweest van de bewonersorganisatie. De gemeente heeft het ontstaan van een bewonersorganisatie gestimuleerd en heeft de bewonersvereniging in een latere fase verplicht om een stichting of een vereniging te worden.

De bewoners zijn van mening dat de bewonersorganisatie geen goede afspiegeling is van de buurt, omdat er geen allochtonen, geen jongeren, geen gezinnen met jongere kinderen, nauwelijks mensen vanuit Molenbuurt-West en alleen eigenhuis-bezitters vertegenwoordigd zijn. Pogingen van de bewoners om hier verandering in te brengen zijn op niets uitgelopen.

##### De hot items voor de bewoners

De meeste stickers zijn uitgedeeld aan de onderwerpen:

1. de invloed van de bewonersorganisatie (gecombineerd met terugkoppeling en het nakomen van afspraken)
2. de taken van de bewonersorganisatie.

***Duidelijkheid /  
het managen  
van  
verwachtingen***

De invloed van de bewonersorganisatie

De bewoners geven aan dat zij de gesprekken die in de planfase gevoerd zijn tussen gemeente en bewoners als positief beoordelen. Er werd naar de bewoners geluisterd en zij werden betrokken. Ook in de verslagen die van deze bijeenkomsten werden gemaakt, kwam dit tot uitdrukking.

In de uitvoeringsfase heeft het volgens de bewoners anders uitgepakt. Zo is er een communicatieschema gemaakt door de gemeente, waarin in een directe lijn tussen BOM en het stadsdeelkantoor was voorzien. In de praktijk is die directe lijn er nooit gekomen. Ook was afgesproken dat signalen van BOM met voorrang opgepakt zouden worden door het stadsdeelkantoor. In de praktijk is daar niets van terecht gekomen. De laatste tijd blijkt (het personeel aan de balie van) het stadsdeelkantoor zelfs niet op de hoogte te zijn van het bestaan van BOM.

Bewoners constateren een verschil tussen de fase van plannen maken en de uitvoeringsfase. Men is tevreden over de planfase; ideeën van bewoners zijn wel degelijk betrokken in de uiteindelijke plannen. In de uitvoeringsfase wil BOM ook de rol van voelspriet in de wijk vervullen. Zij merken op dat zij geen gehoor krijgen voor hun signalen. De reactie van de gemeente naar BOM is dat het allemaal nog wel goed komt; de wijk is nog niet opgeleverd.

***Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden***

Samenvattend zijn bewoners van mening dat gemaakte afspraken niet nagekomen worden, waardoor zij het gevoel hebben niet serieus te worden nomen.

Taken van de bewonersorganisatie

De taken van de bewonersorganisatie waren duidelijk. BOM heeft, in overleg met de gemeente, de wijk onderling verdeeld, ieder heeft en houdt zicht op een eigen stukje van de wijk. In het begin was de communicatie goed. In de uitvoeringsfase veranderde dat. Afgesproken was dat BOM niets direct met de aannemer zou regelen, maar dat dit via het stadsdeelkantoor zou lopen. Omdat het via het stadsdeelkantoor niet werkt, hebben BOM-leden noodgedwongen zaken met de aannemer samen opgelost.

In overleg met gemeente en de Schoor heeft BOM naast een taak op het gebied van het groot onderhoud ook andere taken gekregen: ouderenwerk, jongerenwerk en PR-activiteiten.

Tijdens de plenaire vergaderingen werd er vooral over kwesties rondom het groot onderhoud gesproken. De negatieve aspecten rondom het groot onderhoud hebben de energie weggehaald voor de andere activiteiten, inmiddels zijn de werkgroepen daardoor ter ziele en is er een bestuurscrisis geweest. De bewoners vinden het onvoorstelbaar dat de gemeente de oprichting van een bewonersorganisatie heeft afdwongen, vervolgens geen ondersteuning geeft aan de bewonersvereniging en nu, naar het gevoel van de bewoners, de bewonersvereniging kapot laat gaan.

Bewoners zijn van mening dat zij onderling goed samen hebben gewerkt. Bij problemen hebben bewoners geprobeerd om met de gemeente tot een compromis te komen. Dat is niet altijd gelukt. Een voorbeeld hiervan is het probleem van hoogteverschil bij hoekwoningen in de koopsector, dat ontstaat door het niet ophogen van de achterpaden. De gemeente heeft aangegeven dat dat de verantwoordelijkheid van de bewoners zelf is. Bewoners zijn van mening dat er niet zulke hoogteverschillen zouden zijn ontstaan, wanneer de gemeente het groot onderhoud tijdig had uitgevoerd. De bewoners zijn nu de dupe van het feit dat het groot onderhoud steeds is uitgesteld. Bewoners die zelf niet in staat zijn om het straatje op te hogen, worden nu in de ogen van een deel van de bewoners overgeleverd aan woekerprijzen en het zwartwerken van (medewerkers van) de aannemer. De bewoners zijn van mening dat het de gemeente had gesierd wanneer er een mantelcontract met de aannemer zou zijn gesloten, zodat dit voor een goede prijs kon worden gedaan.

***Doelen van de  
samenspraak:  
groot onderhoud  
sociale veiligheid  
versterken  
sociale cohesie  
versterken  
klankbordgroep  
bewoners***

De bewoners zijn positief over het feit dat zij bij het maken van de plannen zijn betrokken en er tot compromissen is gekomen. Over de uitvoeringsfase zijn zij minder tevreden. Ten aanzien van het resultaat zijn bewoners huiverig of het allemaal goed komt.

De bewoners geven aan dat de binding in de buurt van groot belang is voor de Molenbuurt en dat BOM die binding zou kunnen zijn. Voorwaarde is wel dat er ook door de gemeente geïnvesteerd wordt in die binding, dat kan niet alleen door vrijwilligers gedragen worden.

De volgende aandachtspunten geven de bewoners mee aan de gemeente:

- betere communicatie, ook in de fase van uitvoering
- betere ondersteuning van de bewonersvereniging

#### **4.5 Ervaringen van jongeren Ballcourt**

Op 2 februari 2005 sprak een afvaardiging van de Rekenkamer met twee jongeren die betrokken zijn geweest bij het Ballcourt in Tussen de Vaarten . Volgens de jongeren waren bij de bijeenkomst destijds drie jongeren aanwezig, de naam van de derde jongere is bij de twee aanwezige jongeren niet bekend.

##### Ontstaan betrokkenheid bij ballcourt

De jongeren geven aan dat zij bij de bouw van Tussen de Vaarten met een groep jongeren noodgedwongen op straat gingen voetballen. Hierdoor hadden automobilisten en jongeren last van elkaar en ontstond een gevaarlijke situatie. De jongeren hebben vervolgens een brief naar de gemeente gestuurd met het verzoek om een voetbalveld. Niet lang daarna werden ze uitgenodigd om mee te praten over het ballcourt. Volgens de jongeren had de gemeente, gezien het aantal stoelen, een hogere opkomst verwacht dan de drie die er waren. De jongeren vermoeden dat de gehanteerde ondergrens van 12 jaar de reden is geweest dat er niet meer jongeren waren; er woonden vooral kinderen jonger dan 12 jaar in de wijk.

***Duidelijkheid /  
het managen  
van  
verwachtingen***

De realisering van de wens van de jongeren voor een voetbal- en een basketbalpleintje was volgens de gemeente te duur. Er moest een combinatie gemaakt worden en de jongeren werd de mogelijkheid gegeven om de ballcourt ‘aan te kleden’. Van de kant van de gemeente is aangegeven dat de plannen van de jongeren uitgevoerd konden worden.

***Terugkoppeling  
aan betrokken-  
en en belang-  
hebbenden***

Tussen het maken van de plannen en de daadwerkelijke oplevering van de ballcourt heeft volgens de jongeren twee tot drie jaar gezeten. In de tussentijd is er, volgens de jongeren, geen contact geweest tussen de



gemeente en de jongeren en heeft de gemeente hen niet geïnformeerd over de stand van zaken.

De ballcourt die gerealiseerd is, is volgens de jongeren niet conform de plannen, zo ontbreekt de tafeltennistafel en het ‘schot’ om ballen door te kunnen schieten.

Voor de officiële opening zijn de jongeren niet uitgenodigd. Volgens de jongeren zijn hiervoor alleen jongeren uit Tussen de Vaarten Zuid en Sallandse kant uitgenodigd en niet de jongeren uit Tussen de Vaarten Noord en Midden. Bij toeval kwamen zij er achter dat er iets ging gebeuren.

***Doelen van de  
samenspraak:  
een voorziening  
voor jongeren  
consensus bij  
jongeren over te  
realiseren  
voorziening***

De jongeren zijn blij dat er eindelijk een voetbalplek is inclusief verlichting en prullenbakken. Minder te spreken zijn zij over het feit dat de oplevering van de ballcourt zo lang op zich heeft laten wachten, het ontbreken van informatie van de kant van de gemeente hierover en het feit dat de opgeleverde ballcourt niet in overeenstemming met de plannen is. De jongeren geven aan dat zij zich niet serieus genomen voelen door de manier waarop de gemeente met hen is omgegaan.

De jongeren geven de volgende aandachtspunten mee aan de gemeente:

- (meer) informeren van betrokkenen
- uitvoering volgens afspraak zowel qua opleveringsdatum als inhoudelijk

#### **4.6 Conclusies**

In dit hoofdstuk stond de volgende onderzoeksvraag centraal: ‘Hoe wordt (het eindresultaat van) de samenspraak beleefd door betrokkenen?’

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de fase van plannen maken en een stuk minder tevreden over de fase van uitvoering.

De gemeente is er niet in geslaagd om de relatie die in de planfase is opgebouwd tussen gemeente en bewoners, in de uitvoeringsfase te onderhouden. Dit heeft geleid tot frustraties bij de betrokkenen, waardoor afbreuk is gedaan aan het eerdere succes.

De vertraging in de uitvoering en de uitvoering die afwijkt van plannen zijn door de betrokkenen als storend ervaren. Ook dit heeft geleid tot frustraties.

De gemeente is tekort geschoten in het bieden van ondersteuning aan de, door de gemeente afgedwongen, bewonersorganisatie Molenbuurt.

#### **4.7 Aanbevelingen**

Voorzie bij de kwaliteitsborg van Samenspraak in een “nazorgtraject”, waarbij recht wordt gedaan aan de opgebouwde relatie tussen gemeente en bij de planvorming betrokken bewoners.

Zorg ervoor dat de uitvoering plaatsvindt conform de afgesproken plannen.

Zorg voor een goede communicatie tijdens de uitvoering naar alle betrokkenen.

Zorg dat tegenover de ‘verplichting’ om te komen tot een bewonersvereniging of stichting het recht op ondersteuning staat.

## 5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de conclusies uit dit onderzoek verzameld en wordt de laatste onderzoeksvraag beantwoord: welke aanbevelingen zijn te formuleren om de samenspraak (nog) beter te laten verlopen?

### 5.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de conclusies uit dit rapport verzameld. Hierbij wordt een onderverdeling gemaakt in de organisatie van samenspraak en het uitvoeren van samenspraakprojecten.

#### Organisatie van samenspraak

1. Wijkmanagers betrekken bewoners in de planfase, maar maken daarvoor geen gebruik van de door de raad vastgestelde leidraad Samenspraak.
2. De door de raad vastgestelde leidraad is qua aard een uitvoeringsinstrument en behoort daarmee niet tot het werkgebied van de raad.
3. Er zijn onvoldoende waarborgen in de organisatie voor het toepassen van de leidraad Samenspraak;
  - a. Bij de ontwikkeling van de leidraad is de toepasbaarheid in de praktijk onvoldoende betrokken
  - b. De leidraad is in onvoldoende mate geïntroduceerd
  - c. Er is niet voorzien in een procedure waarmee de toepassing van de leidraad wordt gegarandeerd
  - d. Er is niet voorzien in een vorm van gestructureerde uitwisseling van ervaring met samenspraak
4. De kwaliteit van de samenspraak is daarmee een zaak van individuele wijkmanagers en stadsdeelmanagers

#### Uitvoering van samenspraakprojecten

5. De kaders (financieel, inhoudelijk en planning) zijn onvoldoende duidelijk dan wel onvoldoende hard gebleken, dit geldt met name voor de planning

6. Samenspraak is een tijdsintensieve bezigheid
7. Er is geen zicht op de kosten van samenspraak
  
8. Bewoners zijn tevreden over de fase van plannen maken, maar minder tevreden over de uitvoeringsfase
9. In de uitvoeringsfase heeft de gemeente de met de bewoners opgebouwde relatie niet onderhouden, waardoor afbreuk is gedaan aan het succes uit de planfase
10. De afwijkingen ten opzichte van de inhoudelijke en planmatige kaders hebben eveneens afbreuk gedaan aan het succes uit de planfase
11. Het ontbreken van ondersteuning van de door de gemeente afgedwongen bewonersorganisatie Molenbuurt is hier eveneens debet aan

## **5.2 Aanbevelingen**

Op basis van de in de vorige paragraaf geformuleerde conclusies, worden de volgende aanbevelingen gedaan ter verbetering van het proces van samenspraak. Hierbij is eveneens een onderscheid gemaakt tussen de organisatie van samenspraak en het uitvoeren van samenspraakprojecten. Naast de aanbevelingen voor het college is een aantal aanbevelingen voor de gemeenteraad opgenomen.

Gemeenteraad:

1. Schrap de leidraad Samenspraak van de lijst van door de raad vastgestelde beleidsnota's
2. Stel een kader vast voor het betrekken van inwoners bij ingrepen in de woon- of leefomgeving. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de uitgangspunten en principes die in de huidige leidraad zijn opgenomen
3. Wees alert op de rol van de raad en voorkom dat uitvoeringsnota's door de raad worden vastgesteld

College:

Algemeen:

4. Voorkom het aanbieden van uitvoeringsnota's aan de gemeenteraad

#### Organisatie van samenspraak

5. Zorg voor een kwaliteitswaarborg voor samenspraaktrajecten:
  - a. Maak in de organisatie helder welke beleidsruimte ambtenaren hebben in hun afweging om al dan niet te gaan voor samenspraak (altijd, tenzij)
  - b. Zorg voor de uitvoering van samenspraak voor een praktische beknopte handleiding, waarbij voor een ieder de status van het document helder is
  - c. Organiseer en structureer het delen van ervaringen en het leren van elkaar in het werken met bedoelde handleiding

#### Uitvoering van samenspraakprojecten

6. Zorg vóór de start van een samenspraaktraject voor duidelijke inhoudelijke, financiële en planmatige kaders en leg deze vast in een projectplan
7. Neem in dit projectplan tevens de voor samenspraak benodigde tijd en middelen op
8. Zorg dat tegenover de 'verplichting' om te komen tot een bewonersvereniging of –stichting het recht op ondersteuning (financieel, maar ook procesbegeleiding) staat
9. Bewaak de uitvoering van het project conform het projectplan
10. Zorg ook tijdens de uitvoeringsfase van een project voor goede communicatie met betrokkenen
11. Zorg voor een 'nazorgtraject' voor de uitvoeringsfase waarin recht wordt gedaan aan de in de planfase opgebouwde relatie met bewoners

## **6. REACTIES AMBTELIJKE TOP EN COLLEGE VAN B&W EN NAWOORD REKENKAMER**

### **6.1 Inleiding**

In het kader van hoor en wederhoor is het conceptrapport voorgelegd voor een reactie aan de ambtelijke top. Deze ambtelijke reactie is, voorzover door de Rekenkamer relevant geacht, verwerkt in dit rapport. Daarna is het rapport voor een reactie voorgelegd aan het college van Burgemeester en Wethouders. De reactie van het college is integraal in dit rapport opgenomen in paragraaf 6.2. In paragraaf 6.3 volgt een nawoord van de Rekenkamer op deze reactie.

### **6.2 Reactie van college van Burgemeester en Wethouders**

Geachte heer Gasman,

Naar aanleiding van uw verzoek d.d 31 maart 2005 doen wij u hierbij onze reactie op het rapport 'Samenspraak in Almere' van de Rekenkamer Almere toekomen. Naast waardering voor het verzette werk van de Rekenkamer zijn rapport, conclusies en aanbevelingen voor ons aanleiding tot de volgende opmerkingen.

- De Leidraad Samenspraak is bedoeld als een gereedschapskist voor overleg met bewoners, en is daarmee zowel een kader met uitgangspunten, als een uitvoeringsinstrument gelet op de vele praktische handvatten. Strikt genomen heeft de Rekenkamer gelijk als hij concludeert dat de gemeenteraad niet over de uitvoering gaat. Tegelijkertijd acht het college het nuttig dat de raad op de hoogte is van de inhoud van deze gereedschapskist, gezien de veelvuldige confrontaties met burgers die de raad betrekken bij proces of resultaten van diverse vormen van samenspraak.

- Samenspraak is volgens het college per definitie maatwerk. Dat wil zeggen dat de vorm en de mate van invloed door bewoners of maatschappelijke

partners sterk afhankelijk is van het gestelde doel. Daarom spreken wij ook van een 'leidraad' die stadsdeel- en wijkmanagers of andere medewerkers hanteren, die ter plekke nader ingevuld kan worden naar aanleiding van specifieke omstandigheden zoals voorgeschiedenis of lokale gevoeligheden.

- Het college onderschrijft uw pleidooi van heldere communicatie van begin tot einde van de samenspraak. In het begin gaat het dan vooral om een afbakening van het type samenspraak, variërend van informerend via adviserend tot en met beslissend. Met andere woorden: burgers moeten van tevoren precies weten welke invloed zij kunnen uitoefenen. Zoals de Rekenkamer terecht opmerkt is ook communicatie tijdens de uitvoeringsfase aan het einde van het samenspraakproces van groot belang.

- Het pleidooi van de Rekenkamer voor een 'nazorgtraject' onderschrijven wij niet, mits door de gemeente voldaan is aan afdoende communicatie tot en met de laatste fase van realisatie. In dat licht verwijzen wij ook naar de reactie van de gemeentesecretaris op uw rapport, waarin hij terecht opmerkt dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor het in stand houden van bewonersorganisaties – laat staan dat sprake zou zijn van een verplichting voor bewoners om zich te organiseren. Dat laat onverlet dat in vele wijken sprake is van vruchtbare samenwerking met georganiseerde bewoners.

Als aanvulling op de ambtelijke reactie op het rapport wijzen wij u nog op de verantwoordelijkheid van de betrokken woningbouwcorporatie in de casus Binnenhof: het beheer van de binnenruimte in dit blok is per 1 januari 2005 overgegaan van gemeente naar corporatie. Meer in het algemeen zullen er in toenemende mate voorbeelden zijn van projecten waarin de gemeente niet of niet alleen leidend is in de samenspraak met inwoners.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Almere,

de secretaris,  
B. Arnold

de burgemeester,  
A. Jorritsma-Lebbink

### 6.3 Nawoord Rekenkamer

Geacht college,

Hartelijk dank voor de schriftelijke reactie die de Rekenkamer, overigens later dan was afgesproken, heeft mogen ontvangen op het rapport over Samenspraak. De Rekenkamer mist echter een reactie op de aanbevelingen, waaronder de aanbeveling om de huidige leidraad te schrappen als beleidsnota en te vervangen door een handzamer en praktischer document. Wij gaan ervan uit dat de raad bij de behandeling van het rapport daarnaast zal aandringen op inzicht in de implementatietermijnen van de aanbevelingen.

De Rekenkamer en het college zijn het eens over het feit dat samenspraak maatwerk is en dat heldere communicatie van begin tot einde van de samenspraak van groot belang is. Ook zijn we het eens over het feit dat afdoende communicatie tot en met de laatste fase van realisatie van een beheer- en onderhoudsproject van belang is. In uw reactie wordt ten aanzien van de ‘nazorg’ een verschil van opvatting tussen college en Rekenkamer geëtaleerd dat er volgens ons niet is. Mogelijk heeft de term ‘nazorgtraject’ hierbij voor verwarring gezorgd. Om misverstanden te voorkomen benadrukken we dat het om ‘nazorg’ gedurende de uitvoeringsfase gaat. Uit gesprekken met bewoners is de Rekenkamer gebleken dat zij in de uitvoeringsfase een geringere betrokkenheid van de gemeente ervaren dan in de periode daarvoor. Daarom adviseert de Rekenkamer om de relatie met de betrokken bewoners ook in de uitvoeringsfase te onderhouden.

Hoewel er formeel geen sprake is van een verplichting voor bewoners om zich te organiseren, wordt dit door zowel bewoners als projectleiders wel zo ervaren. Daarnaast hebben bewoners aangegeven begeleiding van de bewonersorganisatie zeer op prijs te stellen. Het pleidooi van de Rekenkamer is erop gericht om bewoners die zich willen inzetten voor hun buurt en die daarmee waardevol zijn voor de gemeente, voor de duur van het



samenspraakproject te voorzien van de nodige begeleiding. De Rekenkamer is van mening dat met begeleiding het risico kan worden verkleind dat gemotiveerde bewoners definitief afhaken.

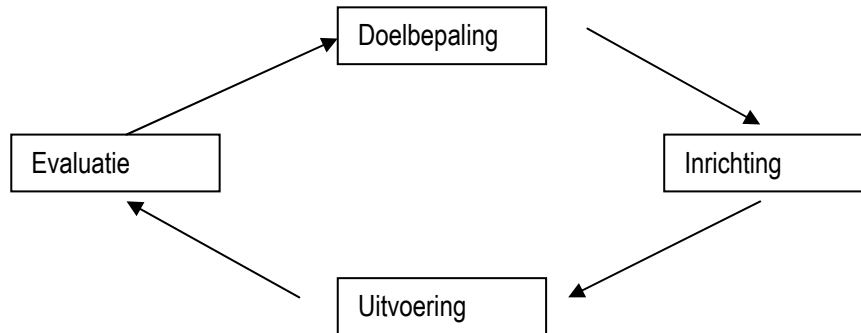
Voor de goede orde deel ik u mee dat uw reactie op het rapport alsmede deze reactie van de Rekenkamer integraal in het Rekenkamerrapport zullen worden opgenomen.

Hoogachtend,

W.M. Gasman,  
voorzitter Rekenkamer

**Bijlage 1: NORMENKADER**

**Referentiemodel**



Stap	Risico/mogelijk probleem	Beheersingsmaatregel
<b>Doelbepaling</b>	Doel is niet concreet/ meetbaar /helder genoeg om te kunnen sturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelstelling samenspraak is bij introductie uiteenzetten</li> <li>• Status van de leidraad toelichten</li> </ul>
<b>Inrichting</b>	Geen menskracht (kwantiteit/ kwaliteit)/ middelen om samenspraak uit te kunnen voeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benodigde capaciteit samenspraak plannen</li> <li>• Benodigde kwaliteit inventariseren en in voorzien</li> <li>• Benodigde middelen reserveren</li> <li>• Zorgen voor werkinstructies zoals leidraad</li> </ul>
<b>Uitvoering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering voldoet niet aan de (kwaliteits)normen die er voor zijn vastgelegd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie normen op basis van leidraad samenspraak</li> </ul>
<b>Evaluatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• er wordt niet geleerd van het proces van samenspraak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueren van de samenspraak om verbetermogelijkheden in het proces aan te kunnen geven</li> </ul>

<b>Vragen Samenspraakprojecten</b>	
<b>onderwerp</b>	<b>toetsingsvraag</b>
1. Doel(en) Samenspraak	1.1 Heeft de wijkmanager vooraf doelen vastgesteld?  1.2 Is de Leidraad gebruikt bij het vaststellen van de doelen? 1.3 Wat zijn de doelen? 1.4 Zijn de doelen vooraf geoperationaliseerd in toetscriteria/indicatoren?

	1.5 zijn de doelen bereikt?
<i>2. Voorbereiding</i>	<p>2.1 Waren de projectmatige voorwaarden vooraf duidelijk? beschikbare budget is vooraf bekend</p> <p>te besteden tijd is vooraf bekend kaders (bestemmingsplan) zijn vooraf bekend</p> <p>wijze beheer is vooraf bekend er is duidelijkheid over eventuele vooraf met het bestuur overeengekomen resultaten</p> <p>2.2 Is de keuze voor de gebruikte methode van Samenspraak bewust gemaakt?</p> <p>2.3 Welke afwegingen speelden een rol?</p> <p>2.4 Heeft men advies ingewonnen over de keuze (b.v. bij Staf DSB)?</p> <p>2.5 Is de leidraad gebruikt bij het kiezen van de vorm?</p> <p>2.6 Welke vorm van Samenspraak is gekozen?</p> <p>2.7 Waar heeft de voorbereiding uit bestaan?</p>
<i>3. Organisatie</i>	<p>3.1 Is duidelijk bij wie de verantwoordelijkheid ligt?</p> <p>3.2 Is er een projectplan?</p> <p>3.3 is er een communicatieplan?</p>
<i>4. Betrokken partijen</i>	<p>4.1 Zijn de betrokken partijen vooraf in kaart gebracht?</p> <p>4.2 wie zijn de betrokken partijen?</p> <p>4.3 Hoe zijn de betrokken partijen bij het proces betrokken?</p>
<i>5. Belanghebbenden</i>	<p>5.1 Zijn de belanghebbenden vooraf in kaart gebracht?</p> <p>5.2 wie zijn de belanghebbenden?</p>
<i>6. Uitvoering Samenspraak</i>	<p>6.1 Hoe heeft de samenspraak plaatsgevonden?</p> <p>6.2 Was er een rolverdeling op de momenten dat met belanghebbenden is gesproken?</p> <p>6.3 Zijn er spelregels gemaakt over de zeggenschap van de belanghebbenden?</p> <p>6.4 Was de samenspraak zorgvuldig?</p> <p>6.5 Zijn er snelle resultaten geboekt?</p>

6.6 Zijn er mijlpalen gevierd en gedeeld?

6.7 zijn de afspraken nagekomen?

6.8 Zijn tegenvallers transparant gemaakt?

6.9 Zijn de deelnemers geïnformeerd over hun rol in het proces?

6.10 Zijn de deelnemers steeds op de hoogte gebracht van de stappen in de besluitvorming?

6.11 Werden de deelnemers steeds op de hoogte gehouden van hun mogelijkheden om invloed uit te oefenen?

6.12 Werden de deelnemers geïnformeerd over het doel van de samenspraak, waarbij ze op dat moment betrokken waren?

6.13 Werd het proces goed beheerst?

*7. Terugkoppeling*

7.1 Zijn resultaten of besluiten teruggekoppeld naar de betrokkenen?

7.2 Is de terugkoppeling op tijd (zo snel mogelijk!) geweest?

7.3 Was de terugkoppeling zorgvuldig?

---

*8. Evaluatie*

8.1 Is de Samenspraak geëvalueerd?

8.2 Hoe is de evaluatie uitgevoerd?

8.3 Zijn de uitkomsten van de evaluatie bekend bij de 'beheerder' van de Leidraad?

8.4 wat is / wordt er met de uitkomsten van de evaluatie gedaan?

**Bijlage 2: Geïnterviewde personen, betrokken bewoners en bestudeerde documenten**

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>
Maartje van der Meulen	Wijkmanager stadsdeelkantoor Buiten
Janny Timmer	Wijkmanager stadsdeelkantoor Haven
Nancy Visser	Wijkmanager stadsdeelkantoor Stad-Oost & projectleider Ballcourt Tussen de Vaarten
Paula Wormgoor	Wijkmanager stadsdeelkantoor Stad-West
Ruud Kasten	Projectleider Binnenhof
Tine Veenink	Projectleider Groot Onderhoud Molenbuurt

Bewonerscommissie Binnenhof	De dames A. van Dinteren, H. Mijzen en de heren B. Blok en H. van den Bosch. Mw M. Palthe (de Schoor)
Bewonersorganisatie Molenbuurt	Mw B. Drahmman en de heren W. van der Kooij, W. van Middendorp, J. Schut, H. Böhne, W. Aukema, T. van der Roest, L.F. Mees S.A.S., J. van der Pal, H. Berkhout, A. Reus en C. Huijgen
Jongeren Ballcourt	T. Struik en M. Zijlmans

Bestudeerde documenten:

Leidraad Samenspraak vindt weerklank, deel 1 en 2
Dossier Binnenhof
Dossier Molenbuurt
Dossier Ballcourt

**Bijlage 3 callscript t.b.v. telefonische enquête bewonersorganisatie  
Binnenhof en Molenbuurt**

Naam interviewer:	
Naam respondent:	

*Script:*

*Goedenavond. U spreekt met ... van de Rekenkamer Almere. Ik bel u in verband met een onderzoek naar de betrokkenheid van bewoners bij beheer en onderhoudsprojecten. Zou u hieraan mee willen werken? Het gaat om een aantal vragen, en het duurt een klein kwartier.*

Antwoord:

- Ja, ga verder naar vraag 1
- Nee, beëindig gesprek

**Vraag 1**

*Eerst wil ik u vragen of u onze brief heeft ontvangen over dit onderzoek?*

Antwoord

- Ja,

*Script:*

*Is de brief duidelijk voor u? Het gaat dus om een onderzoek naar de manier waarop u betrokken bent geweest bij het opknappen van het binnenhof en de totstandkoming van het convenant voor het zelf beheren van uw woonomgeving.  
=> door naar pagina 2*

- Nee,

Script:

*Mag ik u dan even uitleggen waar dit onderzoek overgaat? Het onderzoek gaat over het opknappen van het binnenhof en de totstandkoming van het convenant voor het zelf beheren van uw woonomgeving*

U bent daar als lid van de bewonersorganisatie bij betrokken geweest, volgens onze gegevens. Als Rekenkamer van Almere willen wij nagaan hoe de betrokkenheid van bewoners bij dit soort projecten is verlopen. Daarvoor is onder meer dit project geselecteerd. Heeft u al eens van de Rekenkamer van Almere gehoord?

Antwoord nee:

De Rekenkamer bestaat uit leden van de Gemeenteraad en onderzoekt of de Gemeente haar middelen efficiënt en effectief inzet. Daarmee controleert ze in feite de uitvoering van het beleid door burgemeester en wethouders.  
=> door naar pagina 2

Script:

Voor dit onderzoek willen we een bijeenkomst organiseren met uw bewonersgroep om meer diepgaande vragen te stellen. Deze telefonische enquête is bedoeld om ons op die avond voor te bereiden.

Dan begin ik nu met de vragen. Er zijn open vragen bij en vragen waarbij u vooreen antwoord kunt kiezen.

Ik begin met vragen rond de start van het project:

**Vraag 2**

*Deze vraag gaat over de eerste bijeenkomst.*

*Op 12 juni 2002 vond de eerste bijeenkomst met bewoners plaats. Kunt u zich herinneren hoe u daarvoor werd uitgenodigd?*

Ja. Zo ja, hoe:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nee

**Vraag 3** Bent u op deze bijeenkomst geweest?

- Ja,
- Nee => door naar vraag 4
- Weet ik niet meer => door naar vraag 4

**Vraag 3a**

*Werd in deze bijeenkomst duidelijk aangegeven wat de bedoeling was?*

- Ja, heel duidelijk
- Redelijk duidelijk
- Niet zo heel duidelijk
- Helemaal niet duidelijk
- Weet ik niet meer

Eventuele toelichting

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Vraag 3b**

*Werd in deze bijeenkomst duidelijk aangegeven wat uw rol daarbij was?*

- Ja, heel duidelijk
- Redelijk duidelijk
- Niet zo heel duidelijk
- Helemaal niet duidelijk
- Weet ik niet meer

Eventuele toelichting

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Script**

*Nu volgen twee open vragen over uw motivatie en verwachtingen over uw eigen betrokkenheid bij dit project.*



**NB. Eerst de vraag open stellen en dan aankruisen waar het antwoord het meest op lijkt. Herhaal dat antwoord om te kijken of dat het ook is. Probeer niet te sturen!**

**Vraag 4**

*Wat was uw motivatie om mee te doen? Waarom deed u mee?*

- Om invloed uit te oefenen op het resultaat
- Om geïnformeerd te zijn
- Om te voorkomen dat er dingen gebeuren die ik niet wil
- Voor de gezelligheid
- Omdat ik betrokken wil zijn bij wat er om mij heen gebeurt
- Omdat ik het belangrijk vind om mij voor de wijk in te zetten
- Weet ik niet meer
- Ik had geen motief/geen speciale reden
- Anders, namelijk:

Eventuele toelichting

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Vraag 5**

*Wat verwachtte u van het betrokken zijn bij dit project? Wat zou het u opleveren?*

**NB. Eerst de vraag open stellen en dan aankruisen waar het antwoord het meest op lijkt. Herhaal dat antwoord om te kijken of dat het ook is.**

- Dat ik goed geïnformeerde zou zijn
- Dat ik zaken kon voorkomen
- Dat ik bepaalde zaken voor elkaar kon krijgen
- Dat ik meer contact met andere wijkbewoners zou krijgen
- Niets
- Weet ik niet meer
- Anders, namelijk:

Eventuele toelichting

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Script**

*Nu volgt een aantal stellingen over de organisatie van de bijeenkomsten. U kunt steeds een antwoord kiezen. Zo nodig licht u het toe.*

**Stelling 1**

*Het was altijd duidelijk wanneer de volgende bijeenkomst plaatsvond*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Stelling 2**

*Het was altijd duidelijk wat het doel van de bijeenkomst was*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Stelling 3**

*Het was duidelijk wie het aanspreekpunt van de gemeente was*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Script:*

*De volgende stellingen gaan over de invloed en opmerkingen van de bewonersorganisatie*

**Stelling 4**

*Het was duidelijk waar de bewonersorganisatie invloed op kon uitoefenen en waar de grenzen lagen.*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Stelling 5**

*Er werd goed teruggekoppeld wat er met de opmerkingen van de bewonersorganisatie gebeurde.*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens

- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Stelling 6**

*Het was steeds duidelijk in welke fase het project was en op welke punten de bewonersorganisatie invloed kon uitoefenen*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Stelling 7**

*De bewonersorganisatie heeft veel bijgedragen aan het project.*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

Eventuele opmerking:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Script

Tot slot wil ik u vragen wat de gemeente, volgens u, in elk geval zou moeten verbeteren aan de manier waarop zij bewoners betreft bij beheer en onderhoud.

**Nb. In steekwoorden opschrijven.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Script:**

*Dit waren de vragen. Dank u wel voor de beantwoording en voor de tijd die u hieraan heeft besteed.*

*Mag ik u vragen of u aan de bijeenkomst op 19 januari deelneemt? We kunnen dan meer diepgaand vragen stellen om zo tot uitkomsten te komen waar de gemeente Almere van kan leren. Alvast bedankt voor uw bijdrage/ Wilt u er nog eens over nadenken? Voor deze bijeenkomst zult u nog een uitnodiging ontvangen.*

*Als u naar aanleiding van deze vragen nog opmerkingen of vragen heeft, kunt u contact opnemen met Karen IJssels van de raadsgriffie op nummer 036- 5399031*

**NB. Bij eventuele klachten over het project verwijzen naar het stadsdeelkantoor.**