



Vertrouwen in de overheid

Een social marketing onderzoek met als doel het in kaart brengen van factoren die van invloed zijn op het vertrouwen van bewoners in Bloemhof richting de overheid.

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Rotterdam
Stadsmarinier Bloemhof
Nienke Riemersma

Uitvoering

W&I Group B.V.
www.wigroup.nl

Eindredactie

T. de Groot
L. Schreutelkamp

© GEMEENTE ROTTERDAM, 15 MAART 2022

Aan de totstandkoming van dit rapport is uiterste zorg besteed. Voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen en voor eventuele gevolgschade, aanvaarden Gemeente Rotterdam en W&I Group B.V. geen aansprakelijkheid. Niets uit dit document mag zonder toestemming worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, zonder toestemming van de opdrachtgever.

Inhoudsopgave

1	DE OVERHEID	7
2	KERNWAARDEN	13
3	INVLOED OP VERTROUWEN	21
4	EEN GERICHTE AANPAK	27
5	COMMUNICATIE	35

Aanleiding

In 2021 is door W&I Group een social marketing onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeente Rotterdam (Stadsmarinier Bloemhof), om in kaart te brengen hoe bewoners aangezet kunnen worden tot het nemen van preventieve maatregelen in het kader van woninginbraak en het melden van verdachte situaties, met als doel om het aantal woninginbraken in de wijk te verlagen. Vanuit het onderzoek is voortgekomen dat een deel van de bewoners in Bloemhof geen vertrouwen ervaart richting gemeentelijke instanties en de politie. Het gebrek aan vertrouwen zorgt voor een kloof tussen bewoners en de overheid.

Het doel van het huidige onderzoek is om in kaart te brengen op welke wijze het vertrouwen van bewoners in de overheid vergroot kan worden. Onderliggende factoren die van invloed zijn op het vertrouwen van bewoners richting overheidsinstanties zijn in kaart gebracht. Door het vertrouwen te vergroten, hoopt de Gemeente Rotterdam dat onderling contact tussen bewoners en instanties verbeterd kan worden en bewoners zich gaan inzetten voor de wijk Bloemhof.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek wordt in kaart gebracht hoe bewoners de overheid als institutionele instelling ervaren en welke organisaties volgens bewoners op landelijk en lokaal niveau behoren tot de overheid. In hoofdstuk 2 wordt in kaart gebracht wat bewoners verstaan onder vertrouwen en hoe vertrouwen wordt opgebouwd op basis van kernwaarden. In hoofdstuk 3 wordt dieper ingegaan op de factoren die op dit moment van invloed zijn op het vertrouwen en wantrouwen van bewoners richting de overheid en in hoofdstuk 4 worden kansen met betrekking tot een gerichte aanpak omschreven. Hoofdstuk 5 gaat verdiepend in op de inzet van communicatie.

Methode

Social marketing is de toepassing van commerciële marketingconcepten en -technieken om sociale of maatschappelijke gedragsverandering te bewerkstelligen, met als doel mensen te bewegen tot het accepteren, aanpassen of loslaten van bepaalde ideeën, houdingen, acties of gedrag. Social marketing onderzoek is een vorm van toegepast onderzoek en is erop gericht om diep inzicht te krijgen in de belevingswereld van de doelgroep, om te bepalen wat een doelgroep motiveert of juist tegenhoudt in de context van het maatschappelijke onderwerp. Daarbij worden de achterliggende waarden, overtuigingen en houdingen van de doelgroep in kaart gebracht om zo te komen tot diep inzicht in de achterliggende oorzaken en motivaties van het huidige en het nieuwe gedrag.

Een belangrijk onderdeel van social marketing is de segmentatie van de doelgroep, oftewel het opdelen van de doelgroep in homogene groepen, gebaseerd op onderscheidende gedragskenmerken die een meer gerichte, persoonlijke benadering verdienen op basis van behoeften, motivaties en barrières. De factoren voor gedrag en houding geven inzicht in de drijfveren van bewoners in Bloemhof om zo beter aan te kunnen sluiten bij de belevingswereld en bieden handvatten om een gepersonaliseerde aanpak vorm te geven.

Populatie

Bij social marketing staat een scherpe segmentatie centraal bij het samenstellen van de onderzoekspopulatie. Omdat het onderzoek zich richt op het achterhalen van achterliggende redenen, motivaties en drijfveren, dient de populatie opgebouwd te zijn uit afgebakende segmenten waarbinnen het onderzoek uitgevoerd wordt. Om een gedegen spreiding aan te brengen in de onderzoekspopulatie en daarmee de significante verschillen en specifieke behoeften te kunnen duiden, is in het populatie-ontwerp rekening gehouden met verschillende predisponerende factoren, zoals hieronder weergegeven. Respondenten zijn gesproken rond het gebied van Putsebocht, Lange Hilleweg, Violierstraat, Hillevliet, Oleanderplein en Ericaplein.

Er zijn in totaal drie focusgroepen gesproken, door aan te sluiten bij bewonersgroepen en overleg in de wijk. Tevens is in het onderzoek gesproken met 19 professionals die werkzaam zijn in de wijk, om in kaart te brengen welke rol zij voor zichzelf zien rond het stimuleren van vertrouwen.

Corona-richtlijnen

Tijdens het onderzoek zijn te allen tijde de corona-maatregelen in acht genomen. De interviews zijn afgenomen in de buitenruimte en de onderzoekers bleven tijdens het gesprek op 1,5 meter afstand van de respondenten. Indien gewenst is er gebruik gemaakt van mondkapjes.

N=102 RESPONDENTEN



HET HUISHOUDEN



CULTURELE ACHTERGROND



SES



Deel 1

Blik op de overheid



De overheid

In het onderzoek is achterhaald wat bewoners in Bloemhof verstaan onder 'de overheid'. De overheid wordt voornamelijk geassocieerd met de regering, zoals het Kabinet en de Eerste en Tweede Kamer. Ook het Koningshuis wordt genoemd. Bewoners maken onderscheid tussen landelijke overheidsinstellingen en lokale overheidsinstellingen. Zij ervaren dat de verschillende instanties, zowel landelijk als lokaal, een machtspositie hebben. De macht en de invloed die instanties kunnen hebben op de samenleving in zijn geheel en individuele bewoners, maakt dat de instanties geassocieerd worden met de overheid. Tevens is te zien dat een deel van de bewoners met een niet-westerse culturele achtergrond beïnvloed wordt door de overheid en politiek in het land waar bewoners vandaan komen.

In dit hoofdstuk wordt omschreven waar men de verschillende overheidsinstellingen mee associeert en of er sprake is van vertrouwen in de instantie. In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de blik van bewoners op vertrouwen.

Landelijke overheid

Lokale overheid

Land van herkomst

Landelijke overheid

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners instellingen zien als landelijke overheid op het moment dat de instelling invloed kan uitoefenen op zowel de samenleving in zijn geheel als op individuen. De volgende overheidsinstanties zijn genoemd.

De Rijksoverheid

Bewoners zien de Rijksoverheid als landelijke overheid. De Rijksoverheid wordt ervaren als het overkoepelende orgaan in Nederland, waar beslissingen worden gemaakt die van invloed zijn op alle Nederlanders. Respondenten zien de Rijksoverheid als invloedrijk en onaantastbare instelling die veel macht kan uitoefenen, zonder dat bewoners hier invloed op kunnen hebben. Kijkend naar de invloed in het kader van landelijke verkiezingen is te zien dat een deel van de bewoners niet gelooft dat haar stem van invloed is op het landelijke besluit. Dit heeft mede te maken met de duur van de kabinetsformatie.

De Belastingdienst

De Belastingdienst wordt door bewoners geschaard onder de overheid. Vanwege de verplichting om belastingen te betalen en de mogelijkheid om toeslagen te ontvangen, wordt ook de belastingdienst gezien als een invloedrijke instelling. De Belastingdienst staat iets dichterbij de belevingswereld van de doelgroep, vanwege de verantwoordelijkheid van bewoners om belasting te betalen. Ook het doen van belastingaangiften, het aanvragen van toeslagen en de mogelijkheid om contact te hebben met de Belastingdienst zorgt voor bekendheid.

Het merendeel van de bewoners heeft een negatieve houding ten aanzien van de belastingdienst, mede vanwege de toeslagenaffaire. Er heerst een grote angst om fouten te maken in aangiften en betalingen.

De UWV

Het UWV wordt door een groot deel van de bewoners dat heeft deelgenomen aan het onderzoek gezien als een belangrijke organisatie, omdat zij een uitkering ontvangt. Men is zich bewust dat ontvangen van een uitkering direct verbonden is met de landelijke overheid. Bewoners geven aan dat het contact met het UWV vrij afstandelijk en praktisch is. Evenals de angst ten aanzien van de Belastingdienst, heerst er veel angst rond het verliezen van een uitkering, of de mogelijkheid dat een uitkering gekort wordt.

RIVM

De corona-pandemie heeft ervoor gezorgd dat het RIVM bekend is geworden bij bewoners; bewoners waren voorheen nog niet bekend met het RIVM. Zij associëren het RIVM met de adviezen aan de regering, waardoor maatregelen en restricties tijdens de corona-pandemie aan burgers zijn opgelegd. Men ervaart dat het RIVM een grote invloed heeft gehad op de algehele samenleving, waardoor men de organisatie als sterke beïnvloeder ziet. De associatie van het RIVM is veelal negatief.

Lokale overheid

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners het op lokaal niveau lastiger vinden om de verschillende overheidsinstanties te benoemen die in Rotterdam en Bloemhof actief zijn. De Gemeente Rotterdam wordt als belangrijkste organisatie gezien.

De gemeente Rotterdam

Bewoners geven in het onderzoek aan dat zij ervaren dat Gemeente Rotterdam een machtspositie heeft. De gemeente kan invloed hebben op ontwikkelingen in de wijk, maar ook op individuele ondersteuning van bewoners. Vanwege de machtspositie kan er volgens bewoners nooit sprake zijn van een gelijkwaardige relatie tussen bewoners en de overheid. Bewoners zijn zich ervan bewust van het feit dat de gemeente invloed kan hebben op individuele ondersteuning, zoals het ontvangen van bijzondere bijstand en het toekennen van zorgarrangementen. De bewoners zien de gemeente daarom als belangrijke autoriteit die ondersteuning en zorg kan toezeggen, maar ook kan ontzeggen.

Politie en boa's

De politie wordt door vrijwel bij iedere bewoner die aan het onderzoek heeft deelgenomen geassocieerd met de overheid. Bewoners geven aan dat de politie samenwerkt met zowel landelijke als lokale overheidsinstellingen en Gemeente Rotterdam.

Een deel van de bewoners heeft veel vertrouwen in de politie, met name waar het gaat om de intenties van agenten en de bereidheid om Rotterdam en de wijk Bloemhof veiliger te maken. Een ander deel van de bewoners heeft minder vertrouwen in de politie. Er zijn speculaties dat de politie het bij voorbaat gemunt heeft op bepaalde groepen jongeren in de wijk en dat er etnisch wordt geprofileerd. Een klein aantal bewoners met kinderen op de middelbare school heeft aangegeven aan dat zij de politie soms vermijdt, om haar eigen kinderen te beschermen tegen deze profilering.

Woningcorporaties

Een groot deel van de bewoners geeft aan dat zij woningcorporaties ook als lokale overheidsinstelling ziet. Dit heeft volgens deze bewoners te maken met het beschikbaar stellen van sociale huurwoningen. Ook dit hangt samen met de mate van invloed. Woningcorporaties hebben invloed op wie in aanmerking komt voor een huurwoning en mogen eigen eisen stellen. Bewoners die geholpen zijn door woningcorporaties geven aan de corporaties te vertrouwen. Bewoners die al langer wachten op een woning ervaren minder vertrouwen.

Overheid in land van herkomst

Uit het onderzoek blijkt dat de houding van bewoners met een niet-westerse culturele achtergrond beïnvloed wordt door eerdere ervaringen die men heeft met de overheid uit het land van herkomst. Daarnaast is te zien dat een deel van de bewoners zich meer betrokken voelt bij de politiek in het land van herkomst, dan de politiek in Nederland.

Corruptie

Een deel van de respondenten in Bloemhof met een Turkse, Marokkaanse, Surinaamse of Antilliaanse culturele achtergrond geeft aan dat zij vanuit eigen ervaring heeft meegemaakt dat de overheid in het land van herkomst corrupt kan zijn. Het gaat hier met name om de eerste generaties die nu in Nederland woonachtig zijn. De overheid neemt volgens hen per definitie besluiten vanuit eigen belang, ook als dit ten koste gaat van de plaatselijke bewoners. Het gevoel dat er “vriendjespolitiek” gespeeld wordt tussen overheid en invloedrijke burgers overheerst. Met invloedrijke burgers worden met name rijkere inwoners genoemd die belang hebben bij een relatie met de overheid, of in sommige gevallen zelfs georganiseerde misdaad. Bewoners die corruptie hebben meegemaakt, hebben weinig vertrouwen in de overheid. Ieder ‘schandaal’ dat in Nederland omhoog komt in het kader van corruptie, is voor deze bewoners een bevestiging dat corruptie in ieder land en op iedere schaal plaatsvindt.

Politieke invloed

Landelijke en lokale verkiezingen worden in Nederland door bewoners gevolgd. Bewoners geven aan dat zij daarnaast de politieke ontwikkelingen in het land van herkomst volgen. In het onderzoek is te zien dat dit met name geldt voor bewoners met een Turkse culturele achtergrond. De politieke voorkeur voor partijen in Turkije kunnen voor verdeeldheid zorgen in Bloemhof. De verdeeldheid hangt volgens bewoners samen met de regerende partij AKP (*Partij voor Rechtvaardigheid en Ontwikkeling*), de CHP (*Cumhuriyet Halk Partisi*) en de HDP (*Democratische Partij van de Volkeren*). Enkele bewoners geven aan dat na de mislukte staatsgreep in 2015 zichtbaar is geworden wie welke politieke voorkeur heeft en dit heeft voor verdeeldheid binnen de Turkse gemeenschap in Bloemhof gezorgd. Als het gaat om betrokkenheid, is te zien dat een deel van de bewoners zich meer betrokken voelt bij de politiek in Turkije, dan in Nederland.

“

Een bakker in de buurt sprak zich uit over de situatie tussen Erdogan en Gülen. Niet lang daarna is hij failliet gegaan, omdat Erdogan aanhangers geen brood meer bij zijn zaak kochten.

”

Angst voor machtsinvloed

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners die in een bepaalde mate afhankelijkheid zijn van de overheid, angstig zijn om ondersteuning te verliezen. Om deze reden is men wantrouwend naar en voorzichtig in het contact met autoriteiten. Het is volgens bewoners belangrijk om inzicht te hebben in besluitvorming:

- Wie kan **beslissingen** maken over mijn uitkering, sociale huurwoning en mijn kinderen?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen organisaties onderling?
- Wat is de invloed van de gemeente?

Verlies van uitkering of woning

Angst voor verlies kan omschreven worden als een 'verliesaversie'. Dit is een gedragsfenomeen, waarbij mensen meer gevoelig zijn voor mogelijke verliezen dan voor winsten. Wanneer bewoners afhankelijk zijn van ondersteuning van de gemeente, ervaren bewoners dat zij iets te verliezen hebben. Het gaat hier met name om bewoners die een bijstandsuitkering ontvangen, woonachtig zijn in een sociale huurwoning en in aanmerking komen voor opvoed- en gezinsondersteuning. Indien een persoon een uitkering ontvangt of woonachtig is in een sociale huurwoning, is men bang dat de gemeente dit zou kunnen afnemen. De mate waarin bewoners afhankelijk zijn, of het gevoel hebben afhankelijk te zijn, zorgt ervoor dat zij bang zijn om iets te verliezen.

Jeugdbescherming

Naast de angst om een uitkering of woning te kunnen verliezen, geven met name ouders van jonge kinderen aan dat zij de kinderen willen beschermen. Ouders willen kinderen niet alleen beschermen tegen criminaliteit, maar zij willen hen ook beschermen tegen de invloed van de gemeente en politie. Men is bang dat wijkteams, het consultatiebureau en de politie ervoor kunnen zorgen dat ouders en kinderen onder toezicht kunnen komen te staan van Jeugdzorg. Ook is men bang voor uithuisplaatsingen.

Deel 2

De kernwaarden



Associaties

Het onderwerp 'vertrouwen' blijkt uit het onderzoek een multi-actorenvraagstuk, waarbij bewoners aangeven dat vertrouwen ontstaat door te voldoen aan een aantal kernwaarden. In dit hoofdstuk brengen we in kaart wat bewoners verstaan onder vertrouwen in het algemeen.

Kernwaarden voor vertrouwen

Uit de gesprekken met de bewoners blijkt dat vertrouwen ontstaat op het moment dat een onderlinge relatie voldoet aan een aantal kernwaarden. De kernwaarden zijn opgesteld op basis van de interviews met bewoners. Deze kernwaarden gelden overkoepelend voor bewoners in Bloemhof als het gaat om vertrouwen in de overheid. Vertrouwen gaat volgens bewoners over het 'gevoel' om begrepen, gezien en gehoord te worden. Er is veel behoefte aan erkenning. Men voelt zich door de overheid niet begrepen en heeft de overtuiging dat de overheid haar eigen belang boven het belang van inwoners plaatst. Ook ervaart men het systeem binnen de overheid als log en traag; bewoners worden in hun beleving van het kastje naar de muur gestuurd. Transparantie in besluitvorming, inzicht in organisatiestructuren en rolverdeling in een wijk ontbreekt, waardoor men continu het gevoel heeft volledige informatie te missen.

Vertrouwen in de overheid komt volgens bewoners voort uit:

- Het gevoel van erkenning
- Wederkerigheid in een relatie
- Stabiliteit in personeel en dienstverlening
- Transparantie in de communicatie
- Prioriteit aan de juiste thema's

Om aan een vertrouwensrelatie te kunnen bouwen, is het noodzakelijk dieper inzicht te krijgen in de factoren die zowel van positieve als negatieve invloed kunnen zijn op het vertrouwen van bewoners. Dit wordt toegelicht in het volgende hoofdstuk.

Erkenning

"We worden niet begrepen"

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners door de overheid gezien willen worden als volwaardig. Positieve erkenning en het gevoel dat zij begrepen worden, staan hierin centraal.

Begrepen worden

De doelgroep geeft aan dat zij een grote kloof ervaart tussen zichzelf en landelijke en lokale overheidsorganisaties. Er heerst een sterke overtuiging dat men niet begrepen wordt en dat hier op lokaal niveau ook geen inspanning voor wordt gedaan vanuit de Gemeente Rotterdam. Het is volgens bewoners noodzakelijk dat de gemeente zich meer gaat inspannen om bewoners te begrijpen. Het uitvoeren van metingen en onderzoeken is volgens hen onvoldoende. De mensen die in de wijk werkzaam zijn, zouden volgens hen meer het gesprek aan moeten gaan om bewoners en de wijk te leren kennen.

Een controlerend systeem

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners soms twijfelen aan het vertrouwen van lokale overheidsorganisaties in de bewoners. Men voelt zich gecontroleerd en heeft het gevoel dat zij zich als burgers moeten bewijzen dat zij zich aan de regels houden. Bewoners ervaren dat het overheidssysteem, zowel landelijk als lokaal, is ingericht op het controleren van bewoners. Dit ziet men terug in aanvragen, bijvoorbeeld voor een (sociale)huurwoning of een uitkering. Aanvraagprocedures binnen de gemeente duren lang en bewoners dienen veel bewijsstukken aan te leveren, waaruit moet blijken dat men recht heeft op ondersteuning. Bewoners concluderen hieruit dat de overheid bij voorbaat hen al niet vertrouwt. Er ligt een kans om uit te leggen waarom bepaalde procedures veel tijd kosten en wat er gedaan wordt met bewijsstukken die aangeleverd moeten worden.

“

Ik betwijfel of de gemeente ons eigenlijk wel vertrouwt. Het voelt alsof er toch altijd wel iets van wantrouwen zit, iets van controle. De kloof is groot.

”

Persoonlijk en laagdrempelig contact

Bewoners hebben het gevoel dat de overheid hen niet begrijpt en niet naar hen luistert. Men vindt het juist belangrijk dat er persoonlijk naar hen geluisterd wordt: informeel en laagdrempelig. Op deze manier kunnen de wensen en behoeften van bewoners geïnventariseerd worden. Er ligt hier met name een kans voor de lokale overheid om het gesprek met bewoners te voeren.

Wederkerigheid

"Het moet van twee kanten komen"

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners vertrouwen zien als het gevolg dat ontstaat door wederkerige investering in elkaar. De partij met de meeste invloed dient daarin het voortouw te nemen volgens bewoners.

Investeren in bewoners en initiatieven

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners in Bloemhof de gemeente vertrouwen, wanneer zij het gevoel hebben dat de gemeente in hen investeert, zonder daar iets voor terug te verwachten. Wanneer bewoners het idee hebben dat de gemeente van hen verwacht dat zij bepaald gedrag vertonen, of wanneer het gevoel ontstaat dat een verandering wordt opgelegd, dan zorgt dit voor weerstand. Om vertrouwen te creëren, moet de doelgroep het gevoel hebben dat er in hen wordt geïnvesteerd en dat zij de ruimte krijgen om eigen initiatieven op te zetten, zonder dat de gemeente voornamelijk invulling geeft aan inhoud en vorm; echt gehoor geven aan wat zij graag in de wijk willen zien.

Bewoners vinden dat lokale overheidsorganisaties die in de wijk werkzaam zijn een eerste stap moeten zetten in het opbouwen van deze relatie. Het is daarbij belangrijk dat organisaties allereerst inventariseren wat de doelgroep graag wil ontvangen, om hier vervolgens gehoor aan te geven. Dit kan gaan om individuele (ondersteunings)vragen, maar ook om vragen gerelateerd aan ontwikkelingen binnen de wijk. Wanneer bewoners zien dat er wordt ingezet op een thema dat voor bewoners relevant is, wordt de investering van waarde gezien. Bewoners zijn enthousiast over het inrichten van initiatieven, wanneer de gemeente hen kan ondersteunen in de vorm van financiën, het beschikbaar stellen van een locatie of het netwerk.

“ We zijn werkloos en proberen al jaren werk te vinden. Dan komt de gemeente met: ‘We hebben geen baan voor je, maar we hebben wel een enquête voor je over hoe de buurt eruit ziet.’ In dat soort dingen heb je dan ook geen zin meer. **”**

Behoeften vertalen naar uitvoering

Bewoners ervaren dat er geen sprake is van wederkerigheid. Het is daarom belangrijk dat er gehoor gegeven wordt aan wensen en initiatieven van bewoners. Het is belangrijk dat de gemeente initiatieven laat ontstaan, waar zij verder geen directe invloed op uitoefent. Dit vergroot het gevoel dat de overheid bewoners vertrouwt.

Stabiliteit

“Iemand leren kennen kost tijd”

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners stabiliteit zien als belangrijke kernwaarde als het gaat om vertrouwen. Het kost immers tijd om elkaar te leren kennen en te ervaren wat je voor elkaar kunt betekenen.

Meer stabiliteit bij welzijnsorganisaties

Bewoners geven aan dat het voor zekerheid zorgt wanneer organisaties voor langere tijd gebonden zijn aan een wijk. Dit geldt met name voor welzijnsorganisaties die lokale buurtlocaties in het beheer hebben en vanuit hun rol veel in contact staan met bewoners. Het feit dat welzijnsorganisaties na een aantal jaar wisselen, zorgt voor onrust. Het is tevens voor bewoners niet duidelijk om welke redenen de welzijnsorganisaties na een aantal jaar wisselen. Er is behoefte aan vaste gezichten in de wijk die fungeren als laagdrempelig aanspreekpunt. Indien mogelijk, bindt een welzijnsorganisatie zich voor langere tijd aan een wijk en wisselt dit niet in het kader van een aanbesteding.

Stadsmarinier en wijknetwerker

Een deel van de bewoners is bekend met de wijknetwerker en stadsmarinier. Dit gaat met name om bewoners die recent of in het verleden wel eens contact met de wijknetwerker of stadsmarinier hebben gehad. Bewoners die nog geen contact hebben gehad, zijn minder bekend met de termen. Bewoners die bekend zijn met de wijknetwerker, geven aan dat zij het fijn vinden dat zij al langere tijd actief is in de wijk. Echter, bewoners die minder positieve ervaringen hebben gehad met de wijknetwerker, zouden het fijn vinden als er vanuit de gemeente twee vaste aanspreekpunten zijn in de rol van wijknetwerker. Wanneer met één van de wijknetwerkers een minder goede band wordt ervaren, hebben zij de mogelijkheid om zich te richten tot de ander. Het is volgens de respondenten fijn wanneer een wijknetwerker bekend is met de culturele diversiteit in Bloemhof.

“

Als ik ergens kom en iemand groet mij bij mijn naam, doet dat toch iets met je. Als iemand dit een tijdje doet, kan ik wel zeggen dat vertrouwen groeit.

”

Een relatie opbouwen

Bewoners geven aan dat het voor zekerheid zorgt wanneer organisaties voor langere tijd gebonden zijn aan een wijk. Er is behoefte aan vaste gezichten in de wijk die lange tijd actief zijn, zoals de wijknetwerker. Bewoners zien een kans om twee vaste wijknetwerkers aan te stellen die bekend zijn met de culturele diversiteit..

Transparantie

“We willen uitleg over keuzes”

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners transparantie zien als belangrijke kernwaarde als het gaat om vertrouwen. Keuzes dienen te worden uitgelegd en er is behoefte aan inzicht in besluitvorming en de planning.

Uitleg over besluitvorming

Het is volgens bewoners logisch dat de gemeente niet altijd gehoor kan geven aan behoeften of vragen van bewoners. Hier is begrip voor. Bewoners geven aan dat zij behoefte hebben aan uitleg over de achterliggende redenen waarom de gemeente hen bij sommige vragen niet kan ondersteunen, of waarom de gemeente een bepaald besluit heeft genomen ten aanzien van de wijk. Ook vinden bewoners het fijn als de gemeente de tijd neemt om te luisteren naar bewoners die niet blij zijn met het besluit en te kijken naar een manier waarop bewoners gecompenseerd kunnen worden. Zonder uitleg over de besluitvorming zal een besluit gezien worden als bevestiging van reeds bestaande vooroordelen die bewoners hebben over de gemeente.

Wanneer bewoners een organisatie benaderen voor hulp of ondersteuning, kenmerken zij zich door een hoge zekerheidsbehoefte. Zij willen duidelijk weten hoe het proces verloopt en wat er van hen wordt verwacht. Er ligt een kans om na contact met bewoners verwachtingen af te stemmen over de opvolging en inzicht te geven in de verwachte planning. Er is behoefte aan tussentijdse updates over de stand van zaken.

“

Doe wat je zegt en zeg wat je doet, dat is denk ik belangrijk om vertrouwen te winnen. Communiceer duidelijk waarom dingen wel en niet gedaan worden.

”

Concrete communicatie

De overtuiging heerst dat informatie over besluiten niet of niet volledig vanuit de overheid wordt gedeeld door de landelijke en lokale overheid. Bewoners kunnen de overheid vertrouwen, wanneer autoriteiten helder en transparant communiceren over plannen, besluiten en overige zaken die in de wijk spelen.

Prioriteit

"Inzet op belangrijke thema's in de wijk"

Bewoners vinden het belangrijk dat de overheid inzet op thema's die voor de bewoners in de wijk relevant zijn. Men ervaart dat bepaalde problematiek nog onvoldoende wordt aangepakt en ziet lokale overheidsinstellingen, zoals de gemeente, de politie en woningcorporaties hiervoor als verantwoordelijk. Daarnaast zien bewoners ook dat andere zaken wel worden aangepakt. Dit laatste zorgt voor vertrouwen.

Veiligheid

Bewoners ervaren hangjeugd, geweld, vandalisme, inbraak, vernieling, drugsgebruik en drughandel in de wijk wat voor overlast zorgt en wat een onveilig gevoel geeft. Bewoners kunnen op dit moment niet goed inschatten wat de inzet is vanuit de gemeente en politie om de problematiek aan te pakken. Men gaat er rationeel gezien van uit dat er inzet wordt gepleegd om de problematiek te minimaliseren, maar men kan niet concreet benoemen waar deze inzet uit bestaat. Om deze reden weet men niet goed of er wel voldoende aandacht wordt besteed aan de problematiek. Door inzicht te geven in de wijze waarop problematiek wordt aangepakt, kan vertrouwen ontstaan.

Wonen

Het gebrek aan voldoende (sociale)huurwoningen wordt als probleem gezien. De inzet vanuit de gemeente Rotterdam waarin bewoners zijn geïnformeerd dat het niet meer is toegestaan voor investeerders om woningen op te kopen, heeft de doelgroep bereikt. Een deel van de bewoners is positief over dit initiatief en een deel van de bewoners kenmerkt zich door een meer sceptische houding op dit vlak. Zo geven bewoners aan dat huurwoningen nu vaak worden onderverhuurd. Bewoners ervaren niet dat woningcorporaties de problematiek actief proberen te verhelpen, terwijl dit volgens bewoners een prioriteit zou moeten zijn in de wijk.

“

De gemeente doet best veel voor Bloemhof, zoals het plaatsen van camera's, nadat bewoners hierom gevraagd hadden. Dit stimuleert dan wél weer vertrouwen.

”

Prioriteiten in de aanpak van problematiek

Bewoners geven aan dat zij op dit moment niet weten welke problematiek de meeste aandacht krijgt in Bloemhof. Er ligt volgens hen een kans om bij bewoners te inventariseren wat voor soort problemen zij aangepakt willen zien. Het inventariseren van deze behoeften bij bewoners, persoonlijk door de gemeente en politie, stimuleert vertrouwen.

Prioriteit

"Inzet op belangrijke thema's in de wijk"

Camera's

Een groot deel van de respondenten dat aan het onderzoek heeft deelgenomen, geeft aan dat zij positief is over de komst van camera's in de wijk. Men geeft aan dat bewoners een verzoek hadden ingediend voor het plaatsen van camera's. Het feit dat hier gehoor aan is gegeven, laat volgens bewoners zien dat de gemeente goede intenties heeft.

Mosquito

Naar aanleiding van de overlast van hangjeugd is het *Mosquito-systeem* in Bloemhof geïntroduceerd. Dit is een hoogfrequentie geluid dat het voor jongeren minder aantrekkelijk maakt om in het gebied rond te hangen. Bewoners geven aan dat de gemeente hen heeft gevraagd om aan te sluiten bij het sms-systeem. Het plaatsen van het systeem en het betrekken van bewoners is zeer goed ontvangen.

Inzet op kinderen

Bewoners omschrijven Bloemhof als een kinderrijke wijk. De laatste jaren zijn er in Bloemhof verschillende activiteiten georganiseerd voor kinderen en ook jongerenwerk is goed zichtbaar. Dit is volgens bewoners positief en hierdoor heeft men het gevoel dat de gemeente betrokken is.



Deel 3

Invloed op vertrouwen



Generieke factoren

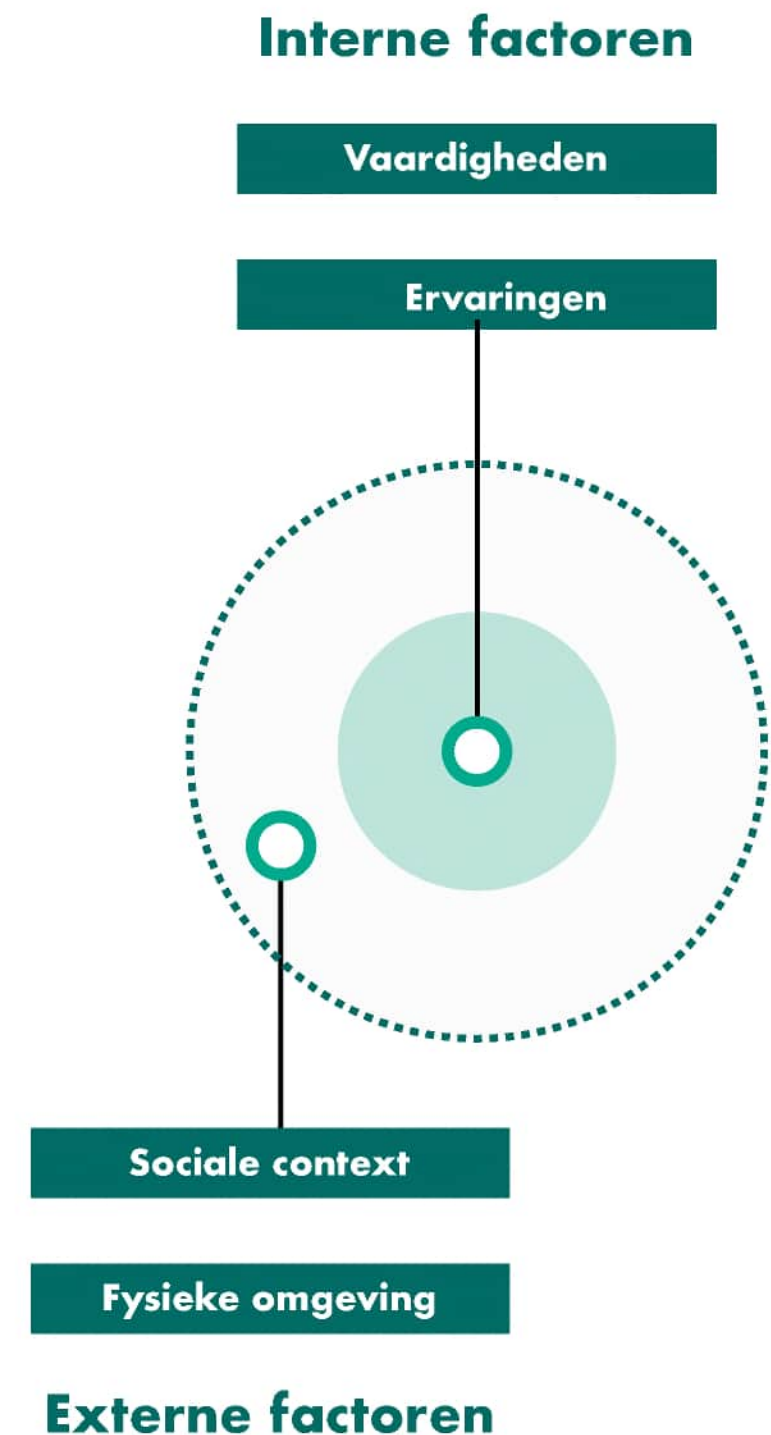
Wanneer een relatie op algemeen niveau voldoet aan een aantal kernwaarden, is er volgens bewoners sprake van vertrouwen. Als we dieper kijken naar de onderliggende factoren die invloed hebben op het vertrouwen van bewoners, is te zien dat vertrouwen beïnvloed wordt door interne factoren en externe factoren.

Interne factoren

Het beschikken over de juiste vaardigheden en het ervaren van positieve emoties ten aanzien van de overheid het vertrouwen stimuleren.

Externe factoren

De sociale context en de fysieke omgeving die een grote invloed spelen op het vertrouwen van bewoners in de overheid.



De invloed van vaardigheden

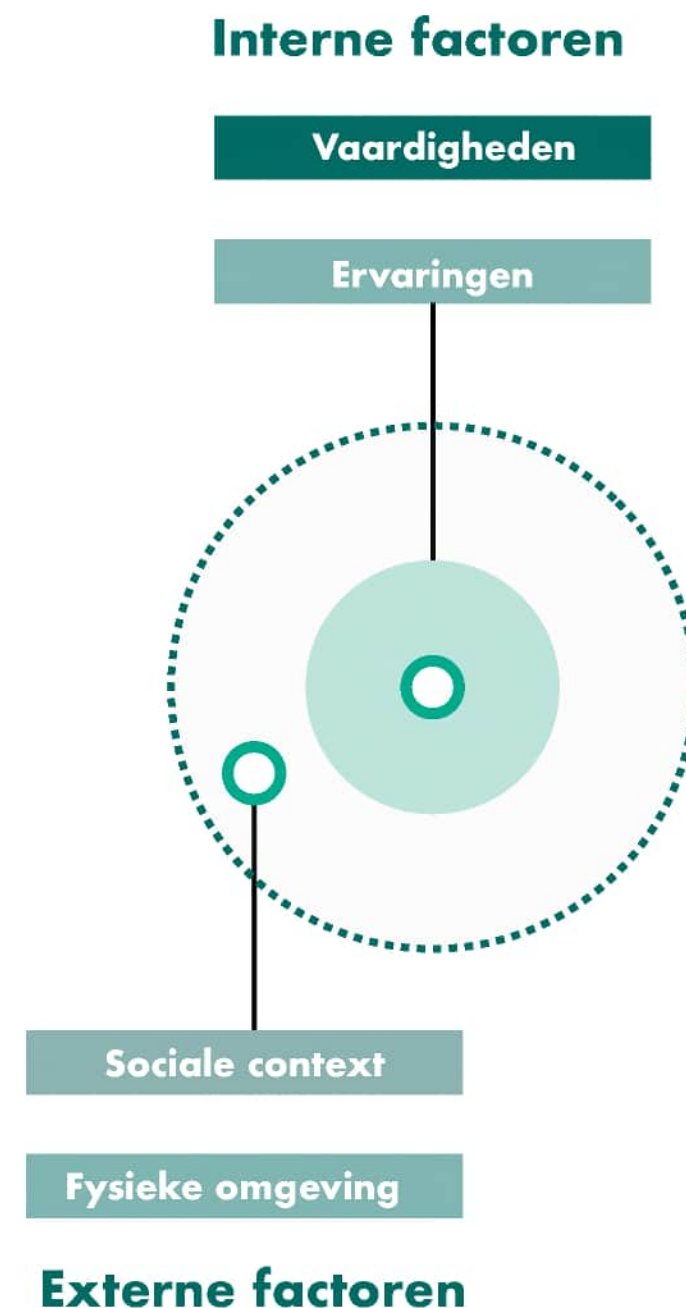
Een deel van de respondenten geeft aan dat zij communicatie vanuit de overheid veelal niet goed begrijpt, vanwege het gebrek aan vaardigheden. Deze vaardigheden stellen bewoners in staat om informatie goed tot zich te nemen en te begrijpen. Wanneer bewoners onvoldoende vaardigheden hebben, kunnen zij informatie nooit begrijpen. Het begrijpen van informatie is noodzakelijk om vertrouwen in de overheid te stimuleren.

Taal- en digitale vaardigheid

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij de Nederlandse taal niet goed begrijpt. Bewoners ondervinden hierdoor moeilijkheden met het lezen, schrijven en begrijpen van de Nederlandse taal. Hierdoor bereikt een deel van de gemeentelijke communicatie de bewoners niet. Zij zien een kans om na het versturen van belangrijke informatie per brief, in de wijk een spreekuur te organiseren, waar men in de eigen taal toelichting kan krijgen op een brief of campagne. Naast taalvaardigheden is een deel van de bewoners minder digitaal vaardig. Door de moeite die zij ervaren met digitale vaardigheden, vinden deze bewoners het lastiger om zelf online informatie op te zoeken en zichzelf te informeren omtrent de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast beschikt een deel van de bewoners niet over een computer of tablet. Zij worden graag persoonlijk geholpen in de wijk.

Inzicht

Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de bewoners geen inzicht heeft in de huidige organisatiestructuren, samenwerkingen en het proces van besluitvorming over de wijk. Dit geldt zowel voor bewoners met een minder goede taalvaardigheid als bewoners die wel over deze vaardigheden beschikken. Men weet niet goed wat de gemeente in de wijk doet, hoe samenwerkingsverbanden georganiseerd zijn en wie verantwoordelijk is voor besluiten. Hierdoor wordt de gemeente als onvoorspelbaar en onduidelijk ervaren. Dit zorgt voor een sceptische houding, waarbij de bewoners bij voorbaat kritisch zijn ten aanzien van de inzet van de gemeente Rotterdam.



De invloed van ervaringen

Uit het onderzoek blijkt dat emoties een grote rol spelen bij het vertrouwen van bewoners in de overheid. Bewoners die positieve emoties ervaren ten aanzien van overheidsinstanties, kenmerken zich over het algemeen door meer vertrouwen in de overheid dan bewoners die negatieve emoties ervaren. Een aantal bewoners dat aan het onderzoek heeft deelgenomen, geeft aan boos of teleurgesteld te zijn door eerdere ervaringen met de gemeente of politie. Ook geven enkele bewoners aan dat zij bang zijn voor de invloed van de gemeente.

Voorbeelden van negatieve ervaringen van bewoners zijn:

- Afspraken die niet zijn nagekomen
- Overtuiging dat “niks” gedaan is na een overlast melding
- Er wordt niet goed omgegaan met anonimiteit
- Alles duurt lang bij de gemeente

“ Mensen krijgen soms een negatief beeld van de gemeente voor niets, bijvoorbeeld als een aanvraag wordt afgekeurd. Ze zijn dan meteen boos en gaan tieren, maar ze hebben er dan simpelweg geen recht op. Dat besef heeft men niet.

”

Interne factoren

Vaardigheden

Ervaringen

Sociale context

Fysieke omgeving

Externe factoren

De invloed van sociale context

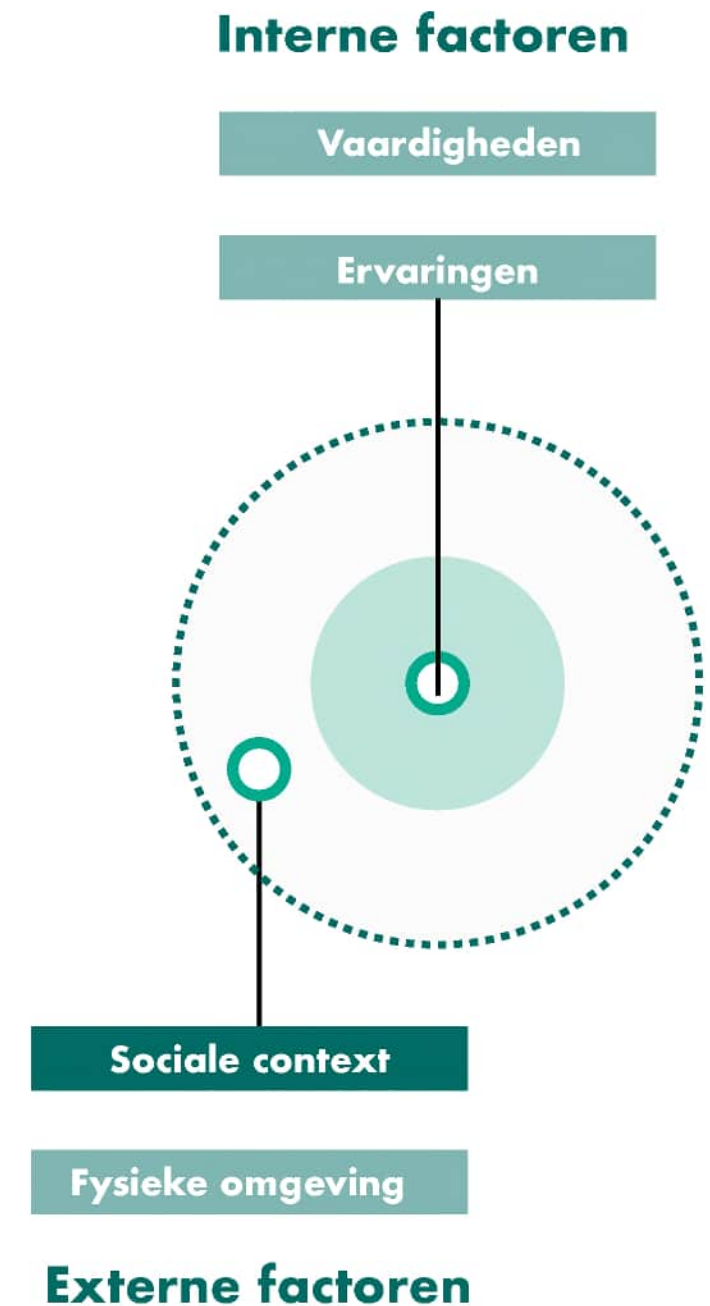
Uit het onderzoek blijkt dat bewoners sterk beïnvloed worden door de externe invloed van de sociale omgeving. Het gaat hierbij met name om de gepercipieerde normen die men ervaart binnen het sociale netwerk ten aanzien van het vertrouwen van de overheid.

Gepercipieerde normen

Binnen het sociale netwerk heerst volgens bewoners een sterke overtuiging dat zij zich niet mogen 'bemoeien' met andere bewoners. Contact met de gemeente wordt volgens een deel van de respondenten geassocieerd met "verraad" en "bemoeienis", wat wordt afgekeurd binnen het netwerk. Bewoners geven aan dat het niet geaccepteerd is om over anderen te praten, ook niet wanneer het gaat om het waarborgen van de eigen veiligheid. Vanwege deze sterke overtuiging, heerst er wantrouwen tussen bewoners onderling. Men is bang dat wanneer er "gepraat" wordt met de gemeente, het eigen gezin of de kinderen gevaar kunnen lopen. Dit kan namelijk de indruk bij medebewoners wekken dat zij informatie over andere buurtbewoners doorspelen naar de overheid. Men wil confrontaties met medebewoners voorkomen, daarom vermijdt een deel van de bewoners bewust het contact met de gemeente.

Invloed van cultuur en religie

Uit het onderzoek blijkt dat met name eerste generatie niet-westerse bewoners weinig vertrouwen hebben in de overheid. Het zijn met name de eerste generatie bewoners die een kloof met overheidsinstellingen ervaren en de religie centraal stellen in het dagelijks leven. Wanneer men corruptie heeft gekend in het land van herkomst, is tevens te zien dat de houding ten aanzien van de overheid negatief is.



De invloed van fysieke omgeving

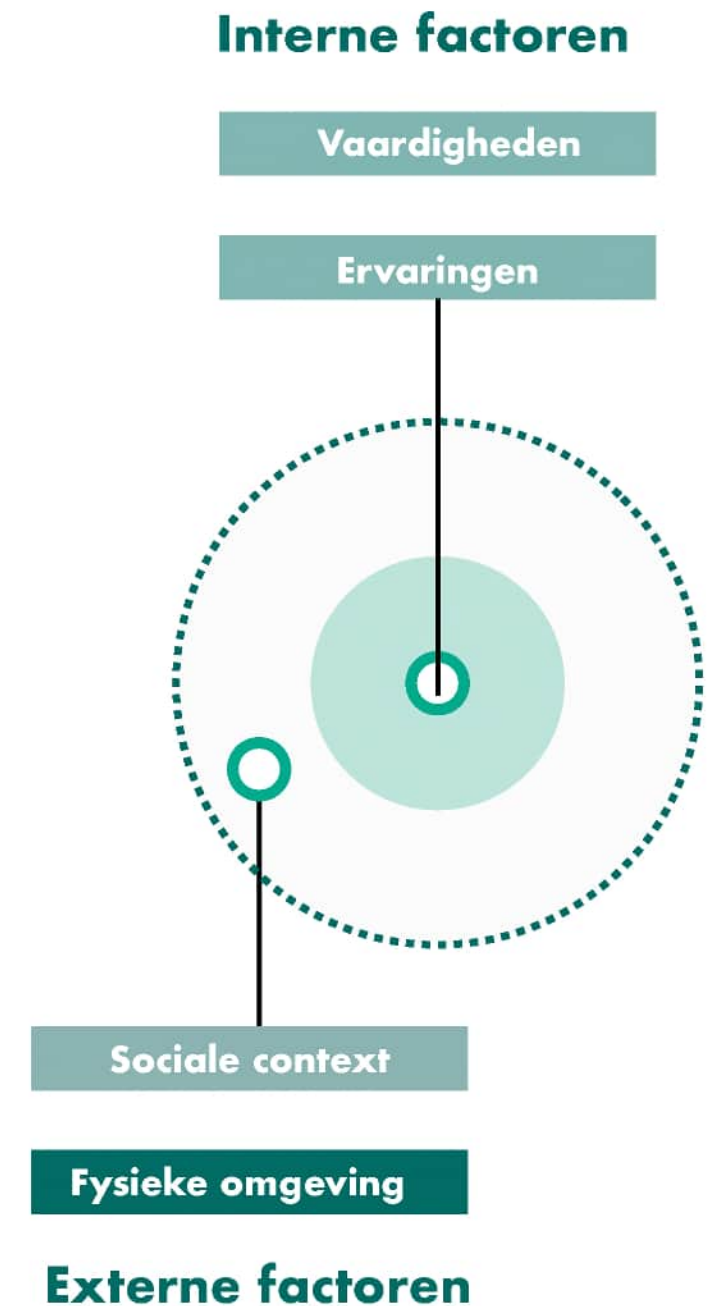
Zichtbare dienstverlening vanuit de gemeente en politie wekt vertrouwen volgens bewoners. Er hoeft in dit geval niet direct sprake te zijn van persoonlijk contact met bewoners, zolang de inzet en aanwezigheid in de wijk op een positieve manier opvalt.

Politie en handhaving

Een deel van de bewoners ervaart dat politie en handhaving onvoldoende zichtbaar is in de wijk. Meer zichtbaarheid van personeel en ook de zichtbaarheid van concrete acties gericht op het verbeteren van de veiligheid is gewenst. Dit is voornamelijk van belang tijdens de avonduren om het gevoel van veiligheid te vergroten. Ook zichtbaarheid van de fysieke aanwezigheid in de wijk van de gemeente is gewenst. Een deel van de respondenten is niet op de hoogte dat de wijknetwerker en stadsmarinier te vinden zijn in het kantoor dat gevestigd is in Bloemhof. Naast aanwezigheid in het kantoor is fysieke aanwezigheid op straat gewenst.

Buitenruimte

Een deel van de bewoners ervaart dat de dienstverlening van de gemeente Rotterdam in de buitenruimte meer zichtbaar mag zijn. Er wordt met name gerefereerd aan de hoeveelheid afval en naastplaatsingen in het gebied. Bewoners geven aan dat veel ondernemers gebruik maken van de afvalcontainers die beschikbaar zijn voor bewoners. Hier wordt volgens hen nog onvoldoende op gehandhaafd. Het overmatige afval in de wijk creëert het gevoel dat de gemeente te weinig inzet pleegt om het probleem tegen te gaan.



Deel 4

Een gerichte aanpak



Rolverdeling in de wijk

Uit het onderzoek blijkt dat het bewoners ontbreekt aan kennis over de verschillende instanties die actief zijn in de wijk. Tevens ontbreekt het aan inzicht in de rolverdeling van verschillende instanties die in de wijk aanwezig zijn. Er ligt volgens bewoners een kans om duidelijk te communiceren wat de rol is van verschillende organisaties in de wijk en voor welke vragen zij organisaties kunnen benaderen. Het is daarbij ook belangrijk om aan te geven waar organisaties geen invloed op kunnen hebben. Het bieden van kaders zorgt voor duidelijkheid en het creëren van een sociale infrastructuur zorgt ervoor dat bewoners eerder bij de juiste ondersteuning terecht komen. Dit gaat volgens bewoners breder dan alleen het thema 'veiligheid'. De thema's in het overzicht hieronder zijn genoemd in het onderzoek. Men wil graag weten bij welke organisaties men terecht kan voor ondersteuning en hulp. Door de rolverdeling in de wijk zichtbaar te maken en daarbij breder te kijken dan alleen het thema 'veiligheid', ervaart men minder drempels om met de overheid in gesprek te gaan.

Inkomen	Wonen	Zorg	Jeugd	Veiligheid
Werkconsulenten	Woningcorporaties	Wijkteams	Het CJG	Politie
Prestatie010	VvE010	Welzijnspartijen	Jongerenwerk	Handhaving
De Gemeente		Wijknetwerken		Like Je Wijk
Stadsmarinier	Wijknetwerker	Wijkraad	OOG	Bloemhof

Sociale infrastructuur

Het is volgens bewoners belangrijk om inzicht te hebben in de volgende onderwerpen:

- Wat **doen** de organisaties in de wijk?
- Hoe kunnen organisaties bewoners **helpen**?
- Waar kunnen bewoners **contact** opnemen?
- Op welke locatie is de organisaties te vinden?



Een informatiemarkt

Een deel van de bewoners geeft aan dat zij een kans ziet om voor organisaties die in de wijk actief zijn, zichzelf te presenteren in de wijk, in de vorm van een informatiemarkt. Men ziet een kans om een informatiemarkt in te richten waar verschillende thema's centraal staan. Het doel van de markt is om bewoners inzicht te geven aan de verschillende mogelijkheden die in de wijk worden aangeboden qua ondersteuning en hulp. Op deze manier kunnen bewoners kraampjes bezoeken die aansluiten bij hun interesses. Bewoners zien een kans om een dergelijke markt te organiseren op een centraal punt in de wijk.

Communicatie in verschillende talen

Voor de bewoners is het van belang dat zij in hun eigen taal kunnen communiceren en informatie kunnen ontvangen. Dit vergroot de kans dat zij de informatie begrijpen en er geen misverstanden ontstaan. Dit is volgens hen met name belangrijk bij bewoners die te maken hebben met multi-problematiek, of bij bewoners waar de informatie nodig is om basisbehoeften te kunnen regelen, zoals informatie over een uitkering, (sociale) huurwoning en ondersteuning binnen het gezin.

Overzicht van organisaties

Een visueel overzicht van de organisaties die actief zijn in Bloemhof, waarin duidelijk wordt wat de verantwoordelijkheid is van de organisatie, waar bewoners de organisatie voor kunnen benaderen en welke verschillende mogelijkheden in het kader van ondersteuning worden aangeboden in de wijk.

Sleutelfiguren als ingang

Bloemhof kan volgens bewoners worden opgedeeld in verschillende gemeenschappen, die zich kenmerken door een culturele achtergrond en/of religie. De verschillende gemeenschappen staan volgens bewoners vaak haaks tegenover elkaar, in plaats van naast elkaar. Uit het onderzoek blijkt dat bewoners sterk beïnvloed worden door de houding van het sociale netwerk ten aanzien van de overheid. Daarnaast staat de doelgroep vaak nog niet open voor direct contact met de overheid. Het is daarom kansrijk om bewoners te bereiken binnen het netwerk waarin zij reeds actief zijn door de inzet van sleutelfiguren.

Sleutelfiguren zijn bewoners in Bloemhof die zelf in de wijk wonen en/of werken, een goede informatiepositie hebben binnen een netwerk en bereid zijn om samen te werken met de gemeente in Bloemhof. Denk aan ondernemers, zorgverleners en buurtbewoners die actief zijn bij buurhuizen, speeltuinen en basisscholen.

Participatie

Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de bewoners bereid is om zich in te zetten voor de wijk, mits dit georganiseerd wordt door sleutelfiguren uit het eigen netwerk. Bewoners zijn (nog) niet bereid om samen met bewoners van verschillende culturele achtergronden te participeren in de wijk, omdat de verschillen volgens hen te groot zijn. Er is geen interesse in onderling contact. Er ligt daarom een kans om kleinschalig binnen de verschillende netwerken sleutelfiguren te ondersteunen bij lokale initiatieven.

“Wij kennen [naam] van de speeltuinen. Zij is hier vaak bij de Klaproos. Het is een ontmoetingsplek. Zij heeft contact met de buurtpolitie. Dus als wij wat zien of horen kunnen wij dat aan haar zeggen en zij stuurt dat dan naar die buurtpolitie. Wij vertrouwen haar.”

“Ik merk dat bewoners het liefst alleen optrekken met mensen uit hun eigen cultuur. Dit is vertrouwd, is veilig en makkelijk in verband met de taal.”

De inzet van sleutelfiguren

Er ligt een kans om een kleinschalig netwerk van sleutelfiguren in de wijk op te zetten, waarbij ingezet wordt op drie primaire functies: informeren, doorverwijzen en organiseren. Door een netwerk met sleutelfiguren op te bouwen kunnen organisaties gemakkelijk informatie delen, die door de sleutelfiguren worden verspreid in het netwerk. Het is volgens bewoners noodzakelijk dat sleutelfiguren een hoog vertrouwen hebben in de gemeente. Het gevoel van erkenning en waardering, maar ook transparante communicatie tussen een sleutelfiguur en de gemeente zijn van belang. De inzet van sleutelfiguren richting bewoners kan daarom alleen succesvol zijn, wanneer er door de gemeente Rotterdam actief wordt ingezet op het onderhouden van de relatie met deze sleutelfiguren.

Informeren

Sleutelfiguren kunnen informatie delen binnen het netwerk waarin zij betrokken zijn. Zij kunnen kleinschalige en laagdrempelige contactmomenten met bewoners organiseren. De gemeente en politie kunnen bij dergelijke activiteiten aansluiten. Echter, de meeste winst wordt bereikt wanneer zij niet te veel op de voorgrond treden.

Doorverwijzen

Bewoners vinden het lastig om de juiste locatie voor ondersteuning te vinden. Er ligt een kans voor sleutelfiguren om bewoners hierin te ondersteunen. Het is belangrijk dat sleutelfiguren daarom goed op de hoogte zijn van organisaties die aanwezig zijn in de wijk en wat de mogelijkheden er zijn voor ondersteuning.

Organiseren

Naast het delen van informatie en het doorverwijzen van bewoners naar de juiste ondersteuning, kunnen sleutelfiguren ingezet worden om bewonersparticipatie in Bloemhof te vergroten. Sleutelfiguren kunnen activiteiten organiseren, op basis van de behoeften van bewoners. De gemeente kan sleutelfiguren hierbij ondersteunen.

Samenwerken met het systeem

Het is volgens zowel bewoners als professionals belangrijk dat de inzet van sleutelfiguren wordt gewaarborgd in het systeem. Dit houdt in dat er vanuit de gemeente geïnvesteerd moet worden om de relatie met sleutelfiguren te onderhouden, maar ook dat organisaties die actief zijn in de wijk de sleutelfiguren weten te vinden. Het is daarom belangrijk de sleutelfiguren duidelijk te positioneren; zowel richting bewoners als naar overige organisaties.

Wijkraad en Oleander Overleg Groep

In de wijk is een aantal initiatieven waar buurtbewoners worden ingezet om de wijk te verbeteren. De Wijkraad bestaat uit bewoners uit Bloemhof die samenkomen om plannen voor de wijk te maken. De Oleander Overleg Groep is een overleg met Vestia, de wijkagenten en bewoners. Opvallend is dat een groot deel van de respondenten niet bekend is met zowel de Wijkraad als het bestaan van de Oleander Overleg Groep. Er ligt volgens hen een kans om de vergaderingen, of het overleg meer te promoten via sleutelfiguren en organisaties in de wijk - bijvoorbeeld door de bijeenkomsten een specifiek thema te geven, of te benoemen wat er tijdens een overleg of vergadering besproken zal worden. Dit zorgt dat bewoners een beter idee krijgen van deze initiatieven. De verschillende thema's kunnen volgens bewoners worden gedeeld in een duidelijke agenda. Zo ontstaat een overzicht van de thema's die tijdens verschillende vergaderingen centraal staan en wanneer de bijeenkomsten plaatsvinden.

Een aantal bewoners geeft aan dat zij geen positieve houding heeft ten aanzien van vergaderingen en overleg met verschillende buurtbewoners. In haar beleving hebben sommige bewoners vaak het hoogste woord en kunnen er felle discussies ontstaan. Hierdoor durven sommige bewoners geen input te leveren.

“

Mo's Speelgoedwinkel in de wijk is een vertrouwde plek om te komen. Je bent hier altijd welkom voor een praatje, ook kun je daar voor een hulpvraag terecht.

”

Een agenda

Er ligt volgens bewoners een kans om een planning met thema's zowel digitaal als hardcopy te delen met bewoners. Zo kan er een online agenda worden ontwikkeld waarbij bewoners een overzicht zien van de vergaderingen van lokale netwerken in de wijk, inclusief de thema's die per bijeenkomst behandeld worden.

Contact met bewoners

Bewoners vinden dat de gemeente niet alleen informatie moet komen halen. Zij zouden graag zien dat de gemeente op drukke en minder drukke momenten in gesprek gaat met de bewoners zodat er verbinding ontstaat.

Contact maken in rustige tijden

Bewoners ervaren dat de gemeente vooral in gesprek gaat met bewoners, om informatie van hen te krijgen over een incident dat in de wijk heeft plaatsgevonden. Dit sluit niet aan bij de behoefte aan wederkerigheid. Men vindt het belangrijk dat de gemeente en politie structureel aansluiten op locaties waar de doelgroep komt, om met hen in gesprek te gaan. Juist de verbinding met bewoners in rustigere tijden zorgt ervoor dat bewoners het gevoel hebben dat de gemeente oprecht geïnteresseerd is.

De koffieochtend weer terug!

Een groot deel van de moeders heeft in het onderzoek aangegeven dat zij de koffie ochtenden op de basisschool en speeltuinen in de wijk missen. Dit werd voor de coronacrisis georganiseerd door de ouderconsulent op de basisscholen of door beheerders van de speeltuinen. Ook werden er volgens bewoners voorheen vaker momenten georganiseerd in het buurthuis, waarbij de gemeente en politie met bewoners in gesprek gingen. Dit ziet men graag weer terug in de wijk.

“Als er vroeger iets gebeurde in de wijk, besprak je dit bij een koffieochtend op de basisschool. Het is heel jammer dat dit er nu niet meer is. Dat was ook een goed moment om de gemeente samen te laten komen met de bewoners van Bloemhof.

”

“De gemeente en de politie zitten allemaal te veel achter hun bureau. Die zie je nooit in de wijk, dus ze weten helemaal niet wat hier speelt.

”

Na een incident

Op het moment dat een incident heeft plaatsgevonden in de wijk, ontstaat er volgens veel bewoners onrust. Op dat moment heeft een deel van de bewoners behoefte aan informatie omtrent het incident en de inzet vanuit gemeente en politie.

Niet in het openbaar

Het merendeel van de bewoners geeft aan dat zij het fijn vindt als een gesprek niet plaatsvindt in het openbaar. Bewoners hebben niet het gevoel dat zij de gemeente onopvallend kunnen benaderen, zonder dat medebewoners hier hoogte van krijgen. Er wordt door bewoners gerefereerd aan de Toezichtposten bij locaties waar een incident heeft plaatsgevonden. Bewoners geven aan dat zij niet snel op een Toezichtpost zouden afstappen, vanwege de angst voor veroordeling binnen het sociale netwerk. Men gaat het liefst in gesprek bij Huis van de Wijk Irene, Blend Bloemhof, Studio Oleander, bij Speeltuin de Klimroos en de Regenboog of bij de basisscholen.

Inzet inzichtelijk maken

Hier ontvangt men graag informatie over het incident, de inzet vanuit de gemeente en politie en tips en adviezen voor bewoners. Bewoners zijn met name geïnteresseerd in wat de gemeente, politie en overige partners na het incident (gaan) doen en wat zij zullen doen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Daarnaast mag de informatie inzicht geven in wat bewoners kunnen doen als een incident heeft plaatsgevonden. Het enkel aansporen van bewoners om te melden, of informatie door te geven, zonder dat de gemeente en andere partners hun eigen inzet inzichtelijk maken, zal dit geen effect hebben op het gedrag. Het gaat hierbij om de wederkerigheid: laat zien wat de gemeente en politie doet, om vervolgens bewoners te activeren.

“

De gemeente is vast en zeker op de hoogte van de cijfertjes, maar zij weten niet wat deze cijfers doen met de gevoelens van bewoners. Ik kan echt slecht slapen als ik hoor dat ze ergens in de wijk weer iemand hebben doodgeschoten.

”

Deel 5

Communicatie



Positioneren van het netwerk

Het samenwerkingsverband in Bloemhof

Er ligt een kans om lokale overheidsinstanties samen met sleutelfiguren te positioneren in de wijk. Daarbij is het voor bewoners heel erg belangrijk dat de 'wie, wat en waar' helder inzichtelijk is. Echter, een sterke positionering van een netwerk met verschillende stakeholders komt voort uit een gezamenlijke visie die helder geformuleerd dient te worden. Een sterke visie draagt bij aan geloofwaardigheid en authenticiteit van organisaties, wat bijdraagt aan het vertrouwen dat bewoners in de organisaties hebben. Er ligt daarom een grote kans om de visie van het netwerk met stakeholders en sleutelfiguren te formuleren.

Rol van Stadsmarinier en Wijknetwerker

Uit de gesprekken blijkt dat een deel van de bewoners bekend is met de stadsmarinier en Wijknetwerker. Van deze respondenten weten maar enkele bewoners te benoemen wat hun rol precies is, of waar ze te vinden zijn in de wijk. Er ligt hierdoor kans om de rol van de stadsmarinier en Wijknetwerker nog beter te positioneren in de wijk. Dit kan volgens bewoners het best door regelmatig en consequent in de wijk aanwezig te zijn en bij verschillende netwerken aan te sluiten. De promotie via communicatiemiddelen, zonder een persoonlijke kennismaking is volgens bewoners minder effectief. Het kanaal van LikeJeWijk en de Wijkkrant kunnen wel ondersteunend zijn.

Een informationele en voordeelgerichte positionering

Er ligt een kans om het samenwerkingsverband met overheidsinstanties en sleutelfiguren informationeel en voordeelgericht te positioneren. Dit houdt in dat bewoners het netwerk gaan herkennen als organisaties die zich inzetten voor Bloemhof en bewoners ook individueel kunnen ondersteunen bij hulpvragen.

Segmenten

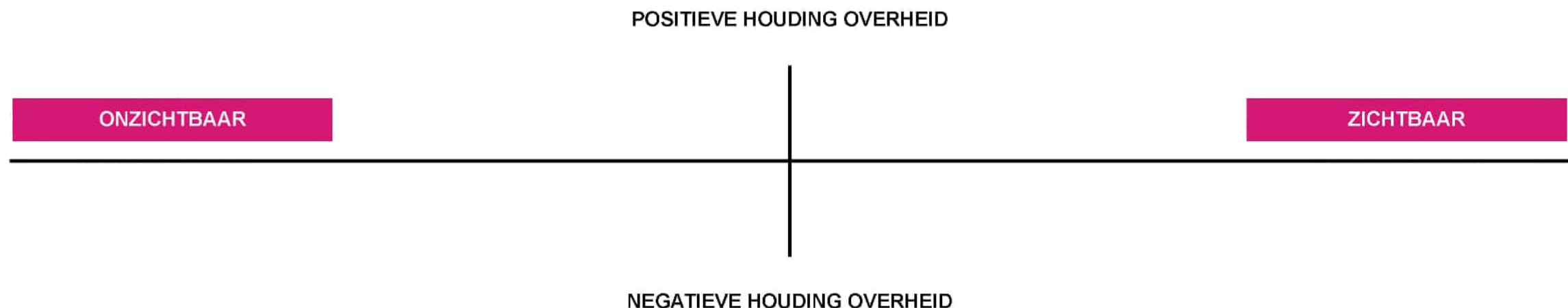
Vertrouwen kan zich bij bewoners uiten op verschillende manieren. Zo kan er onderscheid worden gemaakt tussen bewoners die zichtbaar zijn bij lokale overheidsinstanties en bewoners die meer terughoudend zijn in het contact met lokale overheidsinstanties.

Vershil in houding

Naast het verschil in gedrag is er verschil te zien in de houding ten aanzien van de overheid. Een meer positieve houding laat zien dat bewoners vertrouwen op de capaciteiten en intenties van de overheid. Dit vertrouwen kan zich zowel zichtbaar als onzichtbaar uiten. Een negatieve houding geeft aan dat bewoners angstig, boos of sceptisch zijn ten aanzien van de overheid. Er is in dit geval sprake van wantrouwen ten aanzien van de overheid.

Vershil in benadering

Het spreekt voor zich dat personen met een positieve houding ten aanzien van de overheid anders benadert kunnen worden dan bewoners met een meer negatieve houding. Echter, uit het onderzoek blijkt dat sommige bewoners meer terughoudend zijn in het contact; zij vinden het vervelend wanneer zij in het openbaar aangesproken worden en vermijden instanties die zichtbaar in de wijk actief zijn. Een ander deel van de bewoners heeft juist behoefte aan zichtbare dienstverlening en zichtbaarheid van instanties in de wijk.



Een positieve houding ten aanzien van de overheid

In het onderzoek is in kaart gebracht welke positieve emoties bewoners ervaren ten aanzien van de gemeente. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen bewoners die onzichtbaar zijn, zoals de bewoners die overtuigd zijn van de goede intenties en capaciteiten van de overheid, en bewoners die meer zichtbaar zijn voor de gemeente, zoals de bewoners die ondersteuning nodig hebben of gedreven zijn om de wijk te verbeteren.

Overtuigd

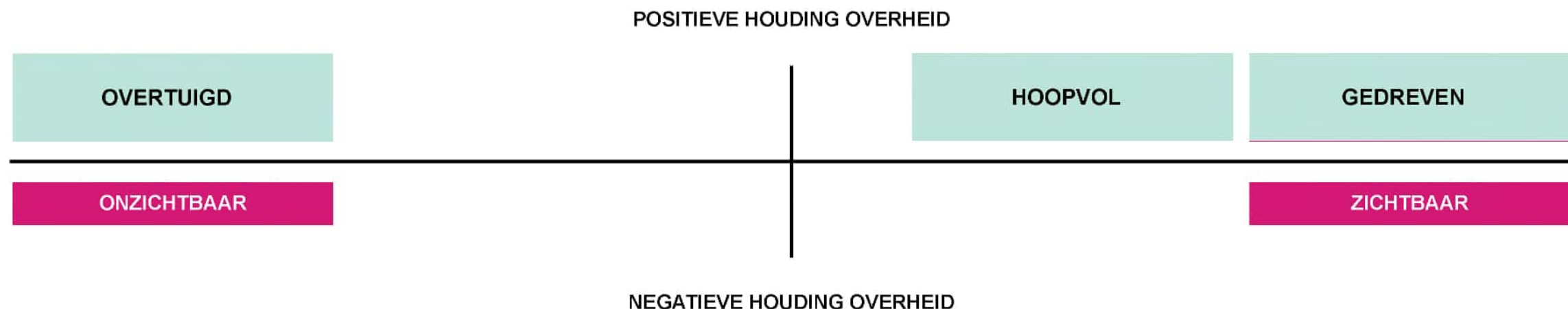
Dit segment heeft geen behoefte aan intensief contact met de gemeente. Ook participeert dit type bewoner niet veel in de wijk. Men is overtuigd dat huidige overheidsorganisaties die in de wijk actief zijn beschikken over de juiste vaardigheden om hun werk goed te doen. Men is zelfredzaam en heeft geen behoefte aan ondersteuning. Het vertrouwen uit zich in terughoudendheid.

Hoopvol

Dit segment hoopt (en gelooft) dat de gemeente, politie of andere overheidsorganisaties kunnen ondersteunen bij persoonlijke problemen. Het vertrouwen uit zich in het vragen van hulp en ondersteuning. Het segment is daarmee zichtbaar, doordat zij de gemeente, politie en welzijnsorganisaties in de wijk benadert.

Gedreven

Dit segment is zichtbaar actief in de wijk en is bekend bij bewoners. Zij kunnen gezien worden als de kartrekkers. Dit segment heeft een goede informatiepositie binnen het netwerk en kan ingezet worden als sleutelfiguur. Het is belangrijk om deze bewoners aan te moedigen in hun betrokkenheid en gedrevenheid, door hen te ondersteunen bij plannen en bewoners initiatieven. Zij kunnen bewoners met een meer negatieve houding positief beïnvloeden en ondersteunen.



Een negatieve houding ten aanzien van de overheid

In het onderzoek is in kaart gebracht welke negatieve emoties bewoners ervaren ten aanzien van de gemeente en wat hun behoeften zijn in het contact. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen bewoners die onzichtbaar zijn, zoals de angstige bewoners, en bewoners die meer zichtbaar zijn voor de gemeente, zoals de sceptische of boze bewoners.

Angstig

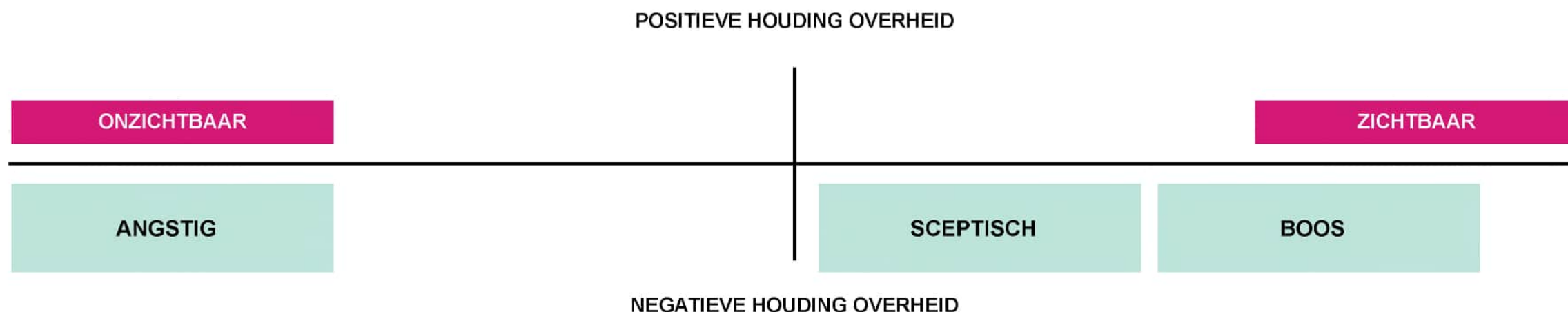
Dit segment vermijdt contact met de overheid, politie en andere organisaties die betrokken zijn in de wijk vanwege angst voor veroordeling uit de directe omgeving. Zij zijn bang om in het openbaar aangesproken te worden en willen dit voorkomen. De bewoners geven de voorkeur om niet in het openbaar met dergelijke organisaties in gesprek te gaan, met name waar het gaat om het thema veiligheid. Bewoners willen wel in gesprek, maar tijdens kleinschalige bijeenkomsten op een locatie waar men regelmatig komt en met medebewoners waar men vertrouwd bij is.

Sceptisch

Dit segment kan zichtbaar laten zien dat zij sceptisch is over de dienstverlening in de wijk. Zichtbare dienstverlening draagt bij aan het vertrouwen. Men heeft geen zicht op de onzichtbare dienstverlening. Er ligt een kans om inzicht te geven in besluitvorming en inzet van de gemeente, politie en overige organisaties. Ook ligt er een kans om te laten zien hoe bewoners invloed kunnen hebben op plannen.

Boos

Dit segment laat zichtbaar merken ontevreden te zijn met de inzet van de overheid. Men voelt zich niet gehoord en is in eerdere ervaringen teleurgesteld. Het is belangrijk de ervaren ontevredenheid van bewoners niet te bagatelliseren, omdat dit het gevoel kan geven dat zij niet in haar frustratie gehoord wordt. Om de weerstand weg te nemen is het belangrijk om de huidige situatie te erkennen zoals de bewoner deze ervaart. Zo heeft de bewoner het gevoel dat zij serieus genomen wordt.



Vervolgacties

Quick wins

- Een belangrijk punt is om de dienstverlening van de gemeente en overige instanties in de wijk zichtbaar te maken. Met name waar het gaat om de inzet in het kader van veiligheid en wonen. Bewoners hebben op dit moment geen zicht op wat de gemeente doet om de veiligheid of het woonbeleid te verbeteren.
- Er ligt een grote kans om vertrouwen te stimuleren, door brieven die vanuit de gemeente worden verstuurd in verschillende talen toe te lichten bij lokale organisaties in de wijk, zoals het Huis van de Wijk Irene, de speeltuin verenigingen en de basisscholen.
- Er ligt een kans om in rustige tijden contact te leggen met bewoners en laagdrempelig in gesprek te gaan. Bewoners hebben behoefte aan inzicht in de besluitvorming en organisatiestructuren in de wijk.

Langere termijn

- Het is belangrijk dat de sleutelfiguren en organisaties die in de wijk actief zijn, te positioneren als sterk samenwerkingsverband. Er ligt een kans om het netwerk informatieel en voordeelgericht te positioneren. Dit houdt in dat bewoners het netwerk gaan herkennen als organisaties die zich inzetten voor Bloemhof en bewoners individueel kunnen ondersteunen bij hulpvragen.
- De 'wie, wat en waar' dient helder te zijn. Een sterke positionering van een netwerk komt voort uit een gezamenlijke visie. Een sterke visie draagt bij aan geloofwaardigheid en authenticiteit van organisaties, wat het vertrouwen stimuleert.
- Er ligt een kans deze visie en positionering in een concrete werksessie vorm te geven met alle betrokken stakeholders. Dit zorgt voor draagvlak. Vervolgens kan de visie worden vertaald naar communicatie en concrete inzet, zoals een informatiemarkt en campagne om naamsbekendheid rond het netwerk te genereren.

Social marketing onderzoek vormt het beginpunt van een strategisch traject om nog beter aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep en gedrag te veranderen.

Het resultaat van het social marketing onderzoek biedt inzicht in het vertrouwen van bewoners en de behoeften aan concrete inzet. Met deze inzichten kunnen quick wins worden geïdentificeerd en vervolgacties voor langere termijn worden bepaald.

Bijlage 1

Huidige middelen



Huidige inzet

Het kantoor in de wijk

Meer naamsbekendheid creëren

- Bewoners zien een kans om de functie van de stadsmarinier en wijknetwerker meer in de wijk te promoten, zodat bewoners weten waarvoor zij hen kunnen benaderen.
- Ook het meer bekend maken van de locatie van het kantoor zien bewoners als kans.

De groene jassen

Een gevoel van veiligheid

- Een deel van de bewoners geeft aan dat de zichtbaarheid van medewerkers wordt vergroot mede door de groene jas die zij dragen. Een deel van de bewoners geeft aan dat het zien van medewerkers en de herkenbaarheid van de gemeente, zorgt voor een veiliger gevoel.

Aandachtspunten

- Een deel van de bewoners vindt de groene jassen te opvallend. Wanneer zij de gemeente benaderen, willen zij liever niet dat medebewoners kunnen zien dat zij met de gemeente contact hebben. Het opvallende uiterlijk van de groene jas zorgt voor een drempel.



Huidige inzet

De inbraakpreventiebakfiets

Bekendheid

- Een groot deel van de bewoners geeft aan dat zij de fiets wel eens gezien hebben in de wijk. Een deel van de bewoners geeft aan dat zij een gesprek hebben gehad bij de fiets.

Verbeterpunten

- Een deel van de bewoners geeft aan dat de fiets niet uitnodigt om informatie te vragen. Dit heeft volgens bewoners te maken met het opvallende uiterlijk van de fiets en de hoeveelheid medewerkers die bij de fiets staan.
- Men ziet een kans om sleutelfiguren uit de wijk in te zetten om met bewoners in gesprek te gaan tijdens dergelijke acties. Ook ligt er volgens bewoners een kans om personen met verschillende culturele achtergronden in te zetten, zodat bewoners in de eigen taal toelichting kunnen krijgen over inbraakpreventie.



De Mobiele Toezichtpost

- Een deel van de bewoners geeft aan de Mobiele Toezichtpost wel eens in de wijk gezien te hebben. Een aantal bewoners hebben aangegeven dat de Toezichtpost via het Twitteraccount van de wijkagent is gepromoot.
- Enerzijds geeft een deel van de bewoners aan dat zij het niet fijn vindt om de gemeente of de politie te benaderen op een locatie waar een incident heeft plaatsgevonden, met name wanneer zij informatie willen delen over een delict. Anderzijds geeft een deel van de bewoners aan dat de aanwezigheid van de Mobiele Toezichtpost bijdraagt aan het gevoel van veiligheid.
- Er ligt volgens bewoners een kans de Mobiele Toezichtpost op verschillende plekken in de wijk in te zetten. Algemene locaties in de wijk, zoals het Oleanderplein, het plein bij de Lidl of het kruispunt bij de Beijerlandse laan spreken aan.



Opdrachtgever
Gemeente Rotterdam

Uitvoering
W&I Group B.V.
www.wigroup.nl