

## Vernieuwing openbare ruimte als middel om het samenleven te versterken

*Beschrijving en evaluatie van het project 'straatresultaat' in de wijk Voorstad Oost in Deventer*



*'Ik had niet verwacht dat je met een project in de openbare ruimte het samenleven in een buurt zo enorm zou kunnen verbeteren'*



## Voorwoord

Dit rapport 'Vernieuwing openbare ruimte als middel om samenleven te versterken' evalueert een experimenteel project in de Bierstraatbuurt, onderdeel van de wijk Voorstad Oost in Deventer. In de buurt is een project in de openbare ruimte uitgevoerd, waarin bewoners, aannemer en gemeente op een gelijkwaardige manier hebben samengewerkt. Binnen het project is gezocht naar mogelijkheden voor bewoners om dingen samen te doen en om eigenaarschap te ontwikkelen van de openbare ruimte en het leven in de buurt. Deze evaluatie is uitgevoerd om vast te stellen of het project succesvol is geweest en welke lessen er getrokken kunnen worden. Verder is het rapport geschreven om de opgedane kennis te delen met andere partijen en professionals.

De projectleider sociaal Marijn Roze heeft voor dit rapport het procesverslag en het deel met concrete resultaten geschreven. Beleidsadviseur en onderzoeker Sharon Neulen heeft het evaluatieonderzoek uitgevoerd en de resultaten hiervan beschreven. Samen hebben ze nagedacht over de onderzoeksopzet en de uiteindelijke verslaglegging. Marijn hielp bij het leggen van contact met bewoners waarmee interviews zijn afgenomen.

Wij willen graag de betrokken bewoners, aannemer Gerrit Flierman B.V., de gemeentelijke projectleider fysiek en de gebiedsregisseur van Voorstad Oost bedanken voor de medewerking aan het onderzoek.

Wij wensen u veel leesplezier en inspiratie toe.

*Marijn Roze (Projectleider gemeente Deventer)*

*Sharon Neulen (beleidsadviseur en onderzoeker gemeente Deventer)*

Deventer, 10 maart 2017

## Inhoud

1	Samenvatting .....	4
2	Procesverslag project straatresultaat .....	6
3	Resultaten .....	10
3.1	Bewonersnetwerken.....	10
3.2	Fysiek .....	10
3.3	Sociaal.....	11
4	Onderzoeksmethode – Evaluatie onderzoek.....	12
4.1	Methode .....	12
4.2	Structuur.....	12
4.3	Doelgroep.....	12
5	Evaluatie project .....	14
5.1	Motieven ambassadeurs en deelnemers .....	14
5.2	Motieven niet-deelnemers .....	15
5.3	Motieven vanuit literatuuronderzoek – Ambassadeurs en deelnemers .....	16
5.4	Motieven vanuit literatuuronderzoek – Niet-deelnemers .....	18
5.5	Fysieke en sociale gevolgen – Ambassadeurs en deelnemers.....	19
5.6	Fysieke en sociale gevolgen – Niet-deelnemers .....	20
5.7	Verwachtingen bewoners voor toekomst.....	21
5.8	Ervaringen professionals.....	22
6	De tien succesfactoren .....	25
7	Bijlage 1 - Literatuuronderzoek.....	27
8	Bijlage 2: Vragenlijst - bewoners .....	31
9	Bijlage 3: Vragenlijst – aannemer en ambtenaar.....	33

# 1 Samenvatting

Gemeente, aannemer en bewoners hebben in een gelijkwaardige samenwerking een project uitgevoerd waarbij de openbare ruimte van de Bierstraatbuurt is opgeknapt en het samenleven in de buurt is verbeterd. Bewoners kregen het aanbod om geld te verdienen door 40.000 stoeptegels te verwijderen en de nieuwe trottoirs in te vegen. Met het verdiende geld schaften ze gereedschap en materialen aan om hun buurt nog mooier, leuker en gezelliger te maken. Gemeente en aannemer hebben in samenwerking met bewonersambassadeurs een participatieproces bedacht en uitgevoerd. Het vormde de basis voor de uitvoering van het project.

Door het project is een stevig bewonersnetwerk ontstaan. De bewonersambassadeurs die betrokken waren, hebben zich na afloop van het project opnieuw verenigd, aangevuld met anderen. Zij voelen zich verantwoordelijk voor hoe het met de buurt gaat en zetten acties op om de buurt netjes, opgeruimd en gezellig te houden. Naast deze ambassadeurs hebben ongeveer vijftig bewoners tegels gesjouwd waren ongeveer 250 bewoners in een andere vorm betrokken, bijvoorbeeld door een boomperk te adopteren en koffie te regelen.

## Resultaten

Er zijn verschillende fysieke (zichtbare) resultaten bereikt:

- Vernieuwde stoepen en daarmee een openbare ruimte die jaren vooruit kan;
- Vergrote, opgeknapt en bloemrijke boomspiegels;
- Tientallen zelfgemaakte houten bankjes en bloembakken voor de deur;
- Een opgeknapt plein voor het buurthuis, dat door de buurt wordt onderhouden;

Het samenwerken en elkaar leren kennen zorgde ook voor sociale resultaten:

- Bewoners kennen elkaar nu (beter);
- Bewoners onderhouden samen periodiek de straat en doen leuke dingen;
- Een aantal bewoners heeft persoonlijke groei doorgemaakt;
- Er ontstaan nieuwe initiatieven, zoals samen koffie drinken, knutselochtenden, etc.;
- De gemeente en het sociaal team kregen beter inzicht in de buurt en andersom.

## Evaluatie

Om als gemeente te leren van het project en de kennis te kunnen delen, is het project grondig geëvalueerd. De evaluatie bleek ook een goed middel om bewoners met elkaar verder te laten denken over wat er in de buurt nodig is om het leuk en leefbaar te houden.

Voor de evaluatie zijn bewonersambassadeurs en deelnemende en niet-deelnemende bewoners geïnterviewd. Aan hen is gevraagd wat hun motieven zijn geweest om wel of niet met het project mee te doen en naar de fysieke en sociale gevolgen die het voor hen en de buurt heeft gehad.

Uit de interviews zijn uiteindelijk tien factoren geformuleerd die een project als dit tot een succes kunnen maken:

- Een gelijkwaardige samenwerking (tussen gemeente, bewoners en aannemer);
- Benut bestaande netwerken en breng de meerwaarde over op werkers en sleutelpersonen;
- Een contactpersoon voor de buurt vanuit de gemeente;
- Duidelijkheid voor, tijdens en na het project;
- Een gemotiveerde ambassadeursgroep;
- Bewoners die samen dingen willen doen;
- Betrekken van bewoners die niet mee kunnen/willen helpen;
- Faciliteren;
- Bewustzijn binnen de organisatie;
- Samen je succes vieren en trots durven zijn!

Verder is op basis van twee groepsgesprekken van ambassadeurs en betrokken bewoners helder geworden wat bewoners nodig hebben om hun straat netjes, opgeruimd en gezellig te houden.

Volgens bewoners zijn drie aspecten belangrijk:

- Een planning en goede communicatie;
- Materiaal;
- Gemotiveerde mensen.

Om het in de buurt gezellig te houden en de sociale contacten te onderhouden, zijn volgens bewoners de volgende drie aspecten belangrijk:

- Samen dingen doen (niet alleen feestjes, maar ook onderhoud van de buurt);
- Goede communicatie;
- Elkaar begroeten en met elkaar kletsen.

Wat vooral opviel in deze sessies is dat bewoners aangeven dat door samen de buurt netjes en opgeruimd te houden, er ook gezelligheid in de buurt ontstaat. Daar is niet altijd een feestje voor nodig.



## 2 Procesverslag project straatresultaat

Sinds 2009 is het gebiedsprogramma Voorstad Oost in uitvoering. Vanuit het gebiedsprogramma is er extra inzet vanuit de gemeente en andere partijen in Voorstad Oost om samen met bewoners de wijk leefbaarder te maken en te houden.

In 2015 maakte Woonbedrijf ieder1 bekend dat zij groot onderhoud zou gaan uitvoeren aan haar bezit in de buurt rondom de Bierstraat. Omdat de leefbaarheid in dit buurtje onder druk stond, was dit voor gebiedsregiseur Gerlinda Tjihuis reden om ook voor dit punt extra aandacht te vragen. Marijn Roze (projectleider sociaal) en Bjorn Hendriks (projectleider fysiek) verkenden de mogelijkheden.

De rolverdeling tussen beide projectleiders was:

- Bjorn Hendriks. Verantwoordelijk voor de afspraken met de aannemer en de kwaliteitscontrole van het geleverde werk (*projectleider fysiek*).
- Marijn Roze. Bedacht en zette samen met bewoners het participatieproces op. Voor bewoners aanspreekpunt en samenwerkingspartner namens de gemeente (*projectleider sociaal*).

De onderzoeksvraag die werd mee gegeven bestond uit de volgende punten:

### Wat kan de gemeente Deventer doen om de openbare ruimte op te waarderen?

*Met als achterliggende gedachte dat de wijk fysiek (woningen + openbare ruimte) er weer lange tijd tegenaan zou kunnen. En tegelijkertijd om bewoners te laten zien en ervaren dat de gemeente hun buurt serieus neemt (werken aan vertrouwen).*

### Hoe kan het samenleven in de Bierstraatbuurt versterkt worden?

*Met als achterliggende gedachte dat prettig leven in een buurt vooral bepaald wordt door hoe mensen met elkaar samenleven en omgaan met hun omgeving.*

### Wat is nodig en welke kansen zijn er?

#### Zelf kijken

Het onderzoeken hoe de openbare ruimte opgewaardeerd zou kunnen worden, is simpelweg gedaan door de buurt in te gaan en te kijken. Technisch was alles in orde (ook volgens beheergegevens), maar veel uitstraling had de buurt niet. Het geheel was vooral grijs, her en der lag afval en in boompjes groeide voornamelijk onkruid. Ook het centraal gelegen plein met drie boompjes en de entree van de Bierstraat straalden weinig uit. Bewoners leken zich geen eigenaar te voelen van de openbare ruimte en de gemeente overigens ook niet.



Oude situatie

#### Kennis van bewoners benutten

Doordat de projectleider sociaal vanuit het gebiedsprogramma al enkele jaren actief was in Voorstad Oost, had hij ook kennis van wensen en ergernissen van bewoners. Eén bewoner had al aangegeven dat ze zich achtergesteld voelden als buurt. De reden hiervoor was dat in de hele stad nieuwe trottoirs werden aangelegd, maar dat zij in 2002 de oude tegels weer teruggelegd kregen. Verder was er veel en vaak irritatie van enkele bewoners over afval op straat. De buurtcoach omschreef de buurt als 'anoniem' waar mensen vooral op zichzelf zijn, waar weinig gebeurt, maar wel veel problemen achter de voordeur zijn.



Oude situatie buurtplein

Maar er waren ook positieve punten. Zo was er de geveltuinacademie: Twee buurmensen die andere buren hielpen met het aanleggen van geveltuinen. En er was een pril idee van een bewoonster om meer zitplekken in de buurt te realiseren, waardoor bewoners elkaar beter zouden kunnen ontmoeten.

#### Eerste gedachten

Vanuit het kijken en het benutten van de kennis van bewoners kwam naar voren dat het vervangen van de trottoirs zou bijdragen aan een betere uitstraling van de buurt. Op het moment dat de trottoirs open zouden gaan, zou er voor



Hoe het zou kunnen worden.

bewoners ook direct de mogelijkheid ontstaan om zelf meer geveltuinen aan te leggen. Daarnaast leken er kansen voor bewoners om met elkaar de tientallen boomperkjes en enkele groenstroken eigen en mooi te maken. Ook werden het centraal gelegen plein en de entree van de Bierstraat genoemd als beeldbepalende plekken waar de gemeente wat extra's zou willen doen. Voor beide plekken was er een ontwerpessie met bewoners en een stedenbouwkundig ontwerper.

### *Aannemer zoeken / uitdagen*

Toen de eerste ideeën bekend waren, is een aannemer gezocht die de trottoirs kon vervangen en twee beeldbepalende plekken kon opknappen. Deze aannemer (Gerrit Flierman B.V.) is bij het maken van zijn plan van aanpak uitgedaagd om na te denken over wat bewoners samen zouden kunnen. En welke mogelijkheden er waren om eigenaarschap te ontwikkelen.



De aannemer stelde in het plan van aanpak voor dat bewoners de mogelijkheid zouden krijgen om samen geld te verdienen. Dat kon door een deel van de opdracht over te nemen (het verwijderen van de oude tegels en het invegen van de nieuwe). De bewoners konden het verdiende geld besteden aan materialen en zaken ten behoeve van de buurt. Voor zover bekend is deze vorm van zelfwerkzaamheid tot op heden uniek.

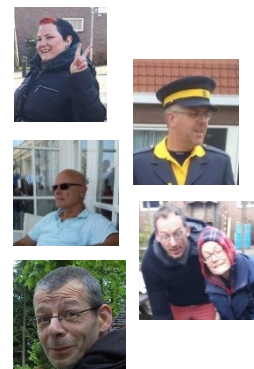
### *Participatieproces bepalen*

Toen het plan financieel en verzekeringstechnisch mogelijk bleek, heeft de projectleider sociaal een participatieproces voorbereid. De gedachte was dat het plan alleen succesvol zou zijn als bewoners met elkaar aan de slag wilden. (Mocht dat niet gebeuren, zou het vervangen van de trottoirs wel gewoon doorgaan). Hij wilde gaan werken met bewonersambassadeurs: bewoners die met hem het proces verder wilden uitdenken en uitvoeren. De gedachte hierachter was dat bewoners en gemeente dan samen aan een plan zouden werken voor een betere buurt. De overtuiging en ervaring was dat bewoners ook kennis en kwaliteiten hebben om bij te dragen. Hierdoor zouden zowel het project als het participatieproces beter worden.

### *Bewonersambassadeurs*

In eerste instantie werden negen bewoners persoonlijk uitgenodigd om met de projectleider en de aannemer over het project te praten. De projectleider sociaal kende deze bewoners als redelijk positief en constructief en als mensen die 'iets' met de buurt hadden. Van deze negen bewoners kwamen er uiteindelijk zes naar een startbijeenkomst. De projectleider begon de bijeenkomst door per persoon te benoemen waarom hij of zij was uitgenodigd:

- Lotte – Jij bent al enkele jaren een erg actieve bewoner en hebt een idee om de buurt nog gezelliger te maken met bankjes;
- Gerard – Jij bent jarenlang actief geweest in het wijkteam, kent de buurt aardig goed en weet wat er nodig is;
- Jeroen en Janneke – Jullie zijn erg creatief en hebben onder andere een leuke geveltuin aangelegd;
- André – Jij zorgt ervoor dat de hapjestuin mooi blijft en iedereen daarvan kan genieten;
- Alex – Jij bent ontzettend goed met woorden, beheert de facebookpagina van de wijk en bent actief bij 't Gat.



Doordat iedereen werd aangesproken op zijn of haar talent, wat duidelijk wat hij of zij kon bijdragen. Vervolgens is het plan van de gemeente en aannemer toegelicht en de bewoners om een reactie gevraagd. Ook is de open vraag gesteld wat deze bewoners zelf vonden dat nodig was in hun buurt. Door op antwoorden door te vragen ontstond er al vrij snel een gesprek tussen bewoners onderling en met gemeente en aannemer over het samen leven in de buurt en hoe dat te verbeteren zou zijn. Er vonden drie gesprekken plaats over een tijdsperiode van twee maanden. Bewoners hadden tijd nodig om het op zich in te laten werken en er verder over na te denken. Door tijdens de gesprekken veel ruimte te bieden aan ideeën en meningen van bewoners, bewoners vooral ook met elkaar te laten praten en door ideeën en meningen van bewoners te waarderen, begonnen bewoners zich steeds meer eigenaar te voelen van het project. Van daaruit was het eenvoudiger om samen een plan te maken, uit te voeren en om de rest van de buurt te betrekken.

## *Straatgesprekken*

Samen met de bewonersambassadeurs werden straatgesprekken voorbereid en uitgevoerd. In totaal werden de bewoners van acht straten afzonderlijk uitgenodigd voor een gesprek over het plan. Ze kregen twee keer een persoonlijke uitnodiging: de eerste een week van te voren en een tweede keer een half uur voor de bijeenkomst. Er is dus veel inspanning gepleegd om mensen daadwerkelijk naar de straatgesprekken te krijgen.

Tijdens de straatgesprekken presenteerde de gemeente haar ideeën en plannen en maakte duidelijk dat dit met de bewonersambassadeurs was voorbereid en bedacht. Daarnaast deden de gemeente en aannemer het aanbod aan bewoners om met elkaar geld te verdienen om daarmee zelf de buurt leuker en mooier te kunnen maken. In eerste instantie is er voor gekozen om bewoners individueel geld te laten verdienen. Dit is gedaan omdat we de buurt vooral kenden als 'ieder voor zich'.



*Straatgesprek*

In totaal waren er acht straatgesprekken en was er per vier straten een terugkoppelmoment. Tijdens de gesprekken waren er nogal wat sceptische geluiden. Een aantal bewoners had niet het vertrouwen dat het verwijderen van 40.000 stoeptegels zou lukken. Sommige bewoners hadden het gevoel dat ze voor de gemeente aan het werk moesten en wilden dit pertinent niet. De bewonersambassadeurs bleken tijdens de straatgesprekken van grote waarde te zijn. Op de momenten dat de sfeer negatief werd, stonden zij op en pakten ze het positief over. Daarmee werd de sfeer en bereidheid beter en kreeg de gemeente bijval.

Vooral het gebrek aan vertrouwen in elkaar en in de gemeente kwam in de gesprekken naar voren. Pas tijdens de twee terugkoppelmomenten ontstond er enigszins bereidheid om met elkaar aan de slag te gaan en er wat moois van te maken. Weliswaar beperkt, want er stonden slechts vijf mensen op papier om de eerste zaterdag aan de slag te gaan. De gemeente, aannemer en bewonersambassadeurs maakten ondanks de ogenschijnlijk beperkte belangstelling toch de keus om het maar te proberen.

## *Project in uitvoering – 20 zaterdagen x 3 uur x 20 bewoners*

Tijdens de eerste zaterdag stonden er ongeveer 20 bewoners met elkaar tegels te trekken. Dit was voor de gemeente, aannemer en alle aanwezige bewoners een enorme verrassing! De aannemer zorgde voor voldoende gereedschap, een container waar de tegels in mochten en instructies welk deel er uit mocht. Een gemêleerd gezelschap van bewoners had er zichtbaar plezier in om met elkaar aan de slag te zijn.



Na de eerste zaterdag volgden er nog negentien zaterdagen met een vergelijkbare opkomst. Verschillende bewoners wisselden elkaar af. Steeds was een spontaan ontstane 'kerngroep' van bewoners aan het werk. Wisselend per straat sloten andere bewoners aan.

## *Tussenevaluaties met ambassadeurs*

Tussen de zaterdagen door waren er gesprekken met de bewonersambassadeurs. Dit is gedaan om ervaringen uit te wisselen, de voortgang te bespreken en andere zaken te bespreken. Ook werd tijdens de gesprekken al verder gedacht over het opfleuren van de buurt en het betrekken van nog meer bewoners. Het bezig blijven met elkaar en de sfeer goed houden ging niet vanzelf. Samen met de bewonersambassadeurs is hier vaak over gesproken en over het oplossen van onderlinge strubbelingen.



*Bouwbord met tussenstand verdienen bewoners*

## *Tussenfeest*

Er is een tussenfeest georganiseerd om de sfeer te bevorderen. En daarnaast om bewoners nog meer te prikkelen om mee te doen en na te gaan denken over de besteding van het verdiende geld. Verschillende bewoners lieten tijdens het feest hun ideeën zien. Ook konden bewoners 'in actie' op de foto voor het bouwbord.



*Poseren tijdens tussenfeest*



### *Boomperkjes*

Tijdens het project ontstond in gesprekken tussen de gemeente, aannemer en bewoners-ambassadeurs het idee om boomperkjes te adopteren. De deal tussen gemeente en bewoners was dat bewoners gratis planten zouden krijgen, als ze die zelf zouden inplanten en onderhouden. Bewoners Ramona en André voelden zich verantwoordelijk en kregen de titel 'boomperkmakelaar'. Samen hebben zij er voor gezorgd dat 57 van de 64 boomperkjes zijn geadopteerd.

### *Het buurtplein*

Het plein voor Villa Voorstad was door de gemeente bestempeld als potentieel belangrijke buurtplek. De gemeente organiseerde daarom een ontwerpsessie met bewoners, Villa Voorstad en basisschool de Windroos om te komen tot een plein waar iedereen zich prettig bij voelt. De gemeente legde de basis aan (grote plantenbak, zitelementen en fietsnietjes) en verder is het plein organisch ontwikkeld. Bewoners kregen steeds meer ideeën en voerden deze uit. Zo hebben ze een tegelbank aangelegd, plantenbakken van autobanden gerealiseerd, houten bankjes gemaakt en zwerfkeien geschilderd. Het beheer van het plein is bij Villa Voorstad(buurthuis) gekomen.

### *Entree Bierstraat*

Bij het begin van de Bierstraat (komende vanaf de Rielierweg) zijn twee grote plantvakken gerealiseerd en ingepland door bewoners. Het ene vak wordt door Rijschool Joop Hagen onderhouden en het andere door bewoners van de Bierstraat.

### *Eindfeest*

Om het succes, de samenwerking en het leuker en mooier worden van de buurt te vieren, werd op 3 juni 2016 een opleverfeest gehouden. De woningen werden toen opgeleverd, maar het stoepenproject was nog gedeeltelijk in uitvoering. Tijdens het feest zijn bewoners in het zonnetje gezet door o.a. de burgemeester en buurman Go Ahead Eagles.



*Huldiging eindfeest*

### *Evaluatie*

Na afloop is samen met bewoners het project grondig geëvalueerd. De evaluatie was in eerste instantie bedoeld om als gemeente te kunnen leren van het proces en het project. Maar de evaluatie bleek ook een goed middel te zijn om bewoners verder te laten nadenken over het samenleven in hun buurt, wat daar belangrijk in is en hoe ze daar samen verder aan gaan werken.



*Evaluatie*

## 3 Resultaten

Het project heeft voor een aantal concrete resultaten gezorgd. Alle betrokkenen aan het project (bewoners, aannemer en gemeente) zijn boven verwachting verrast door de resultaten. De resultaten zijn onderverdeeld in drie thema's; bewonersnetwerken, fysieke resultaten en sociale resultaten. Hieronder staan de resultaten per thema.

### 3.1 Bewonersnetwerken

Tijdens het project zijn binnen de buurt netwerken ontstaan die na afloop zijn blijven bestaan. Er is een ambassadeursgroep van bewoners opgericht en de bewoners die mee hebben gedaan tijdens het project hebben elkaar beter leren kennen.

#### Bewonersambassadeurs

Tijdens het project waren er zeven bewonersambassadeurs. Zij werkten in het project op een gelijkwaardige manier samen met de gemeente en de aannemer. Samen bedachten en voerden ze het proces uit om andere bewoners te betrekken. Bewoners met vragen stelden deze vaak aan de bewonersambassadeurs, die er zelf antwoord op gaven of wanneer ze het antwoord niet hadden de vraag stelden aan de projectleider van de gemeente. Deze bewonersambassadeurs voelen zich verantwoordelijk voor hoe het met de buurt gaat, signaleren dit, zoeken zelf naar oplossingen of benaderden de projectleider van de gemeente om mee te helpen. Deze ambassadeurs zijn in de loop van het project positiever gaan denken en zijn problemen positiever gaan benaderen. Ondanks dat schieten enkelen nog wel in een negatieve reflex wanneer er tegenslagen zijn.

#### Betrokken bewoners

Tijdens het project zijn er +/- 50 bewoners geweest die tegels hebben gesjouwd en zijn er +/- 250 bewoners die betrokken zijn (geweest) in een andere vorm (bijv boomperkje, organisatie feest etc). Deze bewoners hebben elkaar beter leren kennen en hebben ervaren waartoe je als burensamen in staat bent. Bij veel van deze bewoners is het vertrouwen in zichzelf, in elkaar en in de buurt toegenomen.

### 3.2 Fysiek

Op fysiek gebied is er veel veranderd in de straat. De buurt straalt door deze veranderingen veel meer uit dan voor het project.

#### Nieuwe stoepen

Door het project liggen er in de hele Bierstraatbuurt nieuwe stoepen. Door deze vernieuwing kan de openbare ruimte van de buurt er weer jaren tegenaan. (de straat was in 2002 al vernieuwd). Doordat bewoners zelf tegels hebben verwijderd en daarmee mee hebben gewerkt aan de nieuwe straat zijn zij zich (meer) eigenaar gaan voelen van de straat en gaan er daardoor verantwoordelijker mee om.

#### Boomperkjes

In totaal zijn er 57 van de 67 boomperkjes in de buurt geadopteerd door bewoners. Deze hebben ze zelf ingeplant met planten van het groenbedrijf. Twee bewoners hebben zich zelf opgeworpen als boomperkmakelaar. Zij hebben bewoners ondersteund bij het kiezen en inplanten van planten en hebben geregeld dat het Groenbedrijf een cursus onderhoud heeft gegeven. Middels een overeenkomst tussen boomperkmakelaars en bewoners is vastgelegd dat bewoners de perkjes netjes onderhouden. De boomperkmakelaars hebben het plan om periodiek met de bewoners de perkjes te onderhouden.

#### Bankjes en plantenbakken

Van het verdiende geld hebben bewoners onder andere materiaal gekocht om zelf tientallen bankjes en plantenbakken te maken. Deze bankjes en bakken staan nu her en der in de buurt.

#### Plein Villa Voorstad

Voor het centraal in de buurt gelegen plein voor Villa Voorstad is samen met bewoners een ontwerp gemaakt en is er ook samen ingericht. Met Villa Voorstad is een



*Boomperk oud*



*Boomperk nieuw*



*Nieuwe inrichting plein*

beheersovereenkomst afgesloten voor het beheer van het plein. Het schoon en onkruidvrij houden, het onderhouden van de planten en bankjes neemt Villa Voorstad voor haar rekening. Overige zaken zoals fietsnietjes en bestrating blijven de verantwoordelijkheid van de gemeente.

#### Entree Bierstraat

De twee grote plantvakken bij de entree van de Bierstraat worden in het voorjaar van 2017 ingeplant door bewoners. Hierdoor zal de entree van de Bierstraatbuurt een mooie entree krijgen. Het onderhoud wordt voor het ene vak gedaan door rijkschool Joop Hagen en het andere vak door bewoners. Hiervoor worden beheersovereenkomsten gesloten.

### 3.3 Sociaal

Door het project is er niet alleen veel veranderd aan het uiterlijk van de straat, maar op sociaal gebied is de buurt ook verbeterd. Onderstaande punten geven deze verandering weer.

#### Periodiek schoonmaken

Door het project hebben veel bewoners elkaar beter leren kennen en is er toegenomen vertrouwen in zichzelf, elkaar en in de buurt. Om dat vertrouwen en een nette buurt te behouden hebben bewoners ideeën om met elkaar periodiek aan de slag te gaan (waarschijnlijk maandelijks). Het gaat dan om wisselende werkzaamheden zoals vegen, snoeien van planten, schoffelen, blad ruimen, vuurwerkruimen, bemesten etc. Bewoners willen deze werkzaamheden altijd koppelen met iets gezelligs (bijvoorbeeld samen koffiedrinken).

#### Persoonlijke groei

Door het project heeft een aantal bewoners persoonlijke groei doorgemaakt. Hieronder een aantal voorbeelden:

- Een bewoner die voorafgaand aan het project depressieve klachten had, heeft deelgenomen aan het project, zijn zelfvertrouwen teruggevonden en een dichtbundel uitgebracht (terwijl hij dacht dat dat toch nooit zou lukken);
- Een deelnemer maakte een jaar voor het project na vele problematische jaren de keus om nooit meer te gaan werken. Andere bewoners kenden haar alleen van het negatieve. Inmiddels droomt ze van een toekomst als jongeren/ervaringswerker, is ze de schoolbanken weer in gegaan en zijn andere bewoners verrast door haar positivisme;
- Iemand kreeg een bestuursfunctie bij het buurthuis en heeft nu meer zelfvertrouwen;
- Een bewoner die eerder vooral bekend was door zijn vechtkunsten bij de plaatselijke voetbalclub, krijgt nu waardering voor zijn positieve bijdrage aan het project;
- Een bewoner die een buurttuin beheerde en die dit vooral voor zichzelf hield, zet nu langzaam de poort open voor de rest van de buurt.

#### Nieuwe initiatieven

Door het project zijn er nieuwe initiatieven ontstaan en hebben bestaande initiatieven nieuwe energie gekregen. Zo is er een knutselochtend voor moeders opgezet, is er periodiek koffiedrinken voor vrouwen uit Voorstad en is er een idee om in het voorjaar een grote opschoonactie te organiseren.

## 4 Onderzoeksmethode – Evaluatie onderzoek

Om drie verschillende redenen is dit project geëvalueerd:

- De gemeente Deventer wil de ervaringen en lessen uit dit project gebruiken in volgende projecten;
- De gemeente wil de opgedane kennis delen en beschikbaar stellen aan anderen;
- Deze evaluatie helpt bewoners om verder na te laten denken over wat er nodig is om de buurt netjes, opgeruimd en gezellig te houden.

De onderzoeksmethode is in dit hoofdstuk beschreven.

### 4.1 Methode

De onderzoeksmethodieken ‘interview’ en ‘focusgroep’ zijn gebruikt voor deze evaluatie. Er is voor interviews gekozen, omdat de interviews informatie opleveren die dieper gaan dan de informatie uit enquêtes. Door de open vragen en het doorvragen op antwoorden is het makkelijker om achter motieven van mensen te komen dan doormiddel van enquêtes. Om te ontdekken hoe de bewoners in de toekomst verder gaan met het onderhouden van hun straat en de sociale contacten, zijn er focusgroepen georganiseerd. Bewoners konden daar samen brainstormen over deze vragen.

### 4.2 Structuur

Het interview met de bewoners bestond uit vier verschillende gedeelten (zie bijlage 2):

- Er zijn open vragen gesteld over waarom bewoners wel of niet mee hebben gedaan aan het project. De vragen zijn expres open gelaten om bewoners zelf na te laten denken over deze motieven, zodat ze vooraf niet beïnvloed werden;
- Er is gevraagd hoe de bewoners aankeken tegen de motieven die uit de literatuur zijn gehaald (zie bijlage 1). Dit waren gesloten vragen waarover de bewoner zijn of haar mening kon geven;
- Er zijn vragen gesteld over de fysieke en sociale gevolgen van het project: wat heeft het project uiteindelijk opgeleverd?;
- Er is gevraagd of de geïnterviewde nog tips had voor een volgend project.

De vragenlijst die voor de betrokken professionals is gebruikt, zag er iets anders uit (zie bijlage 3):

- Er is gevraagd naar hun motieven om bewoners te betrekken en hoe ze daar nu over denken. Ook is gevraagd of ze daar tijdens het project over van gedachten zijn veranderd;
- Daarna is ingespeeld op de informatie uit de literatuur. Daarin is een aantal motieven gevonden waarop gemeentes kunnen inspelen om bewoners te laten deelnemen aan een participatieproject. In het interview is gevraagd in hoeverre de professionals dat hebben gedaan;
- Ook is gevraagd wat volgens hen de fysieke en sociale gevolgen van het project zijn geweest;
- Als laatste is gevraagd of de geïnterviewde nog tips heeft voor een volgend project.

Naast de interviews zijn er twee gemengde focusgroepen georganiseerd met ambassadeurs en deelnemers, per groep vier personen. Tijdens deze sessies zijn twee vragen gesteld:

- Wat hebben jullie nodig om de buurt netjes en opgeruimd te houden?
- Wat hebben jullie nodig om de buurt gezellig te houden?

Eerst schreef iedereen individueel antwoorden op post-its en plakten deze op een flipover onder de gestelde vraag. Daarna kon iedereen zijn antwoorden individueel toelichten en kwam het gesprek op gang. Samen met de gespreksleider zijn de hoofdthema's per vraag bepaald. Aan het einde van de sessie is aan de hand van de thema's een actielijst opgesteld.

### 4.3 Doelgroep

De doelgroepen van het onderzoek waren bewoners en professionals (aannemer, projectleiders fysiek en sociaal en gebiedsregisseur) die betrokken waren bij het project. De bewoners waren verdeeld in drie groepen:

- **Ambassadeurs:** deze zijn aan het begin van het project benaderd om mee te denken over de aanpak van het proces. De ambassadeurs waren bewoners die al actief waren binnen de wijk en verschillende kwaliteiten bezaten. Deze groep ambassadeurs heeft het project geleid samen met de aannemer en projectleider;



- Deelnemende bewoners: personen die geholpen hebben bij het project. Ze hebben stoeptegels verwijderd en zand ingeveegd. Deze groep heeft dus niet het voortouw genomen, maar wel deelgenomen aan het project;
- Niet-deelnemende bewoners: Zij waren bij de start bij de straatgesprekken, maar besloten uiteindelijk om niet deel te nemen aan het project.

Deze drie groepen zijn bevroegd om alle kanten van het project te belichten en om te ontdekken waarom bewoners wel of niet hebben meegedaan. Ook de betrokken professionals zijn geïnterviewd om te kijken hoe het gehele proces tussen inwoners, aannemer en gemeente is verlopen. In totaal zijn negen bewoners, de aannemer en medewerkers vanuit de gemeente geïnterviewd.

## 5 Evaluatie project

In de interviews zijn drie onderwerpen behandeld. Er is gevraagd naar de motieven van mensen om mee te doen, naar de fysieke en sociale gevolgen en naar ideeën voor de toekomst van de buurt op fysiek en sociaal gebied. Hieronder staan de resultaten beschreven. Er is onderscheid gemaakt tussen de verschillende rollen die inwoners hebben gespeeld: ambassadeur, deelnemer of niet-deelnemer.

### 5.1 Motieven ambassadeurs en deelnemers

Als eerste komen de motieven van inwoners aan bod om deel te nemen aan het project. Er is niet alleen gevraagd waarom ze zijn begonnen aan het project, maar ook waarom ze mee bleven doen en wat redenen hadden kunnen zijn om te stoppen of helemaal niet te beginnen.

#### a. Sociaal contact

Een motief dat **alle** ambassadeurs en deelnemers aangaven om mee te doen, is het sociale contact met de burens. Veel bewoners kenden hun burens niet. Ze wilden graag contact en ze beter leren kennen. Daar was dit project een goede kans voor.

*'Ik vond het interessant om de andere mensen te leren kennen,  
want het contact was eerst heel summier'*

Het sociale contact was ook een reden om mee te blijven doen. De zaterdagen waren erg gezellig. Zeker als na het harde werken samen koffie gedronken werd.

*'Het plezier, de lol en de humor wat je met elkaar hebt.  
Dat is wel fijn, want je leert de buurt ook op een andere manier kennen'*

*'De reden dat ik toch drie keer mee heb gedaan was de sfeer.  
Sommige mensen kwamen puur voor de koffie, dat vonden ze het leukst'*

#### b. Plicht

Een ander motief waarom ambassadeurs en bewoners meededen en mee bleven doen, was dat ze het zagen als een soort plicht. Het hoort er gewoon bij om je buurt netjes te houden.

*'Ik heb wel tijd en dan doe ik dat gewoon. Ik vind dat bij goed burgerschap horen'*

Verder gaf een aantal ambassadeurs en deelnemers aan dat als ze ergens aan zijn begonnen, ze het ook af willen maken. Hierdoor bleven ze helpen en willen ze de straat blijven onderhouden.

*'Ik ben zo'n type. Als ik ergens aan begin, dan probeer ik het ook af te maken.  
En ik ben niet de enige hoor.'*

#### c. Beloning

Dat de bewoners geld konden verdienen om hun buurt op te knappen was een motief dat door meerdere inwoners is aangegeven. Een aantal vond het belangrijk dat ze een bankje of bloembak voor henzelf konden verdienen.

*'Voor mij was de reden dat ik graag een bankje voor de deur wilde hebben. Iedereen kan wel zeggen dat het niet om het geld gaat, maar bij mij is dat wel een reden geweest'*

Een aantal inwoners gaf aan het als een beloning te zien dat de straat er nu netjes uitziet. Ze waardeerden het dat het geld dat overbleef nadat ze een bankje of bloembak hadden gekocht in de algemene pot terecht mocht komen.

*'Ik deed het niet perse voor mijzelf maar om de buurt op te vrolijken'*

*'Ik heb er een bloembak aan over gehouden.  
Het geld dat ik over had, is naar de rest gegaan die nog wat moest hebben'*

Een enkeling gaf andere motieven om deel te nemen. Voorbeelden zijn:

- Belang van een nette buurt;
- Het is leuk om bezig te zijn;
- Ik wil mezelf ontwikkelen;
- Ik denk aan de toekomst van mijn kinderen.

De ambassadeurs en deelnemers hebben ook aangegeven wat redenen hadden kunnen zijn om te stoppen, of er helemaal niet aan te beginnen. Een aantal zag geen redenen om te stoppen. Motieven die bij meerdere bewoners speelden zijn:

#### a. Nieuwe mensen

Sommige bewoners vonden het spannend om aan iets te beginnen, omdat ze de mensen waarmee ze gingen samenwerken niet kenden.

*‘Ik heb moeite met mensen die ik niet ken.  
En dan is het makkelijk om nee te zeggen. Dat heb ik nou eenmaal’*

#### b. Geen of dalend animo

Een aantal bewoners gaf aan dat als zich in de loop van het project niet meer mensen hadden aangesloten of het animo om te helpen was gedaald, zij ook zouden zijn gestopt.

*‘Ik was er mee gestopt als er maar een ploeg van zes of acht mensen bezig was gekomen en als er geen instroom was geweest van andere mensen’*

#### c. Blessure/gezondheid

Gezondheid of een blessure had een reden kunnen zijn om niet mee te doen of te stoppen. Ook al hadden sommige inwoners een blessure of konden door hun gezondheid niet mee doen, er waren altijd wel klusjes die gedaan konden worden.

*‘Als ik last van mijn rug krijg of andere medische klachten heb dan moet ik er mee stoppen, maar verder zie ik geen reden om te stoppen’*

#### d. Tijd

Een aantal gaf aan dat als ze er geen tijd meer voor zouden hebben, een andere afspraak hadden, of het allemaal even teveel werd, het project daar voor had moeten wijken.

*‘Of je moest natuurlijk wat anders hebben, dan zeg je gewoon ik kan niet’*

#### e. Autoriteit

Twee bewoners zeiden moeite te hebben met autoriteit. Als anderen teveel te zeggen hadden gekregen, of wanneer de gemeente zichzelf boven de bewoners had geplaatst, zouden ze niet hebben meegedaan of zijn gestopt.

*‘Ik ben gevoelig voor autoriteit. Als Marijn (projectleider sociaal) daar had gestaan van ‘ik ben de baas’, of ‘we gaan het zo doen’, dan was ik afgehaakt.’*

## 5.2 Motieven niet-deelnemers

Aan de bewoners die niet hebben meegedaan is ook naar hun motieven gevraagd.

#### a. Tijd

Tijd was een belangrijke factor. Een bewoner gaf aan niet te kunnen helpen in verband met een fulltime baan.

*‘Het werd me gewoon te veel. Ik werk fulltime en je moet er ook tijd voor hebben’*

Een andere bewoner gaf aan dat het tijdstip waarop het project startte niet goed was. De bewoners kwamen net uit een renovatie en stonden er niet op te wachten dat de straat open zou liggen.

#### b. Geen behoefte aan verandering

Een bewoner vertelde dat er geen behoefte was aan verandering in de straat. Het plein waar zij aan woonden zag er nog prima uit en was nog helemaal niet aan verandering toe.

*‘Wij en onze bewoners op het pleintje hadden er geen reden voor dat het allemaal leuk zou worden hier.’*

Er is ook gevraagd of de bewoners een reden zagen om desondanks toch mee te gaan doen. De ene bewoner zag daar totaal geen reden voor en de andere had graag meegedaan als deze bewoner meer tijd had gehad.

*‘Om de buurt op te knappen, had ik wel mee willen doen ja.’*

### 5.3 Motieven vanuit literatuuronderzoek – Ambassadeurs en deelnemers

In het eerste gedeelte van het onderzoek zijn open vragen gesteld om te horen waarom bewoners wel of niet mee wilden doen. Het tweede gedeelte bestond uit meer gerichtere vragen. Uit literatuuronderzoek bleek dat een aantal factoren van belang is om wel of niet te participeren (zie bijlage 1). Deze factoren zijn voorgelegd aan de inwoners.

#### Verantwoordelijkheid

De ambassadeurs droegen de verantwoordelijkheid over een aantal zaken, zoals het contact met de aannemer, de Facebookpagina of het bijhouden van het verdiende geld. De ambassadeurs vonden het leuk of handig om eigen taken en verantwoordelijkheden te hebben. Bij de deelnemers lag dit anders. Zij gaven aan dat ze geen verantwoordelijkheden hoefden te hebben, maar gewoon mee wilden doen aan handelingen die gedaan moesten worden.

*‘Ik loop achteraan. Ik ben niet iemand die in de schijnwerpers wil staan.’*

Een deelnemer zei dat hij wel verantwoordelijkheden had gewild, maar dat die al toegedeeld waren aan andere bewoners. De reden is waarschijnlijk dat de ambassadeurs vooraf zijn benaderd om het voortouw te nemen.

#### Impact

Op één na hadden de ambassadeurs en deelnemers het gevoel dat er naar hen werd geluisterd. Er was volgens hen een goede interactie. De meesten vinden het belangrijk of fijn om gehoord te worden, maar voor een aantal is het geen must. Een persoon voelde zich voor en tijdens het proces niet gehoord. Deze bewoner had het gevoel dat vooraf al afspraken waren gemaakt en dat andere bewoners tijdens het proces niet luisterden naar zijn ideeën om efficiënter te werken. Wel vond deze bewoner het erg fijn dat er na die tijd een evaluatie was, waar hij zijn ei kwijt kon.

*‘Het is fijn als je gehoord wordt en dat je het gevoel krijgt dat je er bij hoort’*

#### Vaardigheden

Bijna alle ambassadeurs en deelnemers zagen geen belemmeringen om mee te doen. Een enkeling gaf aan een blessure te hebben, maar dan deden ze rustiger aan of was er een ander klusje.

*‘Ik heb een zwakke rug dus na een kwartier was het al van ‘oh probleem’.  
Maar goed, toen ben ik andere dingen gaan doen’*

#### Eigen belang

De ambassadeurs en deelnemers beantwoordden de vraag of ze mee hebben gedaan uit eigen belang. Ze zeiden niet allemaal even duidelijk ‘ja’, maar het bleek wel uit alle antwoorden. Verschillende eigen belangen speelden een rol. Bewoners wilden de straat netjes hebben voor henzelf maar ook voor de burens, ze wilden contact met de buurtbewoners of ze dachten aan de toekomst van hun kinderen.

*‘Je doet het altijd wel ergens voor. Het is misschien raar uitgedrukt, maar je wilt er iets voor terug. Ik denk dat dat de mens eigen is.’*

#### Communicatie

Het communicatieproces werd als positief ervaren door de ambassadeurs en deelnemers. Door het voeren van straatgesprekken, verspreiden van flyers, de Facebookpagina en het persoonlijke contact



wist iedereen waar hij of zij aan toe was. De ambassadeurs vonden het prettig om in een WhatsApp groep te zitten waarin ze van alles snel konden bespreken.

De ambassadeurs vonden het belangrijk dat iemand van de gemeente voor hen klaar stond wanneer ze problemen of vragen hadden: zonder de projectleider sociaal was het niet gelukt. Hij hielp met wetten en regels, bleef positief en ondersteunde de onderlinge samenwerking van bewoners.

*'Marijn was er altijd, die heb ik ook in de app. Die kan ik alles vragen'*

*'Er wordt altijd op de gemeente gescholden, die instelling hebben een heleboel mensen. Maar het is dus wel belangrijk dat er iemand altijd voor je open staat en er voor je is'*

Voor de deelnemers waren de ambassadeurs het aanspreekpunt. Zij konden antwoord geven en als zij het niet wisten, schakelden ze de vraag door naar de projectleider sociaal. Dit is op een natuurlijke manier ontstaan.

*'Lotte was van het contact. Zij speelde het dan door naar Marijn'*

Er waren onduidelijkheden over waar het geld aan besteed kon worden en over wetten/regels. Verder is er niet uitgelegd hoe de stenen getild moesten worden. Met deze vragen is een bewoner bezig geweest. Tijdens het proces kregen bewoners te maken met eisen die aan de openbare ruimte gesteld worden. Bewoners hielden zich met de projectleider sociaal bezig met deze vragen.

*'Voor vragen over wetten en regels konden we bij Marijn terecht. Bewoners moeten uit de wind gehouden worden wat dit onderwerp betreft'*

Het was belangrijk dat iemand dat voor de bewoners kon doen, want er werd en wordt een enorme drempel ervaren om zelf contact op te nemen met de gemeente.

*'Anders kom je in de ambtelijke molen terecht, dan krijgen ze geen uitsluitel, stoppen de kop in het zand en houden er mee op'*

Als laatste werd er nog gesproken over een taalbarrière. Een groep Turkse mensen heeft niet meegedaan. Dit kan aan de taalbarrière hebben gelegen. Een bewoner heeft wel alles in het Turks uitgelegd, maar de boodschap is niet goed over gekomen of de bewoners voelden zich niet aangesproken.

#### Plezier

Iedereen vond het leuk om mee te doen aan het project. De bewoners vonden het vooral heel gezellig om samen bezig te zijn. Niet alleen het samenwerken werd als leuk ervaren, maar vooral ook het koffiedrinken na afloop. Bewoners leerden elkaar dan van een andere kant kennen.

*'Het leukst was het samen zijn. Dat je samen wat aan het doen bent'*

*'Het kopje koffie drinken na die tijd was het leukst. Dan komen er ook een heleboel andere dingen aan de orde. Dan heb je het niet meer over die tegeltjes'*

#### Sociale actoren

Bijna alle ambassadeurs en deelnemers hebben uit zichzelf mee gedaan en niet omdat kennissen, burens of vrienden meededen. Ze lieten zich ook niet beïnvloeden door burens die niet mee deden.

*'Ik deed het voor mezelf, ik vond het leuk. De rest deed niet mee dus'*

Een enkeling geeft aan aangespoord te zijn door een vriend of vriendin.

*'Ik ben eigenlijk in het begin voor Lotte gekomen, maar uiteindelijk ben ik ook voor mezelf gegaan'*

#### 5.4 Motieven vanuit literatuuronderzoek – Niet-deelnemers

Factoren die van invloed konden zijn op het wel of niet meedoen aan het project zijn ook aan de niet-deelnemers voorgelegd. Op deze factoren kan de gemeente in de toekomst inspelen.

##### Verantwoordelijkheid

Twee bewoners die niet mee hebben gedaan, gaven aan dat ze niet op zoek waren naar verantwoordelijkheden of dat ze al teveel verantwoordelijkheden voelden binnen de wijk.

##### Impact

Beide bewoners gaven aan dat ze hun mening wel kwijt konden en dat daar ook naar geluisterd werd. Als er problemen waren, konden ze de projectleider sociaal bereiken of gingen ze naar de burens die nauw betrokken waren.

*'Als ik iets door koppelde aan Marijn, dan probeerde hij het voor elkaar te krijgen en te bespreken. Dat kwam altijd wel voor elkaar en dat vond ik fijn'*

##### Vaardigheden

Beide bewoners waren niet in staat om deel te nemen aan het project om twee verschillende redenen. De een vond het te zwaar werk en zag ook geen andere klusjes die gedaan konden worden. De ander had tijd nodig voor haar thuissituatie.

*'Ik vond het echt te, het was te zwaar werk!'*

##### Communicatie

De bewoners vinden dat de communicatie over het project goed is verlopen. Via de straatgesprekken en folders in de brievenbus wisten ze wat er van hen verwacht werd. Verder geven ze aan dat het fijn was om een vaste contactpersoon te hebben die altijd te bereiken was voor vragen.

*'We hadden informatiebijeenkomsten, folders thuis gekregen en ook wel eens bijeenkomsten gehad met eten en dergelijke, dat was ook wel leuk en gezellig'*

Een bewoner vertelde dat de burens aan haar pleintje weinig snapt van wat er allemaal in de straat gaande was. Vooral wanneer en waar er gewerkt werd, kwam niet over.

##### Plezier

Over het plezier waren de twee niet-deelnemende bewoners het niet eens. De ene bewoner leek het echt niet leuk om mee te doen, ook niet om het contact met de burens.

*'Nee het leek me echt niets'*

De andere bewoner leek het leuk om mee te helpen tijdens het project, maar de timing kwam niet uit en deze bewoner was er op dat moment niet voor in de stemming.

*'Het had me wel leuk geleken, maar ik had er op dat moment de stemming niet voor'*

##### Sociale actoren

Beide bewoners gaven aan dat ze zich niet hebben laten beïnvloeden door burens die niet hebben meegedaan. Ze hebben de keuze zelf gemaakt. Een bewoner gaf aan het jammer te vinden dat bewoners die wel tijd hadden niet mee deden.

*'Ik heb de keuze voor mezelf gemaakt, ik kan gewoon niet. Maar ik vond het jammer dat anderen niet hebben meegedaan'*

## 5.5 Fysieke en sociale gevolgen – Ambassadeurs en deelnemers

In het interview is gevraagd wat volgens de bewoners de fysieke en sociale gevolgen zijn geweest van het project. Als eerste is gevraagd naar de fysieke gevolgen: wat is er veranderd in de straat, wat vind je daarvan, is het goed door jullie zelf te onderhouden en wat is daar dan voor nodig.

Alle ambassadeurs en deelnemers gaven aan dat zij hun straat veel mooier en netter vinden geworden. Daar zijn ze blij mee. Een enkeling gaf aan dat het op een aantal plekken nog beter had gekund qua bestrating of het onderhoud van de boumperkjes die zijn aangelegd.

Ambassadeurs en deelnemers zijn zich er van bewust dat het onderhoud van de straat niet vanzelf goed zal lopen. Een aantal gaf aan dat buurtbewoners waarschijnlijk niet uit zichzelf de straat gaan onderhouden. Er zijn kartrekkers nodig die bewoners aanspreken op hun verantwoordelijkheden.

*'Als ik naar buiten ga, schreeuw ik 'buurman kom je buiten spelen'.  
Dan gaan verschillende deuren open en dan komen ze naar buiten'*

Ten tweede gaven ze aan dat er een planning nodig is en dat contact tussen buurtbewoners moet blijven bestaan om alles in stand te houden. Deze oplossingen zullen verder besproken worden in het derde gedeelte van het rapport.

*'We willen een keer in de maand met een groepje mensen op een zaterdag wat doen.  
Dan hoop je dat ze aan gaan sluiten. Dat is wel moeilijk, denk ik hoor'*

Vervolgens is er gevraagd wat er is veranderd qua sociale contacten in de buurt, wat ze daar van vinden, wat de voor- en nadelen zijn. En wat er nodig is om dit in stand te houden, of nog te verbeteren. Of er nieuwe initiatieven zijn ontstaan en wat het project voor de persoon zelf heeft betekend of hij of zij veranderd is als mens.

Ambassadeurs en deelnemers zijn het erover eens dat ze door het project meer mensen hebben leren kennen en dat er meer contact is ontstaan tussen buurtbewoners.

*'Ik zie dat een heleboel mensen meer contact met elkaar hebben en je groet elkaar.  
Mensen die ik niet kende van vroeger, die groet je nu'*

Dat bewoners meer mensen kennen en dat er meer contact is tussen bewoners levert een aantal voordelen op. Het eerste is dat mensen het gewoon erg leuk, gezellig en fijn vinden om meer mensen te kennen en contact met de burens te hebben. Bewoners groeten elkaar op straat en maken een praatje, wat voorheen minder gebeurde.

*'Nu zie je de mensen en maak je een babbeltje, je zegt hallo en hoe is het'*

Het tweede voordeel is volgens de ambassadeurs en deelnemers dat burens elkaar nu sneller om hulp of advies kunnen vragen en dat er sociale controle ontstaat.

*'Als ik ziek ben kan ik de burens bellen om een boodschap te doen. En andersom ook. Het Turkse vrouwtje aan de overkant praat slecht Nederlands, daar maak ik een praatje mee. Er is veel veranderd'*

*'Als je drie weken niet in het buurthuis bent geweest zeggen ze: gaat het wel goed met je?  
We hebben je al drie weken niet gezien'*

Een enkeling vertelde dat het rustiger is geworden in de wijk en het in de toekomst waarschijnlijk makkelijker wordt om dingen te organiseren of akkevietjes op te lossen.

De ambassadeurs en deelnemers hebben nagedacht over het onderhoud van de sociale contacten. Dit komt in het derde gedeelte nog uitgebreider aan bod. In de individuele gesprekken is aangegeven dat het voor het onderhouden van de sociale contacten nodig is om elkaar te blijven opzoeken en activiteiten te blijven organiseren. Een aantal vindt dat Villa Voorstad daar een centrale rol in kan spelen.

*'Je moet activiteiten gaan doen in de wijk, want dan blijf je contact houden. Anders blijft iedereen in zijn huisje zitten. Ik denk dat vanuit de Villa een heleboel georganiseerd kan worden'*

Door het project zijn er volgens een aantal ambassadeurs en deelnemers nieuwe initiatieven ontstaan. De hapjestuin is nieuw leven geblazen, er is een knutselochtend georganiseerd en er zijn mogelijkheden voor meer activiteiten. Villa Voorstad wordt gezien als een spil in het organiseren van deze activiteiten. En als plek waar je terecht kunt voor vragen en advies over bijvoorbeeld de woningbouwvereniging of de gemeente.

*'In de Villa kunnen mensen nu bij elkaar komen,  
want waar zou je het anders zo'n knutselochtend kunnen houden'*

Een ander initiatief is om een keer in de maand samen de boomperkjes te onderhouden. Er werd gedacht dat bewoners hiervoor aangesproken moesten worden omdat het niet vanzelf zou gaan.

*'We doen dan een flyer door de bus of we gaan mensen persoonlijk benaderen die actief waren'*

Als laatste is er gevraagd naar wat het project individueel heeft betekend voor de bewoners en of zij veranderd zijn door het project. Op deze vraag kwamen verschillende antwoorden. De een heeft meer mensen leren kennen, de ander vond het een openbaring hoe er samengewerkt kon worden en hoe mensen elkaar hielpen. Anderen zitten weer beter in hun vel en hebben een persoonlijke ontwikkeling door gemaakt.

*'Als je met een groepje mensen bent en je zet samen de schouders eronder  
dan kun je meer bereiken dan je denkt'*

*'Ik ben gegroeid, ik ben zekerder over mezelf en over wat ik wil in de toekomst'*

*'Mensen zijn meer behulpzaam dan je in eerste instantie verwacht en al helemaal na zo'n project.  
Ook als je zelf ergens mee bezig bent, dan komen ze erbij of helpen ze even'*

## **5.6 Fysieke en sociale gevolgen – Niet-deelnemers**

De niet-deelnemers denken verschillend over de fysieke gevolgen. De een vindt de straat erg mooi geworden, maar vindt het jammer dat niet iedereen mooie bloembakken en bankjes heeft gekregen. De bewoner snapte dat de bewoners er hard voor hebben gewerkt, maar vindt dat de eigen straat er nu zielig bij ligt. De andere bewoner is totaal niet tevreden over het resultaat. De tegels zijn niet mooi en op de plek waar het speeltoestel is weggehaald, liggen oude tegels. Dit hebben de bewoners gemeld aan de gemeente en het wordt opgelost. De Bierstraat ziet er leuk uit, maar de bewoner is bang dat met een jaar alles is verpauperd.

*'Het ziet er nu best wel leuk uit met die houten dingen, de kubussen en die perkjes en weet ik wat.  
Ik denk alleen dat het volgend jaar allemaal is verpauperd'*

Dan komen we bij het onderhouden van de straat. De niet-deelnemende bewoners verwachtten niet dat de straat zonder planning of aansturing onderhouden gaat worden. Verder vinden ze dat voor de oudere mensen in de buurt het fysieke werk niet geschikt was. Wel vonden zij het erg leuk om eten te maken voor de buurt.

*'Kijk er zijn ook sommigen die ziek zijn, die moeite hebben met lopen, die hoeven van mij ook niet.  
Zij willen wel iets maken om te eten, dat vinden ze wel leuk'*

Als laatste zou een bewoner het erg fijn vinden als ze beter wist wie de actieve bewoners zijn om aan te kunnen kloppen als er iets geregeld moet worden. Nu zou deze bewoner eerst naar de projectleider gaan.

*'Ik zou het bij Marijn neerleggen.  
Hij koppelt het wel weer terug naar degenen die de opdracht uitvoeren'*

Aan de niet-deelnemende bewoners is gevraagd of er wat veranderd is aan de sociale contacten in de buurt. Zij zien geen veranderingen.



*'We hebben altijd al wel dingen samen gedaan, de buurt bij ons is wel leuk.  
Het is hetzelfde gebleven'*

Verder gaven zij aan dat ze niet weten of er al nieuwe projecten of initiatieven zijn ontstaan na het project. Opvallend is dat de bewoners die wel mee hebben gedaan, zien dat er meer sociaal contact is binnen de buurt en dat de bewoners die niet meededen dit niet zo ervaren. Dit komt waarschijnlijk doordat de deelnemers nu meer met elkaar optrekken en anderen daar misschien buiten vallen.

### 5.7 Verwachtingen bewoners voor toekomst

Er zijn twee sessies georganiseerd waarin bewoners hebben nagedacht over hoe de straat in de toekomst onderhouden moet worden en hoe het sociale contact onderling in stand blijft. Deze sessies zijn georganiseerd, omdat bewoners straks zelf verantwoordelijk zijn voor de straat en dus ook moeten bedenken hoe ze dit willen gaan doen. Op deze manier kwam er ook reflectie op het gehele proces. Verder bleek wat bewoners van de gemeente verwachten in de toekomst.

Uit beide sessies kwamen overkoepelende thema's aan bod. Hieraan zijn actiepunten gekoppeld. De eerste vraag was 'Wat hebben jullie nodig om de buurt netjes en opgeruimd te houden?'

#### a. Planning/Communicatie

De bewoners hebben behoefte aan een planning om de buurt netjes en opgeruimd te houden. Hier zijn verschillende ideeën over naar voren gekomen. Er zou één keer per maand, of twee- of driemaandelijks samen aan de straat gewerkt kunnen worden. Werkzaamheden die dan kunnen gebeuren zijn het onderhouden van de perkjes, afval opruimen, vegen etc. Deze werkzaamheden zijn seizoensgebonden. Een ander idee was om op een aantal momenten in het jaar grote onderhoudsactiviteiten te organiseren. Bijvoorbeeld door in het voorjaar een grote container in de straat te zetten om alle troep in te verzamelen. Hierover moeten duidelijke afspraken gemaakt worden die naar iedereen in de buurt gecommuniceerd worden.

Een punt dat bij de communicatie naar boven kwam, is dat bewoners het fijn vinden om een lijntje met de gemeente. Ze willen graag een vast contactpersoon aan wie ze kunnen laten weten hoe het met de wijk gaat (thema's als agressie, veiligheid etc.). Deze contactpersoon moet zichtbaar zijn in de wijk en zich aan de afspraken houden.

*Actiepunten die bij dit thema horen zijn:*

- Onderhoudsagenda opstellen, met bij voorkeur vaste tijdstippen. Het samen onderhouden kan bijvoorbeeld op elke laatste zaterdag van de maand;
- Planning bekend maken via flyers, facebook, door langs de deuren te gaan, via een groot informatiebord, een groepsapp of de vlag uithangen wanneer er schoongemaakt wordt.

#### b. Materialen/geld

Voor het onderhouden van de straat hebben bewoners materiaal nodig, zoals bezems, containers en bemesting voor de tuintjes. Over hoe deze materialen bekostigt worden, zijn de meningen verdeeld. Het geld zou blijvend van de gemeente moeten komen, bewoners kunnen zelf gereedschap van thuis meenemen, er zouden afspraken met Cambio en het Groenbedrijf gemaakt kunnen worden, het geld van het straatresultaat kan gebruikt worden of er zou een soort buurtlidmaatschap kunnen komen waarin bewoners elke maand 50 cent inleggen.

*Het actiepunt dat bij dit thema hoort is:*

- Binnen de buurt afspraken maken over hoe er voor het materiaal gezorgd gaat worden. Keuzes kunnen worden gemaakt uit bovenstaande voorstellen.

#### c. Gemotiveerde mensen

Voor het netjes houden van de straat zijner gemotiveerde mensen/kartrekkers nodig die andere bewoners aansporen om mee te doen. Door zelf het goede voorbeeld te geven, gaan andere bewoners dit hopelijk volgen. Er zullen altijd bewoners zijn die niet mee doen en mopperen, maar dat moeten de gemotiveerde mensen onderling accepteren. Zij moeten doorgaan, zodat er een nieuwe mores neergezet kan worden.

*Actiepunten die bij dit thema horen zijn:*

- Groepje gemotiveerde mensen moet samen optrekken en andere bewoners blijven aanspreken en uitnodigen om te komen helpen;
- Kinderen bij het opruimen betrekken;
- Rekening houden met de taalbarrière. Probeer ervoor te zorgen dat iedereen bereikt wordt;
- Mensen die niet deel willen nemen aan activiteiten, willen misschien wel op de hoogte gehouden worden van wat er allemaal gebeurt in de wijk. Dit kan in de vorm van een wijkkrantje of via sociale media. Gebruik hiervoor verschillende kanalen, zodat iedereen de informatie kan ontvangen.

Drie thema's zijn niet in beide groepen besproken. Het eerste is een vaste (start)plek. Vanuit deze plek kunnen activiteiten gestart worden. Voorbeelden zijn de Villa en de Hapjestuin. Het tweede thema is dat bewoners ook hun eigen stoepje of perkje kunnen onderhouden. Als iedereen dat doet, profiteert de hele straat. Het laatste thema is dat bewoners 'gewoon' samen dingen moeten doen in plaats van erover te praten. Zo ontstaat verbinding met elkaar en met de straat.

Op de vraag 'Wat hebben jullie nodig om de straat gezellig te houden?' kwamen uit beide sessies ook overkoepelende thema's naar voren.

#### *a. Samen dingen doen*

Het wordt gezellig in de straat door samen te werken aan activiteiten zoals vegen, blad verzamelen en perkjes onderhouden. Werken aan een gezamenlijk doel zorgt dat mensen verbroederen. Wanneer bewoners samen bezig gaan, ontstaat de gezelligheid vanzelf, zoals dat er na het werken een kop koffie gedronken wordt. Er zijn dus aanleidingen nodig om vaak samen dingen te gaan doen. Er moet worden voorkomen dat bewoners project-moe worden. Zoek een balans in hoe vaak activiteiten plaatsvinden.

Het valt op dat er een overeenkomst is in de antwoorden die zijn gegeven op de eerste en tweede vraag. Door samen de straat netjes en opgeruimd te houden, ontstaat er gezelligheid. Hier zijn niet alleen feestjes voor nodig. De actiepunten die bij de eerste vraag opgesteld zijn, gelden dus ook voor dit onderdeel.

#### *b. Communicatie*

De communicatie over activiteiten in de buurt kan nog beter. Hier zijn verschillende ideeën voor. Zoals een WhatsAppgroep met vanuit elke straat één 'ambassadeur'. Deze ambassadeur kan de rest van de straat informeren. Andere ideeën zijn:

- Posters in de wijk ophangen waarop mensen met elkaar actief zijn;
- Een groot informatiebord met alle activiteiten;
- Een soort tamtam

#### *c. Begroeten en kletsen*

Volgens de bewoners blijft de buurt ook gezellig door elkaar te begroeten op straat. Op deze manier kunnen er gesprekken ontstaan. Een ander idee is om dit te stimuleren met meer (boom)bankjes in de straat. Hier kunnen burens elkaar ontmoeten en oudere mensen uitrusten wanneer ze onderweg zijn naar de supermarkt.

Een thema dat bij een groep naar voren kwam was feestjes en leuke activiteiten organiseren. Voorbeelden waren een pizzavond, een Amerikaanse fuif/barbecue of een muzikavond. De bewoners zeiden dat de kans op deelname het grootst is als activiteiten op vaste momenten plaatsvinden. Villa Voorstad en de Hapjestuin kunnen als feestplekken gebruikt worden.

## **5.8 Ervaringen professionals**

Ook de professionals is naar hun ervaringen gevraagd. Of ze het project nog een keer op deze manier aan zouden pakken, wat ze is opgevallen en aandachtspunten voor een volgende keer.

### Marijn Roze – Projectleider gemeente sociaal

Ik had niet verwacht (wel gehoopt) dat je als gemeente het samenleven in een buurt zo veel zou kunnen versterken door middel van een project in de openbare ruimte. Geweldig dat het vertrouwen van bewoners in zichzelf, in elkaar en in de buurt zo gegroeid is. Ook ben ik verrast door de vele kwaliteiten en talenten van bewoners en hoe ze die hebben ingezet voor een leukere buurt.

Daarnaast bleek het mogelijk om met de bewonersambassadeurs behoorlijk diepe gesprekken te voeren over wat samenleven is en hoort te zijn. Hierdoor had ik als projectleider het gevoel niet alleen te staan, maar gingen we er samen voor!

Een reden om een project nogmaals op deze manier aan te pakken, is de enorme bijdrage die de gemeente zo kan leveren aan het samenleven in een straat of buurt. En dat doormiddel van openbare ruimte projecten die je toch al uitvoert, wie wil dat nou niet?

Een aandachtspunt is dat je oog moet hebben voor mensen die niet mee kunnen doen met bepaalde werkzaamheden. Samen met de ambassadeurs zou ik een volgende keer op zoek gaan naar andere passende klusjes.

Projectleiders die hier in de toekomst mee bezig gaan, geeft ik mee dat je binnen de tijd, het budget en de wet- en regelgeving een project kunt uitvoeren waarbij je ook het samenleven in een straat of buurt versterkt. Het kan echt! Zorg er vooral voor dat je een **echte relatie** aangaat met bewoners en dat er bij beide partijen het gevoel ontstaat dat samen de klus te klaren is.

#### [Bjorn Hendriks – Projectleider gemeente fysiek](#)

Ik zie geen reden om een project niet nog een keer op deze manier aan te pakken. Deze manier van aanpakken heeft grote voordelen opgeleverd. Ten eerste zijn er minder klachten geweest tijdens de uitvoering. Normaal klagen bewoners over overlast van zand, openstaande hekken etc. Nu was er begrip voor de aannemer en zijn werkzaamheden. Vooraf had ik gedacht dat het betrekken van bewoners meer tijd zou gaan kosten. Maar door het begrip van de bewoners hoefden wij geen tijd te steken in het afhandelen van klachten. Een ander voordeel is de sociale plus. Doordat bewoners gingen samenwerken, hebben ze elkaar beter leren kennen.

Een van de aandachtspunten is het onderhoud op de lange termijn. Naar mijn idee is het van belang dat er iemand vanuit de gemeente in de wijk te vinden is, die zelf aan kan voelen hoe het in de wijk gaat en die contactpersoon is voor bewoners wanneer zij met vragen of problemen zitten. Een ander aandachtspunt is de opdrachtverlening. Voor dit project hebben we één op één kunnen aanbesteden, maar dat zal bij andere projecten niet zo zijn. We onderzoeken nog hoe we een aannemer kunnen beoordelen. Eerder was dit alleen technisch, maar als je projecten op deze manier aanpakt, komt er een groot sociaal deel bij.

Wat ik mee wil geven aan projectleiders is dat je echt los moet durven laten en het moet laten gebeuren. Probeer niet meteen aan de touwtjes te trekken van dit mag niet en dat mag niet. Zet de bewoners in hun eigen kracht, dus laat ze zelf bepalen wat het project in gaat houden.

#### [Erwin Flierman – Aannemer](#)

In het begin had ik niet gedacht dat het een uniek project zou worden, maar daarover ben ik van gedachten veranderd. Ik zie geen reden om het project niet nog een keer op deze manier aan te pakken. Het grote voordeel dat deze aanpak oplevert, is de acceptatie van bewoners in de buurt. Die acceptatie is ontstaan doordat wij het project echt samen met de bewoners hebben opgezet.

Er zijn punten die aandacht vragen. Het is belangrijk om van te voren goede afspraken te maken over de aansprakelijkheid/verantwoordelijkheden. Bewoners zijn geen professionele arbeiders, dus verzekerings- en Arbotechnisch moet alles geregeld zijn. Verder kostte het contact met de bewoners meer tijd dan ik had ingeschat. Dit is iets waar we een volgende keer rekening mee moeten houden in de berekening van de uren. Als laatste denk ik dat het belangrijk is om na te denken over de groepen bewoners die we niet hebben kunnen bereiken. Wat hadden we kunnen doen om deze mensen toch bij het project te betrekken?

Ik wil aan projectleiders meegeven dat het belangrijk is om het proces in gelijkwaardigheid aan te gaan. Ga niet boven de inwoners staan, maar bedenk samen het proces en neem samen de beslissingen. Zorg ervoor dat je vooral stuurt op de sociale kant binnen het project en laat de techniek aan de aannemer en technici van de gemeente over. De insteek van het project gebeurt vanuit de sociale kant. Uiteraard kan de oorzaak of start een technische kant hebben, maar die moet je met de communicatie met de bewoners buiten beschouwing laten.

### Gerlinda Tijhuis – Gebiedsregisseur

Dit project heeft laten zien dat er met regulier geld een groot maatschappelijk effect bereikt kan worden. Van te voren had ik gehoopt op een maatschappelijk effect, maar dat dit zo groot zou zijn had ik nooit gedacht. We hebben een groot aantal 'unusual suspects' gevonden. Er hebben bewoners meegedaan, die de gemeente in andere participatietrajecten niet bereikt. Verder heeft de aannemer mij erg verrast. Ik vind het knap dat een kleine aannemer zo actief deelnam aan het nieuwe type proces.

Om aan te kunnen voelen wat er in een buurt speelt, moet een project als dit vroegtijdig starten. Opdrachtgevers en projectleiders moeten hier rekening mee houden in de planning van het reguliere traject. Een ander aandachtspunt is dat er voor dit project een projectleider sociaal is ingehuurd om het hele proces met bewoners te begeleiden. De projectleider die deze rol vervult, heeft de competenties nodig om relaties met bewoners aan te kunnen gaan. In dit project was de projectleider sociaal echt één van hen. Het inzetten van deze functie vergde een beperkte investering maar was cruciaal om optimaal sociaal rendement te halen. Het laatste aandachtspunt is de nazorg. Het is belangrijk om wanneer het project eindigt in de gaten te houden of bewoners het onderhoud zelf oppakken. Als bewoners dat willen, kunnen we ze een (klein) handje helpen.

Ik zou organisaties adviseren om proactief kansen en verbindingen te gaan zoeken, dus integraal te werken, door de programma's heen. Dit geldt voor alle niveaus binnen de organisatie, van het strategisch beleid tot de uitvoering.



## 6 De tien succesfactoren

### 1. *Gelijkwaardige samenwerking*

Het is van belang dat er tijdens het gehele proces een gelijkwaardige samenwerking is tussen de bewoners, de gemeente en de aannemer. Deze drie partijen staan naast elkaar. Hiervoor is het belangrijk om naar elkaar te luisteren en uit te gaan van elkaars kwaliteiten. Op deze manier ontstaat er een wederzijds vertrouwen en kan **samen** de klus geklaard worden!

### 2. *Benut bestaande netwerken en breng de meerwaarde over op werkers en sleutelpersonen*

Om erachter te komen wat er speelt, is het van belang om kennis op te doen bij werkers en sleutelpersonen in de wijk. Zij hebben ervaring en kunnen helpen bij het leggen van contacten. Zo kunnen ze ook van waarde zijn bij het samenstellen van een ambassadeursgroep. Verder is het van belang om aan hen de meerwaarde van deze aanpak over te brengen. Op deze manier zullen zij zich gedragen als ambassadeur, waardoor bewoners sneller vertrouwen krijgen in jou en je aanpak.

### 3. *Contactpersoon voor de buurt*

Tijdens en na het project heeft de buurt een vaste contactpersoon nodig die altijd voor de bewoners klaar staat en waar ze met hun vragen naar toe kunnen. De contactpersoon moet zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Dit kan door af en toe aanwezig te zijn in het buurthuis of door de straat te wandelen/fietsen en mensen aan te spreken. Bewoners enthousiasmeren om mee te doen kost tijd en veel moeite. Het contactpersoon moet dus positief ingesteld zijn en doorzettingsvermogen hebben. Om het vertrouwen van de bewoners te winnen is het belangrijk dat de contactpersoon makkelijk contact maakt, dezelfde taal spreekt en zich aan de afspraken houdt. In dit traject was de projectleider sociaal echt één van hen.

### 4. *Duidelijkheid voor, tijdens en na het project*

Het is van belang om tijdens het gehele proces duidelijk te communiceren. In dit project waren straatgesprekken voor de start van het project belangrijk. Hierin werd uitgelegd wat het project inhield en werden verwachtingen uitgesproken: wat kan de bewoner van de gemeente en aannemer verwachten en andersom. Tijdens het project is belangrijk dat alle bewoners weten wat de ontwikkelingen zijn en wanneer wat gaat gebeuren. Dit kan door middel van persoonlijk contact, een krantje of sociale media. Na het project is het opnieuw van belang om verwachtingen uit te spreken. Wat gaat de buurt zelf doen en wat kunnen ze nog van de gemeente verwachten. Verder blijkt een evaluatie van het project goed uit te pakken. Bewoners voelen zich opnieuw betrokken, gaan nadenken over hoe het er in de toekomst aan toe zou moeten gaan en spreken af hoe ze met elkaar verder gaan.

### 5. *Gemotiveerde ambassadeursgroep*

Om het project te laten slagen, is een gemotiveerde ambassadeursgroep van bewoners een vereiste. Samen met deze ambassadeursgroep kan bedacht worden hoe het project aangepakt wordt. De groep bestaat uit bewoners, dus zij kunnen makkelijker contact leggen met hun burens en helpen bij het motiveren van bewoners om mee te doen. Deze ambassadeurs zijn eigenlijk de kartrekkers van het hele project. Wanneer zij meedoen, zullen andere bewoners volgen. Er zijn altijd mensen nodig die het voortouw nemen. Zorg ervoor dat er in deze groep bewoners zitten met verschillende kwaliteiten, zoals mensen die kunnen organiseren, motiveren, klussen etc. Wanneer in de buurt verschillende culturen voorkomen, is het handig om een ambassadeur in de groep te hebben die de cultuur van een groep bewoners begrijpt, daar op kan inspelen en de taal spreekt.

De ambassadeurs zijn niet alleen belangrijk tijdens het project, maar ook daarna. De groep kan blijven motiveren om de buurt te onderhouden en zijn de drijfveren om alles in stand te houden. Als medewerker blijf je via deze ambassadeurs op de hoogte van wat er speelt in de wijk en daar op inspelen. Het is belangrijk om open te blijven staan voor bewoners die zich aangesproken voelen om ambassadeur van hun wijk te zijn. Tijdens en na het project moet er ruimte zijn voor bewoners om aan te kunnen sluiten bij de ambassadeursgroep.

### 6. *Bewoners doen dingen samen*

Uit de gesprekken met de bewoners bleek dat door echt samen dingen te doen, zoals tegels sjuuwen, boomermpjes onderhouden, de straat vegen en afval opruimen, saamhorigheid en gezelligheid

ontstaat. Na het harde werken drinken bewoners samen een kop koffie en dan wordt er niet meer gepraat over het onderhoud, maar leren bewoners elkaar beter kennen. Feesten of barbecues zijn niet de enige manieren om het gezellig te hebben met elkaar. Samen dingen doen zorgt er ook voor dat de onderlinge verschillen verdwijnen. Iedereen is met hetzelfde bezig en niemand is beter dan de ander. Door deze 'doen' aanpak, werden ook mensen actief, die je bij traditionele inspraakavonden meestal niet betreft.

### *7. Denk aan bewoners die niet mee kunnen/willen helpen*

Tijdens dit project werden er stoeptegels gesjouwd. Dat is fysiek zwaar werk. Er moet rekening worden gehouden met bewoners die dit niet kunnen of willen doen. Voor deze bewoners moeten met de ambassadeurs werkzaamheden worden bedacht die ze wel kunnen uitvoeren. Zo worden ook deze bewoners betrokken, kunnen zij geld verdienen voor hun straat en ondervinden ze de voordelen. Verder is het belangrijk om bewoners die niet mee doen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen het project. Dit kan bijvoorbeeld via een krantje of de sociale media.

### *8. Faciliteren*

Een aantal zaken moet tijdens een project buiten de bewoners om geregeld worden, zodat ze zich hier niet druk over hoeven maken. Dit gaat dan vooral over aansprakelijkheid, wetten en regels en het materiaal. Bewoners gaan bezig in de openbare ruimte en zijn geen professionele werknemers op dit gebied. Het is belangrijk om voor de start alles verzekeringstechnisch rond te hebben, zodat bewoners hier later niet mee geconfronteerd kunnen worden. Tijdens het project kunnen bewoners in aanraking komen met wetten en regels, bijvoorbeeld de stoepbreedte voor rolstoelen of de hoogte van de omheining voor de boomperkjes. Bewoners moeten hierover terecht kunnen bij de vaste contactpersoon van de gemeente. Hij of zij zorgt dat bewoners de noodzakelijke informatie krijgen en handelt alles af binnen de gemeentelijke organisatie.

Verder hebben bewoners materiaal nodig om de klus te kunnen klaren. Het is van belang dat de aannemer het materiaal kan leveren dat de bewoners nodig hebben, dit ook op tijd doet en zich aan de afspraken houdt. Een van de ambassadeurs kan contactpersoon met de aannemer zijn. Op deze manier zal het proces soepel verlopen.

Het samenwerken en faciliteren houdt niet op wanneer het project is afgerond. Het is van belang om de relatie tussen gemeente en bewoners te onderhouden. Bewoners hebben een vaste contactpersoon nodig waar ze (indien ze er zelf niet uitkomen) met vragen terecht kunnen. Hij of zij kan de bewoners in het begin helpen bij het bij op gang houden van het proces (onderhoud/samen dingen doen) en kan vroegtijdig in gesprek gaan met bewoners als hij of zij ziet dat dingen dreigen mis te lopen.

### *9. Bewustzijn binnen de organisatie*

Het laten slagen van een project als dit is niet alleen afhankelijk van een goede projectleider, maar hangt of staat ook met ondersteuning en rugdekking vanuit de organisatie. In de opstartfase moet een opdrachtgever er rekening mee houden dat het verkennen van de buurt, het netwerken en het samenwerken met bewoners tijd kost en daarmee ook extra geld. Ook moet de organisatie een proactieve houding hebben in het meedenken in wensen en acties van bewoners. Verder heeft de organisatie een verantwoordelijkheid in het blijven onderhouden van de relatie met bewoners en betrokken(geïnteresseerd) blijven bij initiatieven. Een projectleider rondt zijn project op een bepaald moment af, terwijl het proces van bewoners blijft doorgaan.

### *10. Vier samen je succes en durf trots te zijn!*

Sta met elkaar stil bij de successen die samen bereikt zijn. Zowel samen met bewoners, als samen met collega's binnen je organisatie

## 7. Bijlage 1 - Literatuuronderzoek

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat het van een aantal factoren afhankelijk is of bewoners (blijven) deelnemen aan participatie. Deze factoren kunnen door de gemeente worden beïnvloed, zodat bewoners gaan participeren of het participatieproces in stand blijft. Hieronder worden de factoren beschreven met daarbij de invloed die de gemeente kan uitoefenen.

### 1. Zelfstandigheid

Inwoners willen zelf keuzes kunnen maken over wat hen aangaat en laten dit liever niet aan de professional over (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013). Ze willen graag dat iets van henzelf is en waar ze zelf de verantwoordelijkheid voor kunnen dragen (Houwelingen, Boele & Dekker, 2014).

### 2. Impact

Wanneer inwoners participeren, willen ze het gevoel hebben dat de gemeente iets met hun mening, ideeën of voorstellen doet (Thomas, 2013). De gemeente moet zo georganiseerd zijn dat de inwoner het verschil kan maken in het beleidsproces (Lowndes & Pratchett, 2006; Denters, et al., 2013).

### *Rol van de gemeente*

De gemeente kan een rol spelen in het creëren van zelfstandigheid en impact voor de inwoners door een nieuwe rol aan te nemen, te waarderen en te accepteren en maatwerk te leveren.

### *Nieuwe rol*

De gemeente moet leren loslaten en de regie bij de inwoners durven neerleggen (LSA, 2011). Hierbij is het belangrijk dat inwoners hun eigen agenda vast kunnen stellen en budget hebben om hun initiatieven te realiseren (LSA, 2011). Er kan eerst onderzoek gedaan worden om te kijken of de inwoners een taak over kunnen nemen, maar het is ook niet erg als er dingen fout gaan (Bos, Koek, Lie & Taanman, 2013), als er maar geleerd wordt van deze fouten. De rol van de gemeente verschuift van beleidsmaker naar procesmanager, stimulator of facilitator (Raad van het openbaar bestuur, 2012; Huyhgen, 2014; Voorberg, 2016). De taak voor de gemeente gaat dan van het maken en controleren van beleid naar gespreken voeren met bewoners en werkzaamheden afstemmen (Voorberg, 2016). In deze nieuwe rol moet de gemeente proberen om soepeler regels op te stellen ten opzichte van burgerinitiatieven (LSA, 2011), zodat inwoners niet te maken krijgen met bureaucratische rompslomp. Als laatste moet de gemeenteraad in het gehele proces niet vergeten worden, want ook raadsleden moeten een andere rol aannemen en de regie ook meer bij de inwoners leggen (Sok & Boss, 2016). De conclusie is dat iedereen binnen de organisatie open moet staan voor de plek die inwoners gaan innemen (Bos, et al., 2013).

### *Waarderen en accepteren*

Burgerinitiatieven beginnen vaak erg klein. Het is belangrijk om deze kleinschaligheid te waarderen en ze tijd te geven om te groeien (Voorberg, 2016). Verder moet geaccepteerd worden dat het proces en de uitkomsten anders kunnen zijn dan de gemeente gehoopt had (Kruiter & Van der Zwaard, 2014). De doelen van de gemeente mogen niet voorop staan, want de doelen van inwoners moeten worden gewaard en op de eerste plaats staan.

### *Maatwerk*

Wijken en buurten kunnen heel erg van elkaar verschillen. Daarom moet er maatwerk zijn (Hofland, 2014). In de ene buurt zal de gemeente faciliteren en in de andere buurt moeten de inwoners eerst iets meer aan de hand meegenomen worden. Dat vraagt om flexibiliteit en sensitiviteit van de gemeente (Raad van het openbaar bestuur, 2012)

### 3. Vaardigheden en middelen

Mensen verschillen qua interesses, kennis en middelen. Inwoners willen participeren als ze het gevoel hebben dat ze de expertise bezitten om deel te nemen (Thomas, 2013; Denters & Klok, 2010) en er genoeg tijd voor hebben (Dohmen, 2012). Dit gevoel verschilt per leeftijdsgroep, geslacht en opleidingsniveau. Mannen, oudere leeftijdsgroepen en hoger opgeleiden schatten hun participatievaardigheden hoger in dan vrouwen, jongeren en lager opgeleiden (Neulen, 2016). Op dit moment ontbreekt de democratische ervaring bij heel veel inwoners (Kruiter & Van der Zwaard, 2014). Wat blijkt is dat als iemand al eerder maatschappelijk actief is geweest, de betrokkenheid groter is (Denters, et al., 2013).

### *Rol van de gemeente*

De gemeente kan een rol spelen in het geven van vertrouwen aan inwoners dat ze zelf dingen kunnen organiseren en participeren. Dit kan de gemeente doen door naar talenten, vaardigheden en interesses van inwoners te vragen (Nieborg, Voets, & Van den Hoek, 2004). Hier kan de gemeente bij aansluiten en uit opmaken of ze van de eigen kracht van de inwoners uit kan gaan of dat middelen en kennis aangedragen moeten worden (Denter, et al., 2013). Van belang is om de kennis en kunde van de inwoners niet te laag in te schatten. Ze kunnen en weten namelijk veel meer dan dat er vaak verwacht wordt (Dohmen, 2012). Inwoners hebben tijd en ruimte nodig om vaardigheden te ontwikkelen (Huygen, 2014) en waardering moeten laten blijken wanneer de inwoners het goed hebben geregeld en uitgevoerd (Hofland, 2014).

### 4. Eigen belang

Een ander motief om deel te nemen aan participatie is het eigen belang. Inwoners willen best iets voor iemand anders doen, als het voor henzelf ook maar voordelen met zich meebrengt (Denters, et al., 2013). Ze doen het liefst iets voor hun eigen buurt of wijk in plaats van gemeentebreed te participeren (Houwelingen, et al., 2014).

### *Rol van de gemeente*

Inwoners gaan voor hun eigen belang, maar de gemeente heeft de taak om zorg te dragen voor het collectieve belang (Huygen, 2014). De gemeente kan hierin de rol als mediator oppakken, zodat initiatieven aan elkaar gekoppeld kunnen worden en deze initiatieven dus meer draagvlak krijgen. Het is een taak van de gemeente om de legitimiteit in de gaten te houden. Iedereen moet gelijke kansen hebben en gelijk behandeld worden (Kruiter & Van der Zwaard, 2014). De ene inwoner is actiever dan de andere inwoner, maar iedereen moet tevreden zijn over de plek waar hij of zij woont.

### 5. Informatie/communicatie

Inwoners willen helderheid over wat er van hen verwacht wordt en wat ze van de gemeente kunnen verwachten (Voorberg, 2016). Rollen moeten duidelijk gecommuniceerd worden bij de start van het proces, zodat inwoners vanaf het begin betrokken kunnen zijn en weten waar ze aan toe zijn (Houwelingen, et al., 2014).

### *Rol van de gemeente*

Tijdens het participatieproces is communicatie van groot belang. De gemeente moet duidelijk zijn wat er van inwoners verwacht wordt en moet aan de inwoners vragen wat zij van de gemeente verwachten, waardoor de rollen duidelijk zijn. Het gebruik van verschillende communicatiekanalen is nodig om zoveel mogelijk mensen te bereiken, zodat iedereen betrokken is of kan zijn (Van Hulst, Karsten, Geurtz, Boluijt, Hendriks, Schaap & Wassink, 2009). Wanneer de gemeente helder formuleert, dus in de taal van de inwoner zonder vakjargon (Dohmen, 2012), stimuleert dit de inwoner om te participeren (Hofland, 2014). Communiceren door middel van persoonlijk contact wordt erg gewaardeerd door inwoners (Houwelingen, et al., 2014). Op deze manier kunnen contacten beter warm gehouden worden (Custers & Van Geel, 2012). Verder is constante terugkoppeling nodig in het gehele proces (Van Hulst, et al., 2009), zodat iedereen op de hoogte blijft en op de ontwikkelingen kan inspelen. Hierbij komt ook kijken dat de gemeente de inwoners op de hoogte stelt van alle wetten en regels die bij hun initiatieven aan de orde zijn (Boot, 2013), zodat de inwoners niet aan projecten beginnen die eigenlijk niet mogen volgens de wet.

### 6. Plezier

De inwoner wil niet dat de participatie als een verplichting voelt (Nieborg, et al., 2004). Het moet leuk zijn en blijven (Neulen, 2016) en inwoners moeten het vooral gezellig met elkaar hebben (Nieborg, et al., 2004).

### *Rol van de gemeente*

Het is belangrijk om overleggen met inwoners informeel te houden: houd het vooral gezellig met elkaar (Nieborg, et al., 2004). Inwoners participeren in hun vrije tijd, dus ze moeten er plezier in hebben om deel te nemen (Neulen, 2016). De gemeente moet er voor zorgen dat inwoners niet overvraagd worden, het moet haalbaar blijven (Dohmen, 2012).

## 7. Sociale actoren

Sociale motieven om te participeren spelen ook een belangrijke rol. Inwoners zijn bereid om mee te doen als vrienden, familie en kennissen dat ook doen (Dohmen, 2012). Verder kunnen inwoners het leuk en interessant vinden om samen met anderen bezig te zijn (Denters, et al., 2013).

### Rol van de gemeente

Om de inwoners te laten participeren zou de gemeente eerst de informele netwerken zichtbaar moeten maken (Matthijssen & Van Arum, 2015). Hieruit blijkt of de gemeente gebruik kan maken van de interne samenhang of dat deze eerst nog versterkt moet worden (Denters, et al., 2013). Om inwoners mee te laten doen, is het van belang om verbindingen te leggen en relaties aan te gaan met inwoners (Huygen, 2014). Zorg ervoor dat initiatieven regelmatig bezocht worden, het liefst door een vast contactpersoon, zodat vertrouwensbanden aangegaan kunnen worden (De Rijk, 2016).

### Referenties

- Boot, C. (2013). Regel die burgerinitiatieven. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Bos, R., Koek, E., Lie, Y., & Taanman, M. (2013). Werken aan burger nabijheid. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Custers, J., & Van Geel, Y. (2012). Burgers aan zet. Venlo: Raadswerkgroep Stad van Actieve Mensen.
- Denters, B., & Klok, P. J. (2010). Rebuilding Roombeek: Patterns of citizen participation in urban governance. *Urban Affairs Review*, 45(5), 583-607.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I., & Bakker, J. (2013). Citizens make their neighborhood, Den Haag: Platform 31.
- De Rijk, M. (2016). Maak van bewonersinitiatieven geen beleidsinstrument. *Sociale Vraagstukken*. Verkregen van <http://www.socialevraagstukken.nl/maak-van-bewonersinitiatieven-geen-beleidsinstrument/>
- Dohmen, J. (2012). Vertrouwen in burgers. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Hofland, M. (2014). Burgerparticipatie in de openbare ruimte: Een onderzoek naar de bereidheid van de bewoners van de gemeente Deventer om verantwoordelijkheid te nemen voor het onderhoud van de openbare ruimte in hun buurt. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Houwelingen, P., Boele, A., & Dekker P. (2014). Burgermacht op eigen kracht? Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Huygen, A. (2014). Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor zelfinitiatief. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Kruiter, A. J., & Van der Zwaard, W. (2014). Dat is onze zaak: Over eigenaarschap in het publieke domein. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Lowndes, V. & Pratchett, L. (2006). "CLEAR: Understanding citizen participation in local government—and how to make it work better". Local Governance Research Unit, De Montfort University Leicester, United Kingdom.
- LSA. (2011). Manifest van actieve wijkbewoners. Arnhem: LSA.
- Matthijssen, P., & Van Arum, S. (2015). De krachten gebundeld: Stappen in buurt- en dorpskracht. Utrecht: Movisie.
- Neulen, S. (2016). Co-creation between citizens and the government: Influence of settings on intention of citizens to join co-creation. Enschede: Universiteit Twente.



- Nieborg, S., Voets, A., & Van den Hoek, K. (2004). Een goeie buurt maak je samen. Amsterdam: Stichting De Wijk is van ons Allemaal.
- Raad van het Openbaar Bestuur. (2012). Loslaten in vertrouwen: Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt en samenleving. Den Haag: Raad van het Openbaar bestuur.
- Sok, K., & Boss, E. (2016). Tien aandachtspunten voor vernieuwing (in Nieuw Perspectief). Den Haag: Movisie.
- Thomas, J. C. (2013). Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), 786-796.
- Van Hulst, M.J., Karsten, N., Geurtz, J.C.H.C., Boluijt, B., Hendriks, F., Schaap, L., & Wassink, D.A.J. (2009). Nogmaals aandacht voor bewonersparticipatie. Tilburg: Universiteit van Tilburg
- Voorberg, A. (2016). Vijf tips om burger te betrekken. Ede: Vereniging Stadswerk Nederland.

## 7 Bijlage 2: Vragenlijst - bewoners

### Het project

- Wat was je rol? (initiatiefnemer, deelnemer, buitenstaander)
- Hoe ben je met het project in aanraking gekomen? (initiatiefnemer, gemeente, buurt, kennissen, etc.)

### Motieven participerende inwoners

- Wat heeft ervoor gezorgd/is de reden dat je mee bent gaan doen?
- Wat zorgt ervoor/is de reden dat je mee blijft doen?
- Wat had een reden kunnen zijn om niet mee te doen aan het project?
- Wat kan een reden zijn om te stoppen met het project?

### Motieven niet-participerende inwoners (niet aan begonnen of gestopt)

- Wat heeft ervoor gezorgd/is de reden dat je niet mee bent gaan doen? Of wat heeft ervoor gezorgd/is de reden dat je bent gestopt met het project?
- Wat had een reden kunnen zijn om wel te beginnen aan het project? Of wat had ervoor kunnen zorgen dat je wel mee was blijven doen aan het project?

### Gevonden factoren in literatuur

Deze vragen worden aangepast aan de rol die iemand invult binnen het project.

- *Zelfstandigheid*
  - Heb je eigen verantwoordelijkheden gehad binnen het project? Is dat een reden om mee te doen aan het project of vind je dat niet belangrijk?
- *Impact*
  - Heb je het gevoel gehad dat jouw mening er toe doet? Is dat een reden om mee te doen of vind je dat niet belangrijk?
- *Vaardigheden/middelen*
  - Heb je het gevoel gehad dat je in staat was om mee te doen aan het project? Is dat een reden om mee te doen aan het project of is dat niet belangrijk?
- *Eigen belang*
  - Als je geen eigen belang had in het project, had je dan mee gedaan met het project?
- *Informatie/Communicatie*
  - Heb je genoeg informatie gehad over het project, is er helder gecommuniceerd vanuit de initiatiefnemers of de gemeente? Is dat een reden om mee te doen aan het project of is dat niet belangrijk? Was er van tevoren bekend wat er van je verwacht werd of met welke wetten en regels je te maken kreeg? Is dat een reden om mee te doen aan het project of is dat niet belangrijk?
- *Plezier*
  - Vond je het leuk om mee te doen aan het project? Is dat een reden om mee te doen aan het project of is dat niet belangrijk?
- *Sociale actoren*
  - Heb je meegedaan met het project omdat vrienden, familie, kennissen, burens ook mee hebben gedaan? Is dat een reden om mee te doen aan het project of is dat niet belangrijk?

### Sociale en fysieke effecten

Voor de evaluatie van het project is het van belang om te weten wat de fysieke en sociale gevolgen zijn van het project. Hiervoor wordt ook de mening van de inwoners gevraagd.

- *Fysieke gevolgen*
  - Wat is er veranderd qua uiterlijk aan jullie straat door het project? Wat vind je daarvan?

- Is de buurt goed te onderhouden door jullie zelf? Zo nee, wat en wie is daar dan voor nodig?
- *Sociale gevolgen*
  - Wat is er veranderd qua sociale contacten in jullie straat door het project? Wat vind je daar van?
  - Zitten daar voordelen voor jou aan? Zitten daar ook nadelen voor jou aan?
  - Wat of wie is ervoor nodig om dit in stand te houden of nog te verbeteren?
  - Zijn er door dit project andere nieuwe initiatieven ontstaan? Zijn er nieuwe initiatiefgroepen ontstaan?
  - Wat heeft het project voor jou betekend? Welke gevolgen van het project zijn er specifiek voor jou? (bijv. nieuwe contacten, hobby's, prettiger wonen in de buurt, werk etc.
  - Ben je als mens veranderd door het project?

## 8 Bijlage 3: Vragenlijst – aannemer en ambtenaar

### Het project

Wat was/is je rol binnen het project? (ook initiatiefnemer of facilitator bijv.)

### Motieven

De vragen worden aangepast aan de persoon die geïnterviewd wordt en bij welk project hij of zij betrokken is.

- Wat is/zijn de reden(en) die ervoor heeft/hebben gezorgd dat er is gekozen om inwoners te betrekken in het project, te faciliteren of om geld over te dragen etc.?
- Wat zou een reden kunnen zijn die ervoor kan zorgen dat inwoners niet betrokken zouden moeten worden bij een project?
- Ben je hierover tijdens het proces nog van gedachte veranderd?
- Wat is de reden om het nog een keer zo te doen of niet?

### Rollen en verwachtingen

- Hoe zag je jouw rol in het gehele proces? En hoe heb jij deze rol ingevuld, welke taken hoorden daar volgens jou bij?
- Hoe zag je de rol van de bewoner? Hoe heeft de bewoner deze rol ingevuld, welke taken hoorden daar volgens jou bij?
- *Zelfstandigheid/Impact*
  - In hoeverre is er losgelaten en de regie aan inwoners gegeven?
  - Is het resultaat van het project anders dan er van te voren was gehoopt? In hoeverre is dat geaccepteerd?
  - In hoeverre is er maatwerk geleverd in dit project? Of op dezelfde manier gedaan zoals al eens eerder is gedaan?
  - In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?
- *Vaardigheden en middelen*
  - Hoe is de kennis en kunde van de inwoners ingeschat?
  - Hoe bleek deze kennis uiteindelijk te zijn?
  - In hoeverre zijn inwoners gewaardeerd en gestimuleerd?
  - In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?
- *Eigen belang*
  - In hoeverre is er rekening gehouden met het collectieve belang in het project?
  - In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?
- *Informatie/Communicatie*
  - In hoeverre zijn verwachtingen van elkaar uitgewisseld? Kaders, wetten en regels vermeld?
  - Welke communicatiekanalen zijn er gebruikt? Is er persoonlijk contact geweest?
  - In hoeverre heeft er constante terugkoppeling plaats gevonden?
  - Is er een vast contactpersoon voor de inwoners geweest?
  - In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?
- *Plezier*
  - Hebben de inwoners er plezier in?
  - Is er geprobeerd op er geen verplichting van de maken? In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?
- *Sociale actoren*
  - In hoeverre is er ingespeeld op de sociale netwerken binnen de wijk/buurt waar het project zich afspeelt? In hoeverre denk je dat inwoners dit verwachten van de gemeente?

### Sociale en fysieke effecten

Voor de evaluatie van het project is het van belang om te weten wat de fysieke en sociale gevolgen zijn van het project. Hiervoor wordt ook de mening van de inwoners gevraagd.

- *Fysieke gevolgen*
  - Wat is er veranderd qua uiterlijk aan de straat door het project? Wat vind je daarvan?
  - Is de buurt goed te onderhouden door de inwoners? Zo nee, wat en wie is daar dan voor nodig?
  
- *Sociale gevolgen*
  - Wat is er veranderd qua sociale contacten in de straat door het project? Wat vind je daarvan?
  - Zitten daar voordelen voor jou aan? Zitten daar ook nadelen voor jou aan?
  - Wat of wie is ervoor nodig om dit in stand te houden of nog te verbeteren?
  - Zijn er door dit project andere nieuwe initiatieven ontstaan? Zijn er nieuwe initiatiefgroepen ontstaan?
  - Wat heeft het project voor jou betekend? Welke gevolgen van het project zijn er specifiek voor jou? (bijv. nieuwe contacten, hobby's, prettiger wonen in de buurt, werk etc.)
  - Ben je als mens veranderd door het project?