



Evaluatierapport

Samenvatting

Dit rapport bevat de resultaten van de evaluatie van Buurt in Actie (BIA). Deze evaluatie is uitgevoerd om inzicht te krijgen in het functioneren van het project en aanbevelingen te doen voor de continuering ervan. De evaluatie bestond uit drie deelonderzoeken. Om inzicht te krijgen in het functioneren van het project zijn 36 interviews gehouden met BIA betrokkenen, zowel professionals als bewoners. Daarna zijn er 250 enquêtes afgenomen in 2 huidige en 3 ex-BIA wijken, om zo de bekendheid van BIA onder bewoners te onderzoeken. Tot slot zijn er interviews gehouden met 4 bewoners en professionals, die betrokken zijn geweest bij Buurt aan Zet, de voorloper van Buurt in Actie. Het doel van deze terugblik naar Buurt aan Zet was te onderzoeken welk effect het beëindigen van het project op de wijken heeft gehad en welke lessen hieruit voor BIA te trekken zijn.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat BIA goed functioneert en dat de doelstellingen gehaald worden. Bewoners participeren actief in het project als projectteamleden of als projectindieners/uitvoerders en professionals ondersteunen hen daarbij. De geïnterviewde betrokkenen hebben met veel plezier aan BIA meegewerkt en vinden het project geslaagd. In alle wijken is de fysieke leefomgeving verbeterd en de veiligheid is naar mening van de professionals en enkele bewoners indirect verbeterd, via sociale cohesie en wijkgevoel. De bewonersparticipatie is vooruit gegaan, er zijn nieuwe mensen actief geworden. Ook de sociale cohesie in de wijken is verbeterd. Deze effecten vinden met name plaats op microniveau, rondom projecten of rondom projectteamleden. De bekendheid van BIA in de huidige wijken is groot (70% in Glanerbrug-Zuid en 88% in Hogeland-Noord). In de ex-BIA wijken is die bekendheid lager (Oost-Boswinkel 36%, Stroinkslanden 44%, Tweekelerveld 52%).

De samenwerking tussen verschillende betrokkenen verloopt over het algemeen goed, al ervaren de meeste projectteams in de eerste periode opstartproblemen. Zowel professionals als bewoners hebben dan moeite om aan hun rol te wennen. Andere samenwerkingsproblemen blijken in feite vaak veroorzaakt te worden door communicatieproblemen. Maar meestal verloopt de communicatie tussen verschillende partijen goed. De communicatiemiddelen die de gemeente inzet, zoals nieuwsbrieven en flyers, worden ook goed gewaardeerd. Uit de huis-aan-huis enquêtes blijkt dat de meeste bewoners BIA kennen via deze huis-aan-huis verspreide informatie. Ook artikelen over BIA in de wijkkranten blijken bewoners goed te bereiken.

De huidige opzet van BIA is goed. Het blijkt wel dat BIA minstens 2 jaar in een wijk moet draaien. Het budget van 250.000 euro per jaar voor 5 wijken is goed. Wat BIA volgens de betrokkenen zo uniek maakt is het feit dat bewoners met budget en begeleiding vanuit de gemeente zelf actief de leefbaarheid in hun buurt kunnen verbeteren. Wat er volgens de bewoners en professionals absoluut niet mag veranderen aan BIA is het budget, de looptijd (minimaal 2 jaar), het initiatiefrecht en de beslissingsbevoegdheid van bewoners, de toegewijdheid van de professionals en de betrokkenheid van de gemeente.

Aan de hand van de resultaten die de interviews en de enquêtes hebben opgeleverd, is een aantal aanbevelingen gedaan voor de continuering van BIA. Deze zijn te uitgebreid om hier samen te vatten. U kunt de aanbevelingen lezen in paragraaf 6.2 op pagina 23.

Voorwoord

Een aantal maanden geleden kwam ik via de Wetenschapswinkel van de Universiteit Twente in contact met de gemeente Enschede. Er was daar behoefte aan een student die het project Buurt in Actie zou evalueren. Zoals de meeste studenten ben ik niet erg betrokken bij mijn buurt en ik had dan ook nog nooit hiervan gehoord. Maar het klonk interessant en nu ik deze evaluatie heb uitgevoerd ben ik er van overtuigd dat het ook daadwerkelijk een heel leuk project is voor de bewoners van Enschede. Tijdens de interviews met betrokkenen heb ik hele enthousiaste verhalen gehoord over Buurt in Actie en positieve geluiden over de gemeente Enschede opgevangen. Af en toe ook wat wanklanken, maar dat hoort erbij. Bij de huis-aan-huis enquêtes die ik heb afgenomen bleek echter dat er toch een aantal bewoners is dat minder enthousiast is over de gemeente Enschede. Eigenlijk is dat nog een eufemisme. Na een paar ontmoetingen met gefrustreerde bewoners in Glanerbrug-Zuid heb ik dan ook mijn openingszin 'goedemiddag, ik ben van de gemeente Enschede' maar weggelaten. Gelukkig waren de meeste ontmoetingen positiever van aard. In Oost-Boswinkel heb ik bijvoorbeeld de hartelijkheid van de Turkse bevolking meegemaakt, dankzij de drie woorden Turks die ik had geleerd.

Ik heb gezien dat Buurt in Actie een prima project is dat ook al goed uit de verf komt. Ik hoop dan ook dat Buurt in Actie nog jaren blijft bestaan en dat deze evaluatie handvatten geeft om het project in de toekomst nog beter te kunnen uitvoeren.

Enschede, december 2006
Nicolette Kupper

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Achtergrondinformatie	6
2.1 Ontstaan BIA.....	6
2.2 Doelstelling BIA.....	6
2.3 Opzet BIA.....	6
3. Interviews Buurt in Actie	8
3.1 Doel en methode	8
3.2 Belangrijkste resultaten	8
3.3 Conclusies	12
4. Interviews Buurt aan Zet.....	14
4.1 Doel en methode	14
4.2 Belangrijkste resultaten	14
4.3 Conclusies	15
5. Huis-aan-huis enquête	17
5.1 Doel en methode	17
5.2 Resultaten.....	18
5.3 Conclusies	20
6. Conclusies & Aanbevelingen.....	21
6.1 Conclusies	21
6.2 Aanbevelingen	23
Bijlagen.....	25

1. Inleiding

Dit rapport bevat de resultaten van de evaluatie van het project Buurt in Actie (BIA) van de gemeente Enschede. Er is op dit moment binnen de gemeente twee jaar geëxperimenteerd met het project en daarom is de behoefte ontstaan aan een evaluatie. Met behulp van deze evaluatie kan vastgesteld worden of de doelstellingen van BIA zijn gerealiseerd en op welke wijze het project het beste gecontinueerd kan worden.

Het evaluatieonderzoek dat is uitgevoerd is drieledig. Ten eerste zijn interviews gehouden met bewoners en professionals uit de vijf stadsdelen die betrokken zijn of waren bij BIA. Te denken valt hierbij aan bewoners uit de BIA projectteams, ambtenaren, bewonersondersteuners en bewoners die zelf in het kader van BIA een project hebben uitgevoerd. Deze interviews hadden tot doel inzicht te krijgen in het effect van BIA op de wijk, het functioneren van de projectteams en de voor- en nadelen van de huidige opzet van het project. Het tweede onderdeel betreft een klein aantal interviews met bewoners en professionals die aan het project Buurt aan Zet (de voorloper van BIA) hebben meegewerkt. Het doel hiervan was te onderzoeken welk effect het beëindigen van Buurt aan Zet heeft gehad op de betrokkenheid van bewoners en welke lessen hieruit zijn te trekken voor BIA. Tot slot is er in vijf BIA wijken een huis-aan-huis enquête gehouden, om te onderzoeken in hoeverre BIA bekend is onder bewoners en wat bewoners van het project vinden.

De indeling van het rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt achtergrondinformatie gegeven over BIA. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van het eerste deel van het onderzoek, de interviews met BIA betrokkenen. In hoofdstuk 4 komen de resultaten van de interviews met Buurt aan Zet betrokkenen aan bod en in hoofdstuk 5 worden de resultaten van de huis-aan-huis enquête gepresenteerd. Tot slot worden in hoofdstuk 6 de resultaten van de drie deelonderzoeken samengevoegd en hieruit volgen de conclusies en aanbevelingen.

2. Achtergrondinformatie

Dit hoofdstuk bevat achtergrondinformatie over het project BIA in de gemeente Enschede. Er wordt ingegaan op het ontstaan van het project, de doelstellingen, de opzet en de uitvoering in de vijf stadsdelen.

2.1 Ontstaan BIA

BIA is een vervolg op het project Buurt aan Zet, dat van 2002 tot en met 2004 in drie wijken in Enschede heeft gedraaid: de Bothoven, de Velve-Lindenhof en de Laares. Buurt aan Zet is afgesloten en geëvalueerd. Het vernieuwende aspect van Buurt aan Zet was dat de bewoners zelf de beschikking kregen over budget om hiermee projecten uit te voeren binnen hun wijk. Het doel hiervan was het vergroten van de leefbaarheid in de wijken. Voor zowel burgers als ambtenaren was deze nieuwe manier van werken in het begin onwennig en moeilijk, maar gaandeweg vonden alle partijen hun draai en werd het project een succes. Meer informatie over de evaluatie van Buurt aan Zet is te vinden in het rapport van het Verwey-Jonker instituut uit 2004 en het evaluatierapport van de gemeente Enschede uit 2002. Vanwege het succes van Buurt aan Zet is besloten om als gemeente op de ingeslagen weg door te gaan. Dit is gebeurd in de vorm van het project BIA. De achterliggende gedachte bij beide projecten is hetzelfde: geef bewoners de kans om zelf actie te ondernemen om de leefbaarheid in de wijk te vergroten. De wijze waarop het project BIA is vormgegeven verschilt echter van de opzet van Buurt aan Zet. Buurt aan Zet was een éénmalige, landelijke pilot. Er stonden drie wijken in de schijnwerpers en was er één gezamenlijk budget. Bij BIA staan er jaarlijks vijf wijken in de schijnwerpers en heeft elke wijk zijn eigen budget.

2.2 Doelstelling BIA

BIA is één van de middelen die de gemeente inzet om de leefbaarheid in een wijk te vergroten. Vergeleken met andere middelen die ingezet worden is het unieke aan BIA dat het initiatief voor het verbeteren van de leefbaarheid bij de bewoners ligt. De gemeente levert budget en begeleiding, maar de ideeën komen van bewoners en de uitvoering van de ideeën wordt door bewoners zelf gedaan. Naast het vergroten van de leefbaarheid in een wijk is een andere belangrijke doelstelling dan ook het vergroten van bewonersparticipatie. Het begrip 'leefbaarheid' is een vrij breed begrip, hieronder vallen onder meer de volgende onderwerpen:

- Vergroten van de veiligheid
- Verbeteren van fysieke leefomgeving
- Vergroten van sociale cohesie

De gemeente Enschede heeft burgerparticipatie hoog in het vaandel staan. BIA is een goed voorbeeld van hoe burgerparticipatie vanuit de politiek gestimuleerd wordt. Zonder participatie van bewoners is er immers geen BIA mogelijk. En bewoners weten als geen ander wat er speelt in hun wijk en waar er problemen aangepakt moeten worden. Enschede heeft een goede netwerkstructuur, bewoners zijn betrokken en weten de weg naar de gemeente te vinden. Vanuit de gemeente wordt hierop ingespeeld door vraaggericht te gaan werken. Door nauwe samenwerking met bewoners wordt ook gewerkt aan een vernauwing van de kloof tussen burger en overheid.

2.3 Opzet BIA

Bij BIA krijgt elk stadsdeel jaarlijks de beschikking over 50.000 euro. Dit bedrag is bedoeld voor één wijk binnen het stadsdeel. De stadsdeelcommissie beslist per jaar welke wijk BIA wijk wordt en daarmee de beschikking krijgt over het geld. Dit hoeven niet per definitie achterstandswijken of probleemwijken te zijn. Een wijk is maximaal twee jaar lang BIA wijk en daarna wordt een andere wijk aangewezen. Er is dus jaarlijks 250.000 euro beschikbaar voor vijf wijken, in elk stadsdeel één. Omdat

niet alleen in de BIA wijken bewonersparticipatie gestimuleerd wordt, is er tot en met 2007 voor alle overige wijken in totaal ook 250.000 euro beschikbaar voor bewonersinitiatieven. De gemeente stimuleert in alle wijken de bewonersparticipatie en stelt hier middelen voor beschikbaar. In de BIA wijken wordt hier echter meer ruchtbaarheid aan gegeven en wordt er meer tijd en energie in gestoken. Zo is er in elk stadsdeel een BIA projectmedewerker, wordt er samengewerkt met bewonersondersteuners, zijn er centrale middelen voor communicatie en is er een communicatiemedewerker die zich speciaal met het project bezighoudt. De bedoeling hiervan is om een wijk een impuls te geven. Het is een verbijzondering van de aandacht voor een wijk, naast wat er structureel al in een wijk gebeurt.

In het jaar 2005 zijn de volgende wijken BIA wijk geweest:

- Stadsdeel Oost: Glanerbrug-Zuid
- Stadsdeel Centrum: Hogeland-Noord
- Stadsdeel West: Oost-Boswinkel en Stadsveld-Noord
- Stadsdeel Noord: Tweekelerveld
- Stadsdeel Zuid: Stroinkslanden

In het jaar 2006 zijn de volgende wijken BIA wijk:

- Stadsdeel Oost: Glanerbrug-Zuid
- Stadsdeel Centrum: Hogeland-Noord
- Stadsdeel West: Stadsveld-Noord
- Stadsdeel Noord: Walhof en Bolhaar
- Stadsdeel Zuid: Het Oosterveld

In de praktijk gaat de uitvoering van BIA in een wijk als volgt. Er wordt een projectteam in het leven geroepen, bestaande uit bewoners. Deze bewoners worden ondersteund door een ambtenaar van de gemeente, een bewonersondersteuner en bijvoorbeeld een wijkagent. Alle bewoners in de wijk krijgen een antwoordkaart thuis waarop zij een idee kunnen invullen. Als een aanvraag geschikt lijkt, werken de bewoners hun plan verder uit, hierbij geholpen door de gemeenteambtenaar of de bewonersondersteuner. De bewoners moeten zelf met bijvoorbeeld een handtekeningactie aantonen dat er in de wijk draagvlak is voor hun idee. Het projectteam beoordeelt de aanvragen. Er wordt gekeken of het idee aansluit bij de doelstellingen van BIA en of het binnen het budget past. Als een aanvraag gehonoreerd wordt kunnen de bewoners, eventueel geholpen door burens en/of professionals, zelf het idee gaan uitvoeren. Voorbeelden van uitgevoerde projecten zijn onder meer: een speeltuintje, een speelmiddag voor kinderen, een honden uitlaat plek, een buurtfeest, bloembakken in de straat en een kerstmarkt. Plannen zijn vaak fysiek van aard (zoals speeltuintjes) of juist meer sociaal van aard (zoals buurtfeesten), maar alle plannen dragen bij aan het vergroten van bewonersparticipatie en het verbeteren van leefbaarheid in een wijk. Soms zijn deze effecten heel direct te zien, soms pas op lange termijn. In het algemeen geldt dat de uitgevoerde projecten op microniveau direct effect hebben. Als bewoners in een straat samen perkjes opknappen, draagt dit direct bij aan de sociale cohesie in de straat en de fysieke leefomgeving in de straat. Dit enkele project heeft niet direct invloed op de hele wijk, maar alle kleine projecten samen wel. Het verschilt per wijk hoe er precies invulling wordt gegeven aan BIA en wat voor aanvragen er ingestuurd worden, maar de globale opzet is in alle wijken hetzelfde.

3. Interviews Buurt in Actie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de interviews met de BIA betrokkenen samengevat. Allereerst wordt aandacht besteed aan het doel en de methode van onderzoek. Vervolgens worden de belangrijkste punten uit de interviews weergegeven en deze worden daarna samengevat in de conclusies.

3.1 Doel en methode

De interviews met BIA betrokkenen hadden tot doel inzicht te krijgen in het effect van BIA op de wijken, het functioneren van de projectteams en de voor- en nadelen van de huidige opzet van het project. Er zijn interviews gehouden met in totaal 36 mensen. Drie geïnterviewden zijn vanuit hun functie betrokken bij BIA in alle stadsdelen. Dit zijn de wethouder van Zorg, Welzijn, Sport & Integratie, de stadsdeelmanager Oost en de communicatiemedewerker van BIA. Het merendeel is echter betrokken bij BIA in één stadsdeel. De geïnterviewden zijn betrokken bij BIA in de volgende wijken: Tweekelerveld, Oost-Boswinkel, Stroinkslanden, Glanerbrug-Zuid en Hogeland-Noord. Van elke wijk is een aantal professionals uit het BIA team geïnterviewd, evenals een aantal bewoners. Dit zijn zowel bewoners die zitting hebben (gehad) in het projectteam als bewoners die een project hebben ingediend en uitgevoerd. In tabel 3.1 is te zien wie er geïnterviewd zijn.

Tabel 3.1: Overzicht geïnterviewde betrokkenen

<i>Professionals gemeente</i>	Wethouder van Zorg, Welzijn, Sport en Integratie
	Communicatiemedewerker BIA
	Stadsdeelmanager Oost
	Projectmedewerkers BIA (5)
	Medewerkers stadsdeelbeheer (3)
<i>Professionals overig</i>	Bewonersondersteuners Alifa (4)
	Wijkagenten (3)
<i>Bewoners</i>	Leden projectteam (9)
	Project indieners (9)

De interviews zijn mondeling afgenomen, bij de betrokkenen thuis of op het werk. Het interviewschema dat gebruikt is, is te vinden in de bijlagen. Dit schema diende als leidraad bij de interviews. In sommige gevallen werden vragen weggelaten of extra vragen toegevoegd als de persoon bijvoorbeeld een specifieke functie vervulde.

3.2 Belangrijkste resultaten

De belangrijkste resultaten van de interviews worden hier samengevat. Hierbij wordt ingegaan op de volgende onderwerpen: het effect van BIA op de wijken, de samenwerking, de communicatie en de opzet van het project. Er wordt een algemeen beeld gegeven en indien er verschillen zijn tussen wijken worden deze verschillen toegelicht.

3.2.1. BIA wijken

Voor deze evaluatie is een mix van huidige en ex-BIA wijken onderzocht, omdat effecten vaak pas zichtbaar zijn als er langer met het project gewerkt is. In de wijken Glanerbrug-Zuid en Hogeland-Noord is dit jaar voor het tweede jaar met BIA gewerkt. In de overige BIA-wijken van 2006 is minder dan een jaar met het project gewerkt. Daarom zijn deze wijken niet meegenomen in de evaluatie, maar zijn in plaats daarvan drie wijken genomen waar BIA in 2005 heeft gedraaid, namelijk Oost-Boswinkel, Stroinkslanden en Tweekelerveld.

3.2.2. Effect BIA op de wijken

Het effect van BIA dat het meest duidelijk is en dat door alle partijen in alle wijken wordt onderschreven, is het effect op de fysieke leefomgeving. Het opknappen van bijvoorbeeld een speeltuin of het plaatsen van bloembakken zijn projecten die direct leiden tot een zichtbare verfraaiing van de openbare ruimte.

Op de vraag of BIA ook heeft bijgedragen aan het vergroten van de veiligheid in een wijk verschillen de antwoorden. Bewoners zien in veel gevallen geen effect op veiligheid, dat komt waarschijnlijk omdat zij aan veiligheid in enge zin denken en aanvragen voor bijvoorbeeld verkeersaanvragen meestal niet door BIA gehonoreerd worden. Een uitzondering hierop is Glanerbrug-Zuid, hier is wel een aantal verkeersaanvragen gehonoreerd. De bewoners uit deze wijk zien dan ook wel een verbetering van veiligheid in enge zin, door bijvoorbeeld de inzet van een biketeam van agenten, het veiliger maken van speelplekken en het aanpassen van verkeerssituaties waardoor kinderen veiliger kunnen spelen. Professionals en in sommige gevallen ook projectteamleden zien wel een indirect effect op veiligheid, door meer sociale cohesie een veiliger gevoel in de wijk.

De sociale cohesie in de wijk wordt volgens de meeste respondenten wel vergroot dankzij BIA, voornamelijk op microniveau, rondom de projecten of rondom de projectteamleden. Bewoners leren andere bewoners kennen in hun buurt door gezamenlijke activiteiten. Respondenten uit Oost-Boswinkel gaven aan dat de sociale cohesie in die wijk wel iets verbeterd was, maar heel moeizaam. In de andere wijken was het effect groter. De meeste respondenten gaven daarnaast aan dat BIA een positief effect had op bewonersparticipatie, hoewel ook hier de respondenten uit Oost-Boswinkel aangaven dat het in hun wijk maar een klein effect was. Zelfs wanneer het projectteam bewoners persoonlijk uitnodigde voor een activiteit, was de opkomst laag. In andere wijken werd meer effect gezien, zoals bijvoorbeeld in Hogeland-Noord, waar een parkparty zo'n 350 bezoekers trok.

Een van de doelstellingen van BIA is duurzame bewonersparticipatie creëren. BIA wil bewoners een impuls te geven om actief te worden zodat ze na BIA zelf op die ingeslagen weg verder kunnen gaan. Het vergroten van sociale cohesie en bewonersparticipatie hangt hier nauw mee samen. Uit de interviews blijkt dat in elke wijk de sociale cohesie en bewonersparticipatie is verbeterd en dat bewoners ook zelf actief willen blijven na BIA. In Oost-Boswinkel is het BIA projectteam verder gegaan onder de noemer IBOB (Initiatieven Bewoners Oost-Boswinkel), hierbij ondersteund door de gemeente en de Woonplaats. In Twekkelerveld is de commissie buurtinitiatieven voortgekomen uit BIA. Bewoners van het team uit Stroinkslanden zijn door BIA zo enthousiast geworden dat ze een wijkraad aan het oprichten zijn. De bewoners uit de huidige projectteams zijn nog bezig met BIA, maar maken ook al plannen om na BIA actief te blijven in de wijk. Dit wordt ook gestimuleerd door de professionals.

Andere effecten van BIA die de respondenten noemden, zijn: mensen worden trots op de wijk, er ontstaat een wijkgevoel, er worden nieuwe mensen actief, bewoners weten de weg naar de gemeente beter te vinden en hebben meer vertrouwen in de gemeente gekregen. Wat vaak naar voren komt in de antwoorden van zowel bewoners als professionals, is dat BIA vooral op microniveau effect heeft. Dus niet op de hele wijk, maar op bepaalde buurten waar projecten zijn uitgevoerd.

Op de vraag in hoeverre de respondenten BIA geslaagd vinden in hun wijk antwoordt vrijwel iedereen: geslaagd tot zeer geslaagd. Hierbij valt wel op dat bewoners enthousiaster zijn dan de professionals. De professionals benadrukten vaker ook wat er beter had gekund terwijl de bewoners hun oordeel vaak meer op hun positieve ervaringen baseerden.

3.2.3 Samenwerking

De respondenten is ook gevraagd hoe zij de samenwerking met de gemeente en binnen en met het projectteam hebben ervaren. Aan de bewoners is eerst gevraagd wat voor beeld zij van de gemeente hebben en of dat beeld veranderd is sinds zij aan BIA meewerken. Het blijkt dat het merendeel van de

bewoners een positief beeld heeft van de gemeente en dat dit beeld bij sommige bewoners ook beter is geworden sinds ze met BIA bezig zijn. Dit komt doordat bewoners dankzij BIA ingangen kregen bij de gemeente en meer inzicht kregen in hoe de gemeente werkt.

De samenwerking met de gemeente is in alle wijken als prettig ervaren. Dit is met name te danken aan de grote betrokkenheid van de projectmedewerkers van de gemeente. Bewoners gaven aan dat zij voornamelijk met de projectmedewerker contact hadden en dat zij het prettig vonden om één aanspreekpunt te hebben bij de gemeente. In Oost-Boswinkel gaf men aan dat het een tijd duurde voordat de samenwerking goed op gang kwam. Dit kwam doordat dit de eerste BIA-wijk was en beide partijen nog in hun rol moesten groeien. Ook was hier in het begin niet één vaste projectmedewerker van de gemeente, maar meerdere die elkaar opvolgden. Dit veroorzaakte verwarring, maar dat ging voorbij toen er eenmaal een vaste projectmedewerker was. Meerdere respondenten geven aan dat het belangrijk is om van tevoren de taken en rollen van iedereen goed vast te leggen. Dan weet iedereen waar hij aan toe is en wie hij waarvoor kan benaderen.

De samenwerking binnen en met het projectteam is door alle respondenten positief ervaren. Bewoners hadden vaak veel plezier in hun rol en ook professionals gaven aan het samenwerken met bewoners te waarderen. Voor alle partijen was de samenwerking een leerproces. Professionals moesten leren om slechts de bewoners te ondersteunen en niet zelf projecten op te pakken. Bewoners moesten leren om er niet meer vanuit te gaan dat de professionals de zaken wel zouden regelen, maar dat zij zelf degenen waren die in actie moesten komen.

Over de samenstelling van de projectgroep zijn vrijwel alle respondenten tevreden. De verhouding tussen bewoners en professionals vond men goed, zolang bewoners maar in de meerderheid bleven. Dit was soms een probleem, als niet alle bewoners bij een vergadering aanwezig waren. In alle wijken is bewust gezocht naar een gemêleerd gezelschap uit verschillende delen van de wijk. Respondenten uit Oost-Boswinkel geven aan dat hun projectgroep te weinig een afspiegeling van de wijk was, omdat er geen allochtonen deelnamen. Deze waren overigens wel actief bij het uitvoeren van projecten. Ook een projectteamlid uit Tweekelerveld vond het team geen goede afspiegeling van de wijk, omdat er vrijwel alleen oudere mensen in het team zaten.

3.2.4 Communicatie

De communicatie binnen de projectgroep verliep naar ieders tevredenheid en de meeste mensen spraken ook van een goede sfeer binnen de groep. De meeste respondenten zijn tevreden over de communicatie met de gemeente. De bewoners en professionals uit de projectteams hebben korte lijnen met de projectmedewerker van de gemeente. De projectmedewerker zorgt als dat nodig is voor de communicatie intern bij de gemeente. Soms verliep deze interne communicatie echter traag, waardoor zaken lang duurden. Enkele bewoners hebben negatieve ervaringen. Hier gaat het met name om miscommunicatie. Bewoners begrijpen niet waarom een project bijvoorbeeld lang duurt of waarom een project niet uitgevoerd kan worden. Zij krijgen dit naar hun mening niet duidelijk genoeg uitgelegd of ze staan niet open voor de argumentatie en daardoor ontstaat onzekerheid en frustratie. Een professional geeft aan dat dit ook te maken heeft met verwachtingenmanagement. Wanneer bewoners te hoge verwachtingen krijgen, ontstaat er teleurstelling als de werkelijkheid anders is. Het is een taak van de professionals om de verwachtingen goed te managen.

Communicatie vanuit het projectteam naar bewoners in de wijk gebeurt weinig. Vaak blijft het beperkt tot het inlichten van de eigen bureaus of het bezoeken van een activiteit. De meeste communicatie met de wijk wordt centraal bij de gemeente geregeld door de communicatiemedewerker van BIA. Meerdere respondenten benadrukken de meerwaarde van deze centraal geregelde communicatie en noemen het een belangrijke succesfactor. De communicatiemiddelen die ingezet worden zijn onder andere een nieuwsbrief, een digitale nieuwsbrief, flyers, berichtgeving in de media en een website. Aan de respondenten is gevraagd of zij tevreden waren over de communicatiemiddelen die de gemeente inzet. Over de flyers en de nieuwsbrief is vrijwel iedereen tevreden. De mooie vormgeving en felle kleuren maken de flyers aantrekkelijk en de nieuwsbrief vindt

men vooral interessant omdat men dan kan lezen wat er allemaal speelt. Een aantal respondenten vindt een nieuwsbrief voor heel Enschede interessant omdat men dan ook kan lezen wat zich buiten de eigen wijk afspeelt en hierdoor ideeën op kan doen. Een ander gedeelte van de respondenten is juist niet geïnteresseerd in andere wijken en hecht meer waarde aan een nieuwsbrief met informatie over de eigen wijk. De website is door lang niet alle respondenten bekeken. Degenen die de website wel hebben bekeken hebben vaak het commentaar dat de inhoud niet actueel is.

De vraag is of de communicatiemiddelen die ingezet worden voldoende zijn om iedereen te bereiken. In alle wijken geven respondenten aan dat naar hun idee niet alle doelgroepen in de wijk bereikt worden. Het vaakst genoemd zijn hierbij allochtonen. De projectteams merken dat er weinig respons van deze doelgroep komt en denken dat er voor deze groep andere communicatiemiddelen ingezet moeten worden. Ook oudere mensen en mensen die niet kunnen lezen en schrijven zijn vaak moeilijker te bereiken en hebben extra hulp nodig bij het indienen van een plan. Een persoonlijke benadering werkt voor deze groepen beter, maar de bewonersondersteuner van Alifa had vaak niet genoeg tijd om deze taak op zich te nemen.

3.2.5 Opzet BIA

Alle respondenten vinden de opzet van BIA goed. Vanuit de wijk Stroinkslanden wordt benadrukt dat er wel bij het kiezen van de wijk gelet moet worden op de grootte van de wijk, omdat de wijk Stroinkslanden te groot was. Anderen willen dat BIA alleen voor probleemwijken wordt ingezet en sommigen willen BIA structureel in een wijk hebben. De meeste respondenten zijn het erover eens dat BIA minstens twee jaar in een wijk moet draaien, omdat iedereen heeft meegemaakt dat het project een opstartfase doormaakt en tijd nodig heeft om goed te gaan functioneren in een wijk. Ook wordt door zowel bewoners als professionals van de eerste BIA wijken aangegeven dat het goed is om minder rigide met budget om te gaan. Dat houdt in dat wanneer het budget van het eerste jaar niet op is gemaakt, het meegenomen kan worden naar het volgende jaar. Een aantal respondenten heeft namelijk gemerkt dat aan het eind van hun project het geld een doel werd in plaats van een middel. Deze aanbeveling is inmiddels ingevoerd, er is besloten dat het budget flexibel moet zijn.

Er is ook gevraagd naar wat de respondenten de meerwaarde van BIA vonden. De meeste bewoners en professionals gaven aan dat dat het feit was dat bewoners met budget en begeleiding vanuit de gemeente zelf actief de leefbaarheid in hun buurt kunnen verbeteren. Het feit dat bewoners beslissingsbevoegdheid hebben vinden de respondenten erg belangrijk. Professionals merken dat bewoners heel zuinig zijn als ze de beschikking krijgen over het budget en dat ze erg trots zijn op de projecten die uitgevoerd worden.

Frustraties over BIA zijn er ook bij sommige respondenten. In Glanerbrug-Zuid is er bij sommige mensen onbegrip voor de werkwijze van de gemeente bij specifieke projecten. Het gaat hier om het vasthouden aan beleid, de traagheid van projecten en de communicatie. In Oost-Boswinkel was de frustratie met name dat het project daar maar een korte periode draaide en sommige projecten heel lang duurden. In de wijk Stroinkslanden was de frustratie van de professionals dat de wijk te groot was om alles bij te houden.

Tot slot is de respondenten gevraagd wat er absoluut niet mag veranderen aan BIA. De meest gehoorde antwoorden zijn: het budget, de looptijd (minimaal 2 jaar), het initiatiefrecht en de beslissingsbevoegdheid van bewoners, de toegewijde van de professionals en de betrokkenheid van de gemeente.

3.2.6 Taken van professionals

Uit de interviews blijkt, dat een aantal professionals eigenlijk te weinig tijd heeft om alle BIA taken goed uit te voeren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de projectmedewerker en de bewonersondersteuner van Alifa uit het team Stroinkslanden. Deze wijk is duidelijk te groot om met twee professionals alles te regelen. Deze mensen hadden bijna een dagtaak aan BIA. Het is dan ook aan te bevelen om in de toekomst zulke grote wijken op te splitsen.

De taak die de bewonersondersteuner van Alifa uitvoert en het aantal uren dat deze bewonersondersteuner aan BIA besteedt verschilt per wijk. Hoewel een bewonersondersteuner binnen BIA een hele belangrijke rol speelt, hebben niet alle bewonersondersteuners genoeg tijd om hun taak goed uit te voeren. De projectmedewerkers van de gemeente proberen dit dan op te vangen, maar dit gaat ten koste van hun eigen taken. Juist de bewonersondersteuners hebben contacten in de wijk en zij kunnen bewoners helpen, motiveren en activeren. Het blijkt echter dat niet alle bewonersondersteuners aan al hun taken toekomen, vanwege een gebrek aan tijd. Het is dan ook aan te raden om duidelijk in kaart te brengen welke taken een bewonersondersteuner voor BIA moet uitvoeren en hoeveel tijd hiervoor nodig is.

Bij BIA spelen niet alleen de projectmedewerkers van stadsdeelmanagement een rol, ook stadsdeelbeheer is bij BIA betrokken. Zij houden zich bezig met de uitvoering van fysieke projecten. De betrokkenen van stadsdeelbeheer geven aan met veel plezier aan BIA mee te werken. De geïnterviewde bewoners zijn echter niet allemaal tevreden over de samenwerking met stadsdeelbeheer. Soms zijn zij niet tevreden over het onderhoud van BIA projecten en vaak begrijpen zij niet waarom bepaalde projecten lang duren. Het draait hier waarschijnlijk om een communicatieprobleem. Als bewoners denken dat een speeltoestel in een week geplaatst kan worden, raken zij gefrustreerd als het er zes weken later nog niet staat. Maar wanneer bewoners direct ingelicht worden dat het toestel een levertijd van zes weken heeft, zullen zij het begrijpen. Het is dus heel belangrijk om bewoners goed te informeren. Hier speelt ook de interne communicatie bij de gemeente een rol. Het moet duidelijk afgesproken worden wie de bewoners inlicht. Zijn dat de medewerkers van stadsdeelbeheer zelf, of verzorgt de projectmedewerker alle communicatie naar bewoners. Ook voor de bewoners moet duidelijk zijn wie zij kunnen bellen als zij vragen hebben. De rollen moeten duidelijk zijn voor iedereen anders ontstaan er misverstanden. In Glanerbrug-Zuid waren in de beginfase problemen met de interne communicatie tussen stadsdeelbeheer en stadsdeelmanagement en dit had gevolgen voor de bewoners. Dit probleem is opgelost door het invoeren van een wekelijks afstemmingsoverleg tussen stadsdeelmanagement en stadsdeelbeheer.

Tot slot geeft ook de communicatiemedewerker aan eigenlijk te weinig tijd te hebben om alle taken goed bij te houden. Er gaat behoorlijk veel tijd zitten in het maken van nieuwsbrieven voor alle wijken, persberichten en bijvoorbeeld flyers voor verschillende activiteiten. Dit heeft tot gevolg dat er andere taken blijven liggen en dit resulteert bijvoorbeeld in een website die niet up-to-date is. Ook voor deze functie geldt dat duidelijk moet omschreven worden wat de taken zijn en hoeveel uur er nodig is om deze taken uit te voeren.

3.3 Conclusies

Uit de resultaten van de interviews kan een aantal conclusies getrokken worden. Wat betreft het effect van BIA op de wijk worden de doelstellingen van BIA goed gehaald. Dankzij BIA is in alle wijken de fysieke leefomgeving verbeterd en is de sociale cohesie en bewonersparticipatie toegenomen. Met name de professionals zien ook een effect van BIA op veiligheid in de wijken. Niet in enge zin maar in ruime zin, door het creëren van sociale cohesie en een wijkgevoel. De effecten zijn met name op microniveau te zien. Dat wil zeggen niet in de gehele wijk, maar met name in die buurten waar een project is uitgevoerd. Alle betrokkenen vinden BIA geslaagd tot zeer geslaagd in hun wijk, waarbij opvalt dat bewoners over het algemeen enthousiaster zijn dan de professionals.

De samenwerking tussen de betrokkenen is over het algemeen goed verlopen. Men is tevreden over de samenwerking binnen de projectgroep en men spreekt van een goede sfeer. Ook de samenwerking met de gemeente is door de meeste mensen positief ervaren. Vooral de toegewijde, het enthousiasme en de bereikbaarheid van de projectmedewerkers hebben hiervoor gezorgd. Enkele bewoners hebben minder goede ervaringen met de samenwerking, dit is veroorzaakt door miscommunicatie en onbegrip voor de werkwijze van de gemeente. Het merendeel van de bewoners heeft een positief beeld van de gemeente en bij sommige bewoners is dit beeld ook beter geworden sinds ze met BIA bezig zijn. Zij hebben meer inzicht gekregen in hoe de gemeente werkt en hebben

goede contacten gekregen. De bewoners en professionals zijn tevreden over de samenstelling van de projectgroepen, wat betreft de verhouding tussen professionals en bewoners. In Oost-Boswinkel en Tweekelerveld vond men dat de projectgroep geen representatieve afspiegeling van de bevolking was, in de andere wijken vond men de groep juist wel een goede afspiegeling en een gemêleerd gezelschap.

Wat betreft de communicatie kan gezegd worden dat deze binnen de projectgroepen goed verliep. Ook met de gemeente ging het in de meeste gevallen goed, op enkele gevallen na. Hierbij hadden bewoners het idee dat afspraken niet nagekomen werden en begrepen ze niet waarom dingen lang duurden. Omdat dit niet duidelijk uitgelegd werd, ontstond er hierdoor onzekerheid en frustratie bij bewoners. De communicatiemiddelen van de gemeente worden goed gewaardeerd door professionals en bewoners. De flyers vindt men mooi en de nieuwsbrief vindt men informatief en leuk. Over de website is men minder tevreden, deze is niet actueel genoeg. Er bestaat twijfel bij de betrokkenen of alle doelgroepen in de wijken wel bereikt worden. De geïnterviewden denken dat allochtonen niet bereikt worden met de huidige communicatiemiddelen en dat een persoonlijke aanpak hier beter bij past. Ook mensen die niet kunnen lezen of schrijven en oudere mensen worden niet goed bereikt en kunnen beter persoonlijk benaderd worden denken de geïnterviewden. Deze mensen zouden ook meer hulp nodig hebben bij het indienen van een plan. De bewonersondersteuner van Alifa heeft echter vaak te weinig tijd om dit hele proces te ondersteunen.

Over de opzet van BIA zijn alle respondenten tevreden. Er wordt wel benadrukt dat de BIA wijk niet te groot moet zijn, omdat de uitvoer van het project anders niet haalbaar is. En men vindt het belangrijk dat BIA minimaal twee jaar in een wijk draait, omdat het altijd een aanloopperiode nodig heeft voordat het goed gaat lopen. Wat BIA uniek maakt is volgens iedereen het feit dat bewoners met budget en begeleiding vanuit de gemeente zelf actief de leefbaarheid in hun buurt kunnen verbeteren. Bewoners blijken erg zuinig te zijn met het budget en zijn erg trots op de projecten die gerealiseerd worden. Toch zijn er ook frustraties bij sommigen. Dit gaat met name over de traagheid van sommige projecten of over onbegrip en ontevredenheid van bewoners over de werkwijze van de gemeente. Wat er volgens de bewoners en professionals absoluut niet mag veranderen aan BIA is het budget, de looptijd (minimaal 2 jaar), het initiatiefrecht en de beslissingsbevoegdheid van bewoners, de toegewijde van de professionals en de betrokkenheid van de gemeente.

Wat betreft de taken van professionals is het belangrijk om goed in kaart te brengen welke taken de professionals moeten uitvoeren en hoeveel tijd hiervoor nodig is. Op deze manier voorkom je dat professionals niet al hun taken kunnen uitvoeren en BIA er onder gaat lijden. Wat betreft de samenwerking tussen bewoners en stadsdeelbeheer is het heel belangrijk om duidelijk te communiceren. Door bewoners goed te informeren voorkom je frustraties en klachten. Stadsdeelbeheer en de projectmedewerker van stadsdeelmanagement moeten onderling goed communiceren en duidelijk weten wie het contact met bewoners heeft tijdens de uitvoer van een project. Ook bewoners moeten weten wie welke rol heeft en wie zij kunnen benaderen als zij vragen of klachten hebben. Hierdoor worden misverstanden voorkomen.

4. Interviews Buurt aan Zet

De resultaten van de interviews met betrokkenen bij Buurt aan Zet (BAZ) worden in dit hoofdstuk gepresenteerd. Eerst worden het doel en de methode beschreven, daarna volgen de belangrijkste resultaten en tot slot de conclusies.

4.1 Doel en methode

Dit deelonderzoek vormt een klein onderdeel van het hoofdonderzoek. Het doel was om door gesprekken met een aantal BAZ betrokkenen erachter te komen wat het effect van het beëindigen van BAZ op de wijk is geweest en welke lessen hieruit voor BIA zijn te trekken. In totaal zijn 2 professionals en 2 bewoners uit de BAZ wijken geïnterviewd, zowel persoonlijk als telefonisch. De vragenlijst die gebruikt is bestaat uit 10 vragen en is te vinden in de bijlagen. Het eerste gedeelte ging over het effect van BAZ op de wijk en in hoeverre deze effecten nog zichtbaar zijn op dit moment. Het tweede gedeelte ging over het succes van BAZ en waar men wel of niet tevreden over was. Het laatste gedeelte ging over het beëindigen van het project en of de weg die met BAZ is ingeslagen doorgezet is door bewoners.

4.2 Belangrijkste resultaten

Volgens de geïnterviewden zijn de wijken tijdens BAZ op fysiek gebied opgeknapt en is er meer sociale cohesie ontstaan in de wijk. Ook de bewonersparticipatie is toegenomen en het blijkt dat er dankzij BAZ nieuwe bewoners actief zijn geworden in bijvoorbeeld de wijkraden. De vraag is in hoeverre die effecten nu, zo'n anderhalf jaar na het beëindigen van het project, nog zichtbaar zijn. Alle geïnterviewden geven aan, dat de effecten nog steeds zichtbaar zijn. Het politie-biketeam komt nog regelmatig in de wijken en van de buurttent en de sport- en speluitleen wordt nog steeds dankbaar gebruik gemaakt. De fysieke projecten, zoals de speeltuintjes, worden nog steeds onderhouden. De sociale cohesie en bewonersparticipatie is nog te zien in de nieuwe mensen die actief zijn geworden in de wijken. Maar de sociale cohesie op wijkniveau is wel minder dan tijdens BAZ omdat bewoners nu minder samen aan projecten werken. In de Laares is de grootste oorzaak van het verminderen van de effecten dat de wijk in een herstructureringsprogramma zit. Een groot aantal mensen dat BAZ heeft meegemaakt is inmiddels verhuisd.

Zowel de professionals als de bewoners vonden BAZ een succes in hun wijk. De professionals zijn het meest tevreden over het feit dat de bewoners echt aan zet waren en de nieuwe contacten die BAZ in de wijken heeft opgeleverd. De bewoners geven aan dat BAZ zowel bewoners als gemeente heeft laten inzien dat bewoners meer kunnen dan ze zelf soms denken. Zij benadrukken ook het leerproces voor beide partijen. Door bij elkaar in de keuken te kijken kregen ze meer begrip voor elkaars werk. Toch zijn er ook minder goede ervaringen genoemd. Twee geïnterviewden, een bewoner en een professional, gaven aan dat de samenwerking tussen professionals en bewoners in het begin stroef verliep, omdat met name de professionals moeite hadden om de bewoners aan zet te laten. Een andere professional gaf aan er vooral fysieke projecten werden uitgevoerd. Dat was leuk, maar hierdoor lag de nadruk minder op sociale cohesie in de wijk. Een bewoner en een professional gaven aan dat zij het jammer vonden dat veel ideeën van dezelfde kleine groep bewoners kwamen. Liever hadden zij een grotere actieve groep bewoners gehad, zodat er ook breder draagvlak voor ideeën en projecten zou zijn.

BAZ is afgesloten met een grote theatershow gespeeld door kinderen uit de wijken. Deze show is door veel mensen bezocht en alle geïnterviewden zijn dan ook erg tevreden over deze afsluiting. BAZ heeft drie jaar gedraaid en de geïnterviewden geven aan dat die periode ook goed was. Tegen het eind van het project kwamen er minder ideeën uit de wijk dus de periode was lang genoeg. De professionals denken dan ook dat bewoners BAZ niet missen. De bewoners denken echter van wel. Zij merken dat er nog genoeg wensen zijn, maar dat de drempelvrees naar de gemeente toe weer is toegenomen sinds BAZ is gestopt.

Na de afsluiting van BAZ is een aantal projecten blijven draaien, zoals het biketeam en de sport- en speluitleen. De geïnterviewden geven echter aan dat er na BAZ weinig bewonersinitiatieven meer zijn geweest. De mensen die actief zijn geworden tijdens BAZ zijn vaak wel doorgestroomd naar de wijkraad, maar van de overige bewoners hoort men weinig meer. Men denkt dat dit in de Laares voornamelijk wordt veroorzaakt door de herstructurering. In de andere wijken kan het zo zijn dat bewoners denken dat er geen budget meer is en dat zij dus ook geen projecten meer kunnen opstarten. Ook de drempelvrees speelt hierbij een rol. Een bewoner geeft aan dat hij bezig is om vanuit de wijkraad de bewoners weer te stimuleren om budget voor buurtinitiatieven aan te vragen en projecten op te pakken. Hij merkt wel dat veel mensen wel iets willen, maar dat het ontbreekt aan lef om bij de gemeente budget aan te vragen. Tijdens BAZ was deze drempel voor de bewoners veel lager.

4.3 Conclusies

Uit de interviews kan geconcludeerd worden dat BAZ een succes was. De effecten die BAZ destijds heeft bereikt zijn weliswaar minder geworden in de loop der tijd, maar zijn nog wel zichtbaar. De fysieke projecten worden nog onderhouden en een aantal sociale projecten, zoals de sport- en speluitleen, loopt nog steeds. De sociale cohesie en bewonersparticipatie is voornamelijk nog zichtbaar in de nieuwe bewoners die actief zijn geworden in bijvoorbeeld de wijkraaden. Een uitzondering hierop is de Laares. In deze wijk zijn de effecten van BAZ moeilijk nog te zien, doordat de wijk in een herstructureringsprogramma zit en veel (actieve) bewoners verhuisd zijn. De bewonersinitiatieven in de drie wijken zijn na BAZ wel afgenomen. De geïnterviewde bewoners denken dat er nog steeds wel ideeën zijn in de wijken, maar dat bewoners last hebben van drempelvrees om bij de gemeente aan te kloppen.

Uit deze terugblik op BAZ kan een aantal lessen worden getrokken voor BIA. De belangrijkste zijn:

- Men is erg enthousiast over BAZ. Met name het feit dat bewoners echt aan zet waren werd gewaardeerd. Ook blijkt dat BAZ wederzijds begrip heeft opgeleverd tussen overheid en burgers. Vooroordelen werden uit de weg geruimd en beide partijen leerden van elkaar. Zorg er dus tijdens BIA ook voor dat dit wederzijdse begrip ontstaat, door goede samenwerking en communicatie.
- BIA heeft net als BAZ een opstartperiode nodig en moet daarom in ieder geval 2 jaar in een wijk draaien. Het moet ook niet meer dan 3 jaar draaien, want bij BAZ is gebleken dat dan de aandacht voor het project en daarmee het aantal ideeën afneemt.
- Stimuleer de nieuwe bewoners die actief zijn geworden tijdens BIA om actief te blijven in de wijk door bijvoorbeeld zitting te nemen in de wijkraad. Zo hou je een gedeelte van de nieuw verworven bewonersparticipatie en sociale cohesie in een wijk vast blijkt uit BAZ.
- Zorg voor een leuke afsluiting van het project, zodat alle bewoners weten dat het project is afgelopen en er later op een positieve manier aan terugdenken. De afsluiting van BAZ is een goed voorbeeld hiervan.
- BAZ was zowel voor bewoners als professionals een leerproces. De nieuwe manier van werken voor beide partijen veroorzaakte in het begin problemen in de samenwerking. Het is voor BIA belangrijk om ervoor te zorgen dat niet in elke nieuwe BIA wijk het wiel opnieuw uitgevonden moet worden op dit gebied. Hiervoor is het noodzakelijk dat bij het begin van het project alle betrokkenen duidelijk weten wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn. Ook is het aan te raden dat nieuwe BIA projectteams in het begin van het project contact hebben met oude projectteams. Het horen van ervaringen van de oude projectteams kan ervoor zorgen dat de nieuwe teams bepaalde valkuilen kunnen omzeilen. Zowel bewoners als professionals moeten weten welke rol zij hebben en proberen zo snel mogelijk in deze rol te komen. Het horen van ervaringen van oude BIA projectteams kan hierbij helpen.

- Bewoners uit de BAZ wijken merken dat bewoners nog steeds ideeën hebben, maar dat er een vorm van drempelvrees is naar de gemeente toe. Hoewel er budget is voor bewonersinitiatieven, durven zij hiervoor niet naar de gemeente toe te stappen. BIA wil bewoners stimuleren om actief te worden in de hoop dat zij ook actief blijven als BIA vertrekt uit de wijk. Het is dan wel belangrijk om deze drempelvrees te verlagen. Bewoners moeten dus weten dat zij nog steeds actief de leefbaarheid in hun wijk kunnen aanpakken en dat er geen drempelvrees nodig is. Het beschikbare budget is weliswaar minder dan bij BIA, maar er zijn nog wel degelijk mogelijkheden. Deze boodschap moet vooral ook tegen het eind van het project duidelijk naar bewoners gecommuniceerd worden.
- Probeer ervoor te zorgen dat er bij BIA een breed draagvlak is onder bewoners voor de projecten die worden uitgevoerd. Tijdens BAZ bleek dat veel aanvragen van dezelfde groep bewoners kwamen. Hier ligt met name een rol voor de professionals, deze moeten dit probleem signaleren en vervolgens proberen om ook andere bewoners te motiveren en activeren.
- Er zullen veel aanvragen voor fysieke projecten komen vanuit bewoners, maar probeer ook sociale projecten te stimuleren. Bij fysieke projecten, zoals een speeltuin, ontstaat namelijk weinig sociale cohesie. Met name met het oog op het ontstaan en behouden van sociale cohesie is het belangrijk dat er ook projecten zijn die hierop gericht zijn.
- Door de BAZ betrokkenen is gesignaleerd dat de sociale cohesie die is ontstaan moeilijk vast te houden is. Om dit toch te blijven stimuleren als BIA afgelopen is in een wijk zou er bijvoorbeeld nog eens een BIA reünie kunnen worden georganiseerd in de wijk. Zo blijven bewoners met elkaar in contact en op zulke bijeenkomsten kunnen ook verhalen over BIA uitgewisseld worden en nieuwe bewonersinitiatieven ontstaan.

5. Huis-aan-huis enquête

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan het laatste onderdeel van het evaluatieonderzoek, de huis-aan-huis enquête. Allereerst worden het doel van de enquête en de methode toegelicht, daarna volgen de belangrijkste resultaten van de enquête en hierna volgt de conclusie.

5.1 Doel en methode

De huis-aan-huis enquête is uitgevoerd om inzicht te krijgen in:

- de bekendheid van BIA
- de betrokkenheid van bewoners bij BIA
- het beeld dat bewoners van BIA hebben
- de tevredenheid over de buurt
- het effect van BIA op de buurt
- het beeld dat bewoners van de gemeente Enschede hebben

Er is gebruik gemaakt van een korte vragenlijst. Deze vragenlijst is te vinden in de bijlagen. In totaal bestaat de lijst uit 20 vragen. De eerste 6 vragen gaan over de bekendheid van BIA. Daarna volgen 3 vragen over deelname aan BIA en vervolgens 4 vragen over het effect van BIA op de buurt. In de laatste 6 vragen werden demografische gegevens gevraagd. Deze laatste vragen werden deels door de enquêteur zelf ingevuld. De vragenlijst werd huis-aan-huis mondeling afgenomen en duurde ongeveer 5 minuten.

De vragenlijst is afgenomen in 5 wijken: Twekkelerveld, Glanerbrug-Zuid, Oost-Boswinkel, Stroinkslanden en Hogeland-Noord. Er is gekozen voor een combinatie van wijken waar BIA al is geëindigd en wijken waar BIA nog draait, omdat zo ook gemeten kan worden of mensen BIA nog kennen als het project afgelopen is. Omdat het enquêteren van de gehele wijken gedurende dit onderzoek niet haalbaar was, zijn in totaal 250 enquêtes afgenomen, in elke wijk 50. Tabel 5.1 geeft de demografische gegevens van de 250 respondenten weer, per wijk en gemiddeld over de 5 wijken.

Met behulp van de plattegrond van elke wijk zijn verschillende buurten aangewezen, verspreid door de wijk, waar de enquêtes vervolgens zijn afgenomen. Door deze spreiding van de enquêtes is geprobeerd een beeld te krijgen van verschillende bewoners uit verschillende buurten in de wijk. Deze methode kan echter niet garanderen dat de geënquêteerde bewoners representatief zijn voor de buurt. Bij de interpretatie van de resultaten dient hierbij rekening te worden gehouden.

Tabel 5.1: Demografische gegevens respondenten in percentages

(TV=Twekkelerveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

		TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Geslacht	Man	46	32	48	36	24	37
	Vrouw	54	68	52	64	76	63
Leeftijd	<30	10	24	22	30	8	19
	30-60	74	44	40	44	70	54
	>60	16	32	38	26	22	27
Etniciteit	Allochtoon	14	16	28	12	10	16
	Autochtoon	86	84	72	88	90	84
Werk	Betaald werk	30	36	34	48	48	47
	Geen betaald werk	70	64	66	52	52	53
Huishouden	1 persoon	26	30	26	20	14	23
	Meerdere personen	74	70	74	80	86	77
Thuiswonende kinderen	Ja	35	37	44	42	62	44
	Nee	65	63	56	58	38	56

5.2 Resultaten

Om de bekendheid met BIA te meten is de respondenten eerst gevraagd of ze wel eens van BIA gehoord hadden en of ze de nieuwsbrieven en/of folders van BIA wel eens gezien hadden. Daarna is de respondenten gevraagd of ze konden vertellen wat BIA is en of ze een voorbeeld van een BIA project konden noemen. Het verschil tussen de huidige BIA wijken (Hogeland-Noord en Glanerbrug-Zuid) en de ex- BIA wijken is goed te zien in tabel 5.2. De bekendheid in de huidige BIA wijken is veel hoger. Dit heeft echter niet alleen te maken met dat mensen in de ex-BIA wijken het project zijn vergeten, maar ook met het feit dat een aantal respondenten korter dan 1 jaar in de wijk woonde en daarom BIA niet had meegemaakt. Wat ook opvalt is dat mensen weliswaar gehoord hebben van BIA en de nieuwsbrief gezien hebben, maar dat het percentage mensen dat ook daadwerkelijk kan vertellen wat BIA is lager ligt. Het percentage mensen dat een voorbeeld kan noemen ligt nog lager. Dit komt waarschijnlijk doordat veel respondenten niet verder kijken dan hun eigen buurt en als er in die buurt geen BIA project was (geweest), wisten mensen vaak geen project te noemen. Mensen met thuiswonende kinderen wisten vaker een project te noemen dan mensen zonder thuiswonende kinderen. Hierbij ging het vooral om speeltuintjes. De allochtone respondenten hadden minder vaak van BIA gehoord dan de autochtone respondenten, namelijk 38% bekendheid ten opzichte van 62%.

Tabel 5.2: Bekendheid met BIA in percentages

(TV=Twekkelerveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

		TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Gehoord van BIA	Ja	52	88	36	44	70	58
	Nee	48	12	64	56	30	42
Nieuwsbrief/ folders gezien	Ja	46	84	34	46	60	54
	Nee	54	16	66	54	40	46
Definitie BIA	Ja	48	84	30	44	64	54
	Nee	52	16	70	56	46	46
Voorbeeld BIA	Ja	36	76	22	28	60	44
	Nee	64	24	78	72	40	56

De respondenten die BIA kennen konden op een schaal van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief) aangeven wat voor beeld ze van BIA hadden. Gemiddeld hebben de respondenten een positief beeld van het project. Er is weinig verschil tussen de wijken. In tabel 5.3 zijn de scores te zien.

Tabel 5.3: Beeld van BIA in percentages

(TV=Twekkelerveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

	TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Zeer negatief (1)	0	0	0	0	3	1
Negatief (2)	0	0	0	0	0	0
Neutraal (3)	12	20	17	37	11	19
Positief (4)	56	69	72	44	51	59
Zeer positief (5)	32	10	11	19	34	21
Gemiddeld	4.2	3.9	3.9	3.8	4.1	4.0

Tabel 5.4 geeft de resultaten weer van de vragen over betrokkenheid bij BIA. Gemiddeld is 13% van de respondenten actief betrokken (geweest) bij BIA. Deze betrokkenheid kan inhouden dat men een idee heeft aangedragen, een activiteit heeft bezocht, een project heeft uitgevoerd of lid is/was van het projectteam. Opvallend is het hoge percentage betrokkenen in Glanerbrug-Zuid. Dit kan verklaard worden doordat er in één buurt waar de enquêtes werden afgenomen gezamenlijk een project was uitgevoerd waar bijna alle respondenten uit die buurt aan hadden meegeholpen. De meeste respondenten die niet actief betrokken zijn/waren geven aan dat ze er geen tijd voor hebben (40%). Ook veel mensen (40%) geven een andere reden aan. De meest gehoorde redenen zijn: ik ben te oud, de kinderen zijn uit huis, ik ben ziek, ik weet het niet. Slechts 10% geeft aan in de toekomst actief

te willen worden (met name respondenten uit Glanerbrug-Zuid), 28% wil het misschien, 50% wil niet actief betrokken worden. Respondenten in Boswinkel hebben de minste motivatie (0% ja, 69% nee) en respondenten uit Glanerbrug-Zuid hebben de meeste motivatie (21% ja, 33% nee) om actief betrokken te worden bij BIA.

Tabel 5.4: Betrokkenheid bij BIA in percentages

(TV=Twakkelveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

		TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Actief betrokken (geweest)	Ja	10	14	10	10	22	13
	Nee	90	86	90	90	78	87
Waarom niet betrokken	Geen interesse	10	19	15	9	13	14
	Geen tijd	40	32	62	27	54	40
	Onbekendheid	10	8	0	18	0	8
	Anders	40	41	23	46	33	38
Bereidheid om actief te worden in toekomst	Ja	5	8	0	9	21	10
	Misschien	35	21	31	23	38	28
	Nee	45	66	69	36	33	50
	Weet niet	15	5	0	32	8	12

Om het effect van BIA op de buurt te onderzoeken, is de respondenten eerst gevraagd of ze tevreden waren over hun buurt. Daarna is gevraagd of de buurt ook verbeterd was in de afgelopen 2 jaren. Indien mensen de buurt verbeterd vonden is gevraagd (mits zij bekend waren met BIA) of BIA een bijdrage had geleverd aan deze verbetering. Gemiddeld is 88% van de respondenten tevreden over de buurt. Hogeland-Noord spant hierbij de kroon met 94% en respondenten uit Oost-Boswinkel hebben met 74% tevredenheid de laagste score. Van alle respondenten vindt 23% de buurt verbeterd in de laatste 2 jaar. Maar het merendeel vindt de buurt hetzelfde gebleven en in veel gevallen zelfs achteruitgegaan. Dit laatste is met name het geval in Oost-Boswinkel. In het algemeen geldt dat als men de buurt vooruitgegaan vond, dit voornamelijk met het fysieke aspect van een wijk te maken had, zoals bijvoorbeeld huizen die opgeknapt werden. Als men de buurt achteruit gegaan vond, gingen de klachten soms over verpaupering op fysiek vlak, maar vooral over verpaupering op sociaal vlak. Dit was met name het geval in de buurten met huurwoningen. Van de respondenten die de wijk verbeterd vonden dacht gemiddeld de helft dat BIA had bijgedragen aan deze verbetering.

Tabel 5.5: Tevredenheid over buurt in percentages

(TV=Twakkelveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

		TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Tevreden over de buurt	Ja	88	94	74	92	90	88
	Nee	12	6	26	4	10	11
	Weet niet	0	0	0	4	0	1
Buurt verbeterd laatste jaren (fysiek/sociaal)	Ja	26	30	12	16	32	23
	Nee	60	62	78	64	58	64
	Weet niet	14	8	10	20	10	13
Indien verbeterd, heeft BIA hieraan bijgedragen	Ja	33	33	100	33	73	49
	Nee	33	47	0	33	9	29
	Weet niet	33	20	0	33	18	22

Tot slot is de respondenten gevraagd om weer te geven wat voor beeld zij van de gemeente Enschede hebben. Om te zorgen dat iedereen de vraag kon beantwoorden is de vraag heel algemeen gehouden ('Als u denkt aan de gemeente Enschede, wat voor beeld heeft u daar dan bij?'). Respondenten konden antwoorden op een schaal van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief). In tabel 5.6 is te zien dat respondenten uit alle wijken ongeveer een gelijk beeld van de gemeente hebben. De gemiddelde score is 3.4 op een schaal van 1 tot 5. Dat is tussen neutraal en positief in. Wat opvalt is dat allochtone respondenten over het algemeen positiever zijn over de gemeente (gemiddeld 3.8) dan autochtonen (gemiddeld 3.3) en dat respondenten uit Glanerbrug-Zuid gemiddeld iets negatiever dan anderen reageerden op deze vraag.

Tabel 5.6: Beeld van gemeente Enschede in percentages

(TV=Twakkelerveld, HN=Hogeland-Noord, OB=Oost-Boswinkel, SL=Stroinkslanden, GZ=Glanerbrug-Zuid)

	TV	HN	OB	SL	GZ	Gemiddeld
Zeer negatief (1)	0	6	2	0	4	2
Negatief (2)	12	10	16	4	16	12
Neutraal (3)	38	34	30	52	38	38
Positief (4)	50	36	46	42	40	43
Zeer positief (5)	0	14	6	2	2	5
Gemiddeld	3.4	3.4	3.4	3.4	3.2	3.4

5.3 Conclusies

- De resultaten die hier beschreven zijn geven een beeld van de meningen van bewoners uit 2 huidige en 3 ex-BIA wijken. Omdat er per wijk slechts 50 vragenlijsten konden worden afgenomen, is het belangrijk om te beseffen dat de respondenten mogelijk niet representatief zijn voor de wijk en de resultaten daarom niet zonder meer gegeneraliseerd kunnen worden naar de hele wijk.
- De algemene bekendheid met BIA is vooral hoog in de huidige BIA wijken (Hogeland-Noord 88%, Glanerbrug-Zuid 70%). In de ex-BIA wijken is de bekendheid een stuk lager (Oost-Boswinkel 36%, Stroinkslanden 44%, Twakkelerveld 52%). De specifieke bekendheid, dat wil zeggen dat respondenten kunnen uitleggen wat BIA is en een voorbeeld kunnen noemen, ligt in alle wijken lager dan de algemene bekendheid (wel eens van gehoord). De meeste respondenten kennen BIA via de huis-aan-huis verspreide nieuwsbrieven en folders van BIA (54%). Een aantal mensen kent het daarnaast door de wijkkrant (16%) en een klein gedeelte heeft via burens of vrienden van BIA gehoord (6%). Slechts 2 personen geven via het internet van BIA te hebben gehoord.
- Respondenten die BIA kennen hebben een positief beeld van BIA. De gemiddelde score op een schaal van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief) is 4. Hoewel de respondenten het dus een goed project vinden, zijn de meeste er zelf niet actief mee bezig. Slechts 13% is actief betrokken (geweest) bij BIA. De reden hiervoor is dat de meeste mensen geen tijd voor BIA hebben en dat veel mensen denken dat ze te oud zijn of dat BIA niet relevant is voor hen omdat de kinderen het huis uit zijn. De motivatie om in de toekomst actief te worden bij BIA is ook niet erg hoog (10% ja, 28% misschien, 50% nee). Men laat het graag aan anderen over. Opvallend is dat mensen in Oost-Boswinkel de minste motivatie hebben en mensen in Glanerbrug-Zuid de meeste motivatie hebben om in de toekomst mee te werken aan BIA. Veel respondenten in Oost-Boswinkel voelen zich ook weinig betrokken bij hun buurt, vinden dat de buurt achteruit gaat en zijn onzeker over de toekomst van de buurt. Dit kan er aan bijgedragen hebben dat de motivatie om de handen uit de mouwen te steken laag is.
- Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over hun wijk (88% tevreden). In Hogeland-Noord zijn de respondenten het meest tevreden, in Oost-Boswinkel het minst. In totaal vindt 23% van de respondenten dat de wijk verbeterd is de laatste jaren. Helaas vinden ook veel respondenten hun wijk achteruitgegaan. Verbetering ziet men met name op fysiek gebied, achteruitgang met name op sociaal gebied. Van de respondenten die verbetering zien in de wijk, denkt gemiddeld 50% dat BIA heeft bijgedragen aan de verbetering.
- Het beeld dat de respondenten van de gemeente Enschede hebben verschilt weinig per wijk, alleen respondenten uit Glanerbrug-Zuid zijn gemiddeld iets negatiever. Op een schaal van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief) is de gemiddelde score 3.4. Het algemene beeld van de gemeente Enschede is dus redelijk positief. Allochtonen zijn gemiddeld nog iets positiever dan autochtonen. Respondenten die positief zijn geven daar over het algemeen geen extra toelichting bij. Respondenten die negatief zijn geven vaak wel een extra toelichting. Veelgehoorde klachten gaan over projecten die uitgevoerd worden door de gemeente die veel geld kosten en in de ogen van bewoners niet nodig zijn. Ook veelgehoord zijn klachten op het gebied van onderhoud van openbare ruimte en de klacht dat de binnenstad meer aandacht krijgt dan de wijken.

6. Conclusies & Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de deelonderzoeken samengevoegd en hieruit worden conclusies getrokken over verschillende aspecten van BIA. Hierna volgt een aantal aanbevelingen ten behoeve van de continuering van BIA.

6.1 Conclusies

6.1.1 Effect BIA op wijken

Uit de interviews met BIA betrokkenen kwam naar voren dat de doelstellingen van BIA gehaald zijn. Bewoners hebben actief geparticipeerd in het project als projectteamleden of als projectindieners/uitvoerders en de professionals hebben hen daarbij ondersteund. Alle geïnterviewde betrokkenen hebben met veel plezier aan BIA meegewerkt en vinden het project geslaagd. In alle wijken is de fysieke leefomgeving verbeterd en de veiligheid is naar mening van de professionals en enkele bewoners indirect verbeterd, via sociale cohesie en wijkgevoel. De bewonersparticipatie is vooruit gegaan, er zijn nieuwe mensen actief geworden. Ook de sociale cohesie in de wijken is verbeterd. In de wijken waar BIA al is gestopt is een aantal bewoners actief gebleven in de vorm van bijvoorbeeld een buurtcommissie of wijkraad. In de huidige BIA wijken maken de bewoners op dit moment nog plannen om zelf actief te blijven na BIA.

De meeste effecten vinden plaats op microniveau. Rondom projecten of rondom projectteamleden ziet men effecten, maar op plaatsen waar geen BIA projecten zijn, worden weinig effecten waargenomen. Dit komt ook naar voren uit de huis-aan-huis enquêtes. In buurten waar een project was geweest kende men BIA beter en zag men ook vaker de positieve effecten van BIA dan in buurten waar geen project was uitgevoerd. Als respondenten van de huis-aan-huis enquête aangaven dat de buurt verbeterd was dankzij BIA, noemden zij vrijwel allemaal de verfraaiing van de openbare ruimte, men sprak niet over sociale effecten.

Uit de huis-aan-huis enquête bleek bovendien dat de bekendheid met BIA in de huidige BIA wijken vrij hoog is (70% in Glanerbrug-Zuid en 88% in Hogeland-Noord). In de ex-BIA wijken is die bekendheid een stuk lager (Oost-Boswinkel 36%, Stroinkslanden 44%, Tweekelerveld 52%). Dit kan komen doordat mensen het vergeten zijn, maar ook doordat sommige bewoners pas kort in de wijk wonen en BIA niet hebben meegemaakt. Bewoners die BIA kennen zijn gemiddeld genomen positief over het project. Toch is slechts 13% van de respondenten actief bij BIA betrokken en is de motivatie om actief te worden in de toekomst niet groot. De meeste respondenten denken dat ze geen tijd voor BIA hebben of dat het voor hen niet relevant is.

De respondenten van de huis-aan-huis enquête zijn over het algemeen tevreden over hun wijk. In Hogeland-Noord zijn de respondenten het meest tevreden, in Oost-Boswinkel het minst. In totaal vindt 23% van de respondenten dat de wijk verbeterd is de laatste jaren. Helaas vinden ook veel respondenten hun wijk achteruitgegaan. Verbetering ziet men met name op fysiek gebied, achteruitgang met name op sociaal gebied. Van de respondenten die verbetering zien in de wijk, denkt gemiddeld 50% dat BIA heeft bijgedragen aan de verbetering. Het beeld dat de respondenten van de gemeente Enschede hebben is in bijna alle onderzochte wijken hetzelfde, tussen neutraal en positief in (gemiddeld 3.4 op een schaal van 1=heel negatief tot 5=heel positief).

6.1.2 Samenwerking en communicatie

De samenwerking tussen de betrokkenen bij BIA verloopt/verliep over het algemeen goed, zo blijkt uit de interviews. Men is vooral te spreken over de goede sfeer binnen de projectgroepen en de betrokkenheid van de projectmedewerkers van de gemeente. De meeste bewoners hebben een positief beeld van de gemeente en hebben door BIA meer begrip gekregen voor de werkwijze van de gemeente. Soms zijn er problemen in de samenwerking tussen bewoners en professionals of tussen bewoners onderling. Dit blijken vaak communicatieproblemen te zijn. Wel geven de geïnterviewden aan dat de samenwerking in het begin soms stroef verliep, omdat zowel bewoners als professionals

nog aan hun rol moesten wennen. De samenstelling van de projectgroepen vond men goed. Belangrijk hierbij was dat bewoners wel in de meerderheid moesten blijven. In Twekkelerveld en Oost-Boswinkel vond men de projectgroep geen goede afspiegeling van de wijk.

De communicatie tussen de betrokkenen verloopt over het algemeen goed. Soms doen zich communicatieproblemen voor. Onder meer tussen bewoners en medewerkers van stadsdeelbeheer. Bewoners begrijpen bijvoorbeeld niet waarom sommige fysieke projecten lang duren en als zij hierover niet goed geïnformeerd worden ontstaat onbegrip en frustratie. Duidelijke en eenduidige communicatie naar bewoners toe tijdens de uitvoer van een project is daarom heel belangrijk.

De communicatiemiddelen van de gemeente, zoals nieuwsbrieven en flyers, worden goed gewaardeerd. De meningen over de nieuwsbrief zijn verdeeld. Een gedeelte van de geïnterviewden wil graag een nieuwsbrief voor heel Enschede, omdat ze zo kunnen zien wat er in andere wijken speelt en hier ideeën uit kunnen opdoen. Een ander gedeelte is juist alleen maar geïnteresseerd in wat zich in de eigen wijk afspeelt en wil dus een nieuwsbrief voor alleen de eigen wijk. Uit de huis-aan-huis enquête blijkt dat het grootste gedeelte van de respondenten BIA heeft leren kennen door de folders en nieuwsbrieven die huis-aan-huis verspreid zijn. Ook geeft 16% van de respondenten aan in de wijkkrant over BIA te hebben gelezen. De website wordt slechts door 2 respondenten genoemd. Ook van de geïnterviewde betrokkenen kent niet iedereen de website. De mensen die de website kennen, vinden vaak dat de inhoud te weinig actueel is. Dit komt doordat de communicatiemedewerker, die alle centrale BIA communicatie regelt, te weinig tijd heeft om alle taken goed uit te voeren. Bovendien is de communicatiemedewerker de enige persoon die informatie op de website kan plaatsen. Projectmedewerkers kunnen niet zelf bijvoorbeeld foto's van een activiteit plaatsen. Naast een capaciteitsprobleem is er dus ook een technisch probleem.

Uit de interviews blijkt dat betrokkenen uit alle wijken betwijfelen dat alle doelgroepen in hun wijk bereikt worden met BIA. Ze denken dat met name allochtonen, ouderen en mensen die niet kunnen lezen en schrijven minder goed bereikt worden met de huidige communicatiemiddelen. Voor deze mensen zou een persoonlijke aanpak beter werken. Zij hebben waarschijnlijk ook meer hulp nodig bij het uitvoeren van hun plannen. Hier ligt een taak voor de bewonersondersteuners van Alifa. Het probleem is dat deze mensen hier vaak niet aan toekomen, omdat ze te weinig tijd hebben voor deze taken. De vermoedens van de geïnterviewden, dat allochtonen minder goed bereikt worden, worden ondersteund door de resultaten van de huis-aan-huis enquête. Van de allochtonen zegt gemiddeld 38% BIA te kennen en bij de autochtonen is gemiddeld 62% bekend met BIA.

6.1.3 Opzet BIA

De geïnterviewde betrokkenen zijn erg tevreden over de opzet van BIA en ook het merendeel van de respondenten van de huis-aan-huis enquête is positief over BIA. Uit de interviews komt naar voren dat het wel belangrijk is dat BIA minimaal 2 jaar in een wijk draait, in verband met de opstartperiode. Dit bleek ook uit de terugblik naar Buurt aan Zet. Daarnaast is het belangrijk dat de BIA wijken niet te groot zijn. De negatieve klanken die gehoord zijn tijdens de interviews gingen voornamelijk over de traagheid van sommige projecten of over onbegrip en ontevredenheid van betrokkenen over de werkwijze van de gemeente. Wat BIA zo uniek maakt is volgens iedereen het feit dat bewoners met budget en begeleiding vanuit de gemeente zelf actief de leefbaarheid in hun buurt kunnen verbeteren. Wat er volgens de bewoners en professionals absoluut niet mag veranderen aan BIA is het budget, de looptijd (minimaal 2 jaar), het initiatiefrecht en de beslissingsbevoegdheid van bewoners, de toegewijheid van de professionals en de betrokkenheid van de gemeente.

Wat betreft de taken van professionals is het belangrijk om goed in kaart te brengen welke taken de professionals moeten uitvoeren en hoeveel tijd hiervoor nodig is. Op deze manier voorkom je dat professionals niet al hun taken kunnen uitvoeren en BIA er onder gaat lijden. Ook voor bewoners is het goed om bij de start van het project duidelijk te weten wat hun taken zijn en hoeveel tijd hun functie gaat kosten. Zo voorkom je dat bewoners zich verkijken op de functie en gedurende het proces afhaken omdat het anders is dan ze verwachtten.

6.2 Aanbevelingen

Als afsluiting van dit rapport wordt in deze paragraaf een aantal aanbevelingen gedaan voor de continuering van BIA. In hoofdstuk vier was al een aantal aanbevelingen te lezen die voortkwamen uit de terugblik naar Buurt aan Zet. Deze worden hier nogmaals weergegeven, aangevuld met aanbevelingen die uit de resultaten van de andere deelonderzoeken naar voren zijn gekomen.

De opzet van BIA

- BIA heeft een opstartperiode nodig en moet daarom in ieder geval twee jaar in een wijk draaien. Het is aan te raden om BIA niet langer dan drie jaar te laten draaien in een wijk, want bij BAZ is gebleken dat dan de aandacht voor het project en daarmee het aantal ideeën afneemt. Als er in de beginfase snel een aantal projecten wordt uitgevoerd, zien bewoners direct effect en wordt de ideeënstroom op gang gebracht.
- Zorg ervoor dat niet elk BIA team het wiel opnieuw moet uitvinden en elk team dezelfde problemen tijdens de opstartfase ervaart. Hiervoor is het noodzakelijk dat bij het begin van het project alle betrokkenen duidelijk weten wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn. Ook is het aan te raden dat nieuwe BIA projectteams in de opstartfase contact hebben met oude projectteams. Het horen van ervaringen van de oude projectteams kan ervoor zorgen dat de nieuwe teams bepaalde valkuilen kunnen omzeilen. Zowel bewoners als professionals moeten weten welke rol zij hebben en proberen zo snel mogelijk in deze rol te komen. Het horen van ervaringen van collega's kan hierbij helpen.
- De communicatiemedewerker heeft te weinig tijd om alle centrale communicatietaken goed uit te voeren. Door tijdgebrek blijven taken liggen, zoals het updaten van de website. Een uitbreiding van het aantal uren van deze functie of de inzet van een stagiaire is hiervoor een oplossing.
- De bewonersondersteuner van Alifa speelt een cruciale rol bij BIA. De taken die een bewonersondersteuner uitvoert en het aantal uren dat deze aan BIA besteedt, verschillen per wijk. Sommigen geven aan dat zij te weinig tijd hebben om hun taken uit te voeren. Het is aan te raden om duidelijk in kaart te brengen wat de taken van de bewonersondersteuner zijn en hoeveel uren daaraan gekoppeld moeten worden.
- Zorg ervoor dat de BIA wijken niet te groot en niet te klein zijn. Stroinkslanden is een voorbeeld van een wijk die te groot is. Twee professionals hadden hier bijna een dagtaak aan BIA. Anderzijds moet de wijk ook niet te klein zijn, omdat er voldoende respons moet kunnen komen.
- Een goede voorbereiding is noodzakelijk. Als een nieuw projectteam begint, zorg dan voor een goede taakverdeling voor zowel professionals als bewoners. Mensen moeten weten wat hun rol is, wat hun taken zijn, hoeveel tijd hun functie gaat kosten en wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Het blijkt dat veel bewoners denken dat ze geen tijd hebben voor BIA. Dit beeld klopt niet, want de meeste projectteamleden zeggen dat BIA niet veel tijd kost. Bij het werven van projectteams kan hier de nadruk op worden gelegd, om zo het misverstand uit de weg te ruimen.
- Het budget van 250.000 euro per jaar voor vijf BIA-wijken is goed.
- De opzet van BIA blijkt goed te werken. De BIA-aanpak waarbij bewoners zelf verantwoordelijkheid en budget hebben en begeleid worden door professionals zou mogelijk ook in andere bewonersparticipatieprojecten goed kunnen werken.

De uitvoering van BIA

- Zorg er tijdens BIA voor dat er wederzijds begrip ontstaat tussen bewoners en gemeente, door goede samenwerking en communicatie.
- Stimuleer de nieuwe bewoners die actief zijn geworden tijdens BIA om ook na BIA actief te blijven in de wijk, door bijvoorbeeld zitting te nemen in de wijkraad, en zorg voor faciliteiten. Zo hou je een gedeelte van de nieuw verworven bewonersparticipatie en sociale cohesie in een wijk vast. Hier is tevens een belangrijke rol weggelegd voor de bewonersondersteuners. Zij hebben contacten in de wijk en kunnen bewoners motiveren om actief te blijven.

- Zorg net als bij BAZ voor een leuke afsluiting van het project, zodat bewoners weten dat het project is afgelopen en er later op een positieve manier aan terugdenken.
- Bewoners uit de BAZ wijken merken dat bewoners nog steeds ideeën hebben, maar dat er een vorm van drempelvrees is naar de gemeente toe. Hoewel er budget is voor bewonersinitiatieven, durven zij hiervoor niet naar de gemeente toe te stappen. BIA wil bewoners stimuleren om actief te worden in de hoop dat zij ook actief blijven als BIA vertrekt uit de wijk. Het is dan wel belangrijk om deze drempelvrees te verlagen. Bewoners moeten dus weten dat zij nog steeds actief de leefbaarheid in hun wijk kunnen aanpakken en dat er geen drempelvrees nodig is. Het beschikbare budget is weliswaar minder dan bij BIA, maar er zijn nog wel degelijk mogelijkheden. Deze boodschap moet vooral ook tegen het eind van het project duidelijk naar bewoners gecommuniceerd worden.
- Probeer ervoor te zorgen dat er bij BIA een breed draagvlak is onder bewoners voor de projecten die worden uitgevoerd. Tijdens BAZ bleek dat veel aanvragen van dezelfde groep bewoners kwamen. Hier ligt met name een rol voor de professionals, deze moeten dit probleem signaleren en vervolgens proberen om ook andere bewoners te motiveren en activeren.
- Er zullen veel aanvragen voor fysieke projecten komen vanuit bewoners, maar probeer ook sociale projecten te stimuleren. Bij fysieke projecten, zoals een speeltuin, ontstaat namelijk weinig sociale cohesie. Met name met het oog op het ontstaan en behouden van sociale cohesie is het belangrijk dat er ook projecten zijn die hierop gericht zijn.
- Door de BAZ betrokkenen is gesignaleerd dat de sociale cohesie die is ontstaan moeilijk vast te houden is. Om dit toch te blijven stimuleren als BIA afgelopen is in een wijk zou er bijvoorbeeld nog eens een BIA reünie kunnen worden georganiseerd in de wijk. Zo blijven bewoners met elkaar in contact en op zulke bijeenkomsten kunnen ook verhalen over BIA uitgewisseld worden en nieuwe bewonersinitiatieven ontstaan.
- Het onderhoud van fysieke BIA projecten moet goed geregeld worden, zodat de projecten ook nog goed onderhouden worden wanneer BIA is gestopt.
- Het is aan te raden om zowel stedelijke nieuwsbrieven te maken als nieuwsbrieven per wijk. Door de nieuwsbrief frequent uit te brengen blijft BIA continu onder de aandacht van de bewoners. Te denken valt bijvoorbeeld aan twee keer per jaar een stedelijke nieuwsbrief en vier keer per jaar een nieuwsbrief specifiek voor elke wijk. Geïnteresseerden kunnen deze nieuwsbrief ook digitaal ontvangen.
- Sommige doelgroepen worden moeilijk bereikt met de huidige communicatiemiddelen en hebben meer baat bij een persoonlijke benadering. Hier ligt een taak weggelegd voor de bewonersondersteuners.
- De wijkkranten bereiken vrij veel mensen. Het zou goed zijn om hier structureel artikelen in te plaatsen, bijvoorbeeld in de vorm van een vaste BIA rubriek in het gemeentelijk katern.
- Een goede communicatie tussen stadsdeelmanagement en stadsdeelbeheer is uitermate belangrijk. Als er bijvoorbeeld fysieke projectplannen zijn die niet binnen het beleid passen of om andere redenen niet uitvoerbaar zijn moet dit goed intern gecommuniceerd worden.
- Door heldere, eenduidige communicatie tussen gemeente en bewoners kunnen veel frustraties en problemen voorkomen worden.
- Bewoners willen graag direct resultaat zien en klagen al snel dat de uitvoering zo lang duurt. Om te voorkomen dat de uitvoering van projecten echt lang duurt is het beter om weinig grote projecten zoals verkeersmaatregelen te honoreren, maar BIA voornamelijk op kleinere projecten te richten. Het is namelijk juist een pluspunt van BIA dat bewoners relatief snel iets voor elkaar kunnen krijgen in hun wijk. Een enkel groot project is, indien goed geregeld en gecommuniceerd, geen probleem, maar de nadruk dient te liggen op kleine, snelle projecten.
- Omdat effecten vooral op microniveau plaatsvinden, rondom projecten of projectteamleden, is het goed om bij de honorering van projecten te letten op spreiding in de buurt, zodat overal de BIA effecten zichtbaar worden.

Bijlagen

1. Interviewschema Buurt in Actie
2. Interviewschema Buurt aan Zet
3. Vragenlijst huis-aan-huis enquête

Buurt in Actie interviewschema

Effect BIA op wijk

1. Welke wijk?
 - Tweckelerveld
 - Hogeland-Noord
 - Boswinkel
 - Stroinkslanden
 - Glanerbrug
2. Op welke manier bent u betrokken bij BIA?
 - Projectmedewerker gemeente
 - Professional overig, namelijk.....
 - Bewonersprojectteamlid
 - Bewoner/projectindienaar
3. Heeft u het idee dat dankzij BIA de veiligheid in de wijk vergroot is in de afgelopen 2 jaar?
 - Ja
 - Nee
4. Heeft u het idee dat dankzij BIA de fysieke leefomgeving in de wijk verbeterd is in de afgelopen 2 jaar? D.w.z. dat de wijk er beter uitziet, b.v. parkjes zijn opgeknapt etc.
 - Ja
 - Nee
5. Merkt u sinds BIA verbetering in de wijk wat betreft sociale cohesie? D.w.z. dat er meer contact is tussen burens, buurtbewoners vaker een praatje maken op straat, etc.
 - Ja
 - Nee
6. Merkt u sinds BIA verbetering in de wijk wat betreft bewonersparticipatie? D.w.z. dat bewoners vaker naar buurtactiviteiten komen, meehelpt met acties, etc.
 - Ja
 - Nee
7. Merkt u nog meer effecten in de wijk sinds BIA is gestart?
8. Heeft u het idee dat met BIA alle doelgroepen in de wijk worden bereikt (bv. oud en jong, allochtoon en autochtoon)?
 - Ja
 - Nee, niet bereikt worden:....., omdat.....
9. In hoeverre vindt u dat het project BIA in uw wijk geslaagd is?
 - Zeer geslaagd
 - Geslaagd
 - Enigszins geslaagd
 - Niet geslaagd
 - Totaal niet geslaagd

Samenwerking

10. Wat voor beeld heeft u van de gemeente Enschede?
(N.B. deze vraag niet voor gemeenteambtenaar)
 - Zeer positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Zeer negatief

11. Is uw beeld van de gemeente Enschede veranderd sinds u meewerkt aan BIA?
(N.B. deze vraag niet voor gemeenteambtenaar)

- Ja, positief, toelichting.....
- Ja, negatief, toelichting.....
- Nee, toelichting.....

12. a. Hoe heeft u de samenwerking met de gemeente ervaren?
(deze vraag niet voor gemeenteambtenaar)

- Zeer positief
- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Zeer negatief

b. Hoe heeft u de samenwerking met buurtbewoners en professionals ervaren?
(alleen voor gemeenteambtenaar)

- Zeer positief
- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Zeer negatief

c. Hoe heeft u de samenwerking binnen/met het projectteam BIA ervaren?

- Zeer positief
- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Zeer negatief

13. Welke verbeterpunten kunt u noemen op het gebied van samenwerking met de gemeente/buurtbewoners en professionals/projectteam (welke van toepassing is)

14. Wat vindt u van de huidige samenstelling van de projectgroep? Wat zijn eventuele verbeterpunten (bv. meer bewoners er in, of meer gemeenteambtenaren)?
(niet voor bewoners/projectindieners)

Communicatie

15. Bent u tevreden over de communicatie binnen de projectgroep? Wat zijn eventuele verbeterpunten? (niet voor bewoners/projectindieners)

- Ja
- Nee
- Verbeterpunten:.....

16. Bent u tevreden over de communicatie met de gemeente? Wat zijn eventuele verbeterpunten?
(niet voor gemeenteambtenaar)

- Ja
- Nee
- Verbeterpunten:.....

17. Bent u tevreden over de communicatie van het projectteam met de bewoners in de wijk? Wat zijn eventuele verbeterpunten?

- Ja
- Nee
- Verbeterpunten:.....

18. Bent u tevreden over de communicatie met het projectteam? Wat zijn eventuele verbeterpunten? (alleen voor bewoners/projectindieners)
- o Ja
 - o Nee
 - o Verbeterpunten:.....

Algemeen

19. Wat vindt u van de huidige opzet van BIA? D.w.z. indienen projecten/goedkeuren projecten/uitvoeren projecten i.s.m. bewoners. Wat zou u eventueel willen veranderen aan deze opzet?
20. Wat is volgens u de meerwaarde van BIA ten opzichte van andere projecten in de wijk?
21. Wat is in het algemeen de grootste frustratie (1 ding) waar u tijdens BIA tegenaan bent gelopen?
22. Wat mag er volgens u absoluut niet veranderen aan BIA?
23. Heeft u verder nog opmerkingen die van belang zijn voor de evaluatie?

Buurt aan Zet interviewschema

1. Er is in uw wijk 3 jaar gewerkt met het project BAZ. Wat heeft dit project destijds voor de wijk opgeleverd, welke effecten waren er toen te zien?
2. En in hoeverre zijn deze effecten op dit moment nog te merken?
3. Als er verschil is tussen effecten destijds en effecten nu, hoe denkt u dat dat komt?
4. Vond u dat BAZ een succes was in uw wijk? (ja/nee)
5. Waarover was u het meest tevreden? (welk aspect van het project)
6. Waarover was u het minst tevreden? (welk aspect van het project)
7. Hoe is het project geëindigd?
8. Bent u tevreden over de manier waarop het project is geëindigd, of had u het graag anders gezien?
9. Zijn er na het eindigen van het project nog bewonersinitiatieven geweest, is de weg die is ingeslagen met BAZ doorgezet door de bewoners?
10. Denkt u dat de bewoners het BAZ project missen?

Vragenlijst huis-aan-huis enquête

Bekendheid met BIA

1. Heeft u wel eens van BIA gehoord?
 - Ja
 - Nee
2. Heeft u dit logo/deze nieuwsbrief wel eens gezien?
 - Ja
 - Nee (door naar vraag 10)
3. Op welke manier heeft u van BIA gehoord (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Folders/flyers
 - Wijkkrant
 - Internet
 - Via burelen
 - Via vrienden/bekenden
 - Via welzijnswerker/wijkagent/etc.
 - Anders, namelijk.....
4. Kunt u vertellen wat BIA inhoudt?
 - Ja, namelijk.....
 - Nee
5. Kunt u een BIA project in uw wijk noemen?
 - Ja, namelijk.....
 - Nee
6. Welk beeld heeft u van BIA?
 - Zeer positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Zeer negatief

Deelname aan BIA

7. Bent u betrokken bij BIA en zo ja, op welke manier? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Nee, ik ben niet betrokken
 - Ja, ik heb een idee aangedragen (door naar vraag 10)
 - Ja, ik heb gestemd op een idee (door naar vraag 10)
 - Ja, ik ben lid van het projectteam (door naar vraag 10)
 - Ja, ik heb meegewerkt bij de uitvoering van een project (door naar vraag 10)
 - Ja, ik heb deelgenomen aan een activiteit van BIA (door naar vraag 10)
8. Zo nee, waarom bent u niet actief betrokken?
 - Geen interesse
 - Geen tijd
 - Niet goed op de hoogte van mogelijkheden
 - Anders, namelijk.....
9. Denkt u dat u in de toekomst wellicht actief betrokken zult raken bij BIA?
 - Ja
 - Misschien
 - Nee
 - Weet niet

Effect van BIA op de wijk

10. Bent u tevreden over de buurt waarin u woont?
 - Ja
 - Nee
 - Weet niet
11. Heeft u het idee dat de buurt de afgelopen 2 jaar is verbeterd (leefbaarheid, veiligheid)?
 - Ja, op het gebied van.....
 - Nee (ga naar vraag 13)
 - Weet niet (ga naar vraag 13)

12. Denkt u dat BIA hieraan een bijdrage heeft geleverd?
(niet voor mensen die BIA niet kennen)
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
13. Welk beeld heeft u van de gemeente Enschede?
- Zeer positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Zeer negatief

Demografische gegevens

14. Wijk/straat
- Tweekelerveld, straat.....
 - Hogeland-Noord, straat.....
 - Boswinkel, straat.....
 - Stroinkslanden, straat.....
 - Glanerbrug, straat.....
15. Geslacht
- Man
 - Vrouw
16. Leeftijd
- <30
 - 30-60
 - >60
17. Etniciteit
- Allochtoon niet Westers
 - Autochtoon
18. Werksituatie
- School/studie
 - Betaald werk
 - Huishouden
 - Werkloos
 - Arbeidsongeschikt
 - Gepensioneerd
19. Woonsituatie
- Alleen
 - Met partner
 - Met huisgenoten
 - Met ouders
 - Met kinderen
20. Thuiswonende kinderen
- Ja
 - Nee