Evaluatie Buurtdeals









Trainee: Lianne Simons
Begeleider: Remko van Hummel
Opdrachtgever: Rob Smeets
Team: Sociale Veiligheid & Buurtregie
Periode: September 2019 t/m April 2020

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de evaluatie van de buurtdeals. Ik ben Lianne Simons en heb deze evaluatie uitgevoerd als onderdeel van mijn traineeship. Dit is het traineeship van RichtingZuid waarbij ik aan 3 verschillende opdrachten werk, van steeds 8 maanden, bij minstens twee verschillende organisaties. Deze opdracht bij de gemeente Heerlen gaat over de evaluatie van bewonersinitiatieven en is uitgevoerd vanaf september 2019 tot en met april 2020. Dit rapport, de evaluatie van de buurtdeals, is daar onderdeel van.

Allereerst wil ik mijn begeleider, Remko van Hummel hartelijk bedanken voor alles wat hij mij geleerd heeft de afgelopen periode. Ik heb veel met Remko en de rest van het team buurtregisseurs kunnen meelopen, waardoor ik goed weet wat hun werk inhoudt. Ook heb ik hierdoor vaak met bewoners samen gezeten zoals tijdens wijkraden, vergaderingen, gesprekken met buurtorganisaties, 1-op-1 gesprekken en bewonersavonden. Hierdoor heb ik veel ervaring kunnen opdoen met het werken met bewoners. Daarnaast heeft Remko mij ook kennis laten maken met veel andere medewerkers van de gemeente Heerlen. Ten slotte wil ik Remko bedanken voor het geven van feedback op mijn stukken.

Daarnaast wil ik ook alle andere mensen van het team van buurtregisseurs (Eugene Hodes, Elvira Ingenhoven, Bart Vliegen, Philine van den Hove, Isabelle Ploumen, Wieteke Schroeders, Susan Hurenkamp, Karin van Meelis en Mirja Alers) bedanken voor de gesprekken en de feedback die ik van hen heb ontvangen om dit rapport te kunnen schrijven. Het delen van jullie ervaringen is daartoe van essentieel belang geweest. Daarnaast wil ik jullie natuurlijk ook bedanken voor de gezelligheid tijdens het werk.

Tevens wil ik Dennis Martens bedanken voor de prettige samenwerking en de hulp bij het opstellen van de enquête en het analyseren van de resultaten.

Ook wil ik Rob Smeets bedanken voor zijn rol als opdrachtgever. De gesprekken die ik met hem heb gevoerd heb ik als waardevol ervaren en ik heb er ook veel van geleerd.

In de rest van het document worden geen namen genoemd, alleen functies. Toch wil ik nog één naam hier expliciet benoemen. Namelijk Philine van den Hove, werkzaam als projectondersteuner bij het team van buurtregisseurs. Philine werd meermaals heel positief benoemd in de enquêtes en in de gesprekken die ik heb gevoerd met de bewoners. Mijn complimenten hiervoor.

Tot slot hoop ik natuurlijk dat mijn aanbevelingen zullen worden opgevolgd.

Veel leesplezier!

Lianne Simons

Inhoudsopgave

1. Aanleiding 1
2. Methode 2
2.1 Enquête (kwantitatief en kwalitatief onderzoek) 2
2.2 Interviews (kwalitatief onderzoek) 3
2.2.1 Bewoners 3
2.2.2 Interne organisatie 3
3. Resultaten enquête 4
3.1 Respons 4
3.2 Demografische gegevens respondenten 4
3.2.1 Geslacht respondenten 4
3.2.2 Leeftijd respondenten 5
3.2.3 Opleidingsniveau respondenten 5
3.3 Buurtdeals per buurt 6
3.3 Buurtdeals per buurt 7
3.4 Kennis over buurtdeal 7
3.5 Reden om een buurtdeal aan te gaan 8
3.6 Van aanvraag naar buurtdeal 9
3.7 Tijdens de uitvoering van de buurtdeal 10
3.8 Tijdens de uitvoering van de buurtdeal 11
3.9 Samenwerking buurtdeal 12
3.10 Tijdsbesteding buurtdeal 13
3.11 Gevolgen van de buurtdeal 14
3.12 Evaluatie buurtdeal 16
3.13 Tevredenheid buurtdeal 18
3.14 Antwoorden op de open vragen 18
3.15 Reden en effect van de buurtdeal 19
3.16 Conclusies 21
4. Resultaten kwalitatief onderzoek 22
4.1 Kwalitatief onderzoek met bewoners 22
4.2 Kwalitatief onderzoek interne organisatie 22
5. Aanbevelingen 24
5.1 Aanspreekpunt voor de bewoners 25
5.2 Eigenaarschap buurtdeal 26
5.3 Draagvlak buurtdeal 26
5.4 Communicatie 27
5.5 Afspraken over onderhouden van buurtdeal is maatwerk 29
5.6 Proces rondom de buurtdeals 31

5.7 Evaluatie 31
5.8 Opbrengsten buurtdeal 33
5.9 Omgang ambtenaren met bewoners 33
Pijlers omgang ambtenaren met bewoners 34
Hoe kan een ambtenaar faciliteren bij een bewonersinitiatief 34
5.10 Aanbevelingen op onderzoeksgebied 35
Bijlage 1: Enquête Evaluatie Buurtdeal 36
Bijlage 2: Topiclijst Interne Interviews 44
Bijlage 3: Reden om buurtdeal aan te gaan **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 4: Evaluatie buurtdeal **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 5: Wat zou zelfbeheerder anders doen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 6: Wat zou gemeente anders moeten doen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 7: Samenvattingen Kwalitatief Onderzoek **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
SWOT-analysis interview met Elvira Ingenhoven **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
SWOT-analysis interview met Philine van den Hove **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
SWOT-analysis interview met Eugene Hodes **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
SWOT-analysis interview met Remko van Hummel **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

1. Aanleiding

In heel Nederland heerst de tendens dat bewoners steeds meer een zelfstandige rol krijgen in de maatschappij, waarbij gemeenten een meer faciliterende rol aannemen. Dit wordt ook wel vaak de verandering van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij genoemd. Het beschikbare budget voor het onderhoud en beheer van de openbare ruimte is gedaald in vergelijking met voorgaande jaren. Met bovenstaande ontwikkelingen in het achterhoofd is de nieuwe visie op beheer & onderhoud van de fysieke leefomgeving in de gemeente Heerlen 2016-2023 opgezet, genaamd de Noodzakelijke Buitenkans.

Met de visie Noodzakelijke Buitenkans werd de basis gelegd voor een vernieuwde aanpak in de openbare ruimte. Een aanpak die gericht is op het verhogen van de actieve betrokkenheid van bewoners in de openbare ruimte en het ontwikkelen en bevorderen van nieuwe vormen van beheer en onderhoud in samenwerking met bewoners, ondernemers en organisaties. Een aanpak die er voor moet zorgen dat de gemeente Heerlen als organisatie steeds aansluit bij de wensen en verwachtingen van de bewoners. Met het uiteindelijke doel om de sociale en fysieke leefbaarheid te verbeteren.

Een onderdeel van de Noodzakelijke Buitenkans zijn de buurtdeals. Buurtdeals zijn overeenkomsten tussen de gemeente Heerlen en bewoners die een bijdrage willen leveren aan de inrichting en het onderhoud van de openbare ruimte. In de buurtdeals worden de afspraken die daarover worden gemaakt vastgelegd. Het streven van de gemeente Heerlen is zo veel mogelijk open te staan voor de uiteenlopende initiatieven en een meewerkende en faciliterende houding te hebben. De buurtdeals zijn gebaseerd op het principe ‘voor wat, hoort wat’. Met andere woorden: als de bewoners bereid zijn om iets te doen in het onderhoud van de openbare ruimte, is de gemeente breid daarbij te faciliteren. Bijvoorbeeld door noodzakelijk gereedschap ter beschikking te stellen. Door bewoners te betrekken bij het optimaliseren van hun eigen leefomgeving, wordt het verantwoordelijkheidsgevoel van bewoners voor hun leefomgeving gestimuleerd. Derhalve zijn de buurtdeals een goed voorbeeld van burgerparticipatie binnen de gemeente Heerlen.

De communicatiecampagne “Vind je Buitenkans” is in september 2017 gestart. Inmiddels zijn er in Heerlen 206 buurtdeals gesloten (peildatum 01-10-2019). Een aantal dat groot genoeg is voor een evaluatie van het effect van de buurtdeals. De buurtdeals hebben invloed op de bewoners, op de fysieke en sociale leefomgeving en op het gemeentelijke apparaat. Deze evaluatie moet een antwoord geven op de vraag of de buurtdeals een positieve en aantoonbare bijdrage leveren aan de kwaliteit van de fysieke en sociale leefomgeving. Deze evaluatie is een onderdeel van een grote evaluatie, namelijk de evaluatie van bewonersinitiatieven in de gemeente Heerlen (zie rapport evaluatie bewonersinitiatieven). Dit rapport eindigt met een advies dat betrekking heeft op de processen rondom de buurtdeals.

2. Methode

Dit onderzoek is een mixed-method, waarbij kwalitatief en kwantitatief onderzoek worden gecombineerd. Allereerst zijn de kwantitatieve data verzameld en daarna de kwalitatieve data. De data zijn verzameld van 1 november 2019 tot en met 1 maart 2020.

2.1 Enquête (kwantitatief en kwalitatief onderzoek)

Voor het eerste gedeelte van het onderzoek is in samenwerking met acht buurtregisseurs en één ondersteuner een enquête opgesteld. Met een adviseur van Statistiek en Onderzoek is de enquête onderzoekstechnisch besproken. De enquête bestaat uit negentien vragen waarvan vier open vragen en vijftien gesloten vragen. De enquête is te vinden in bijlage 1. De enquête bevat de volgende onderwerpen: (1) algemene gegevens; (2) aanvraag buurtdeal; (3) proces vanaf de aanvraag van de buurtdeal tot en met de realisatie van de buurtdeal; (4) uitvoering van de buurtdeal; (5) samenwerking buurtdeal; (6) gevolgen van buurtdeal en (7) evaluatie buurtdeal.

In tabel 1 is een overzicht te zien van alle buurtdeals die zijn afgesloten in de periode 2017 tot en met 2019. In deze tabel is een onderscheid gemaakt in de soorten buurtdeals. Onder de groene deals wordt onderhoud aan beplanting, adopteren van een bloembak, hanging baskets, onderhouden van haag en plantsoen, wilgen knotten en onderhoud groenstrook bedoeld. Met de speel- en sportdeals wordt bijvoorbeeld het onderhoud van een speelvoorziening bedoeld. Onder de in de tabel benoemde buurthelden en buurtvrienden worden kinderen (helden) en volwassenen (vrienden) verstaan die op frequente maar vrijwillige basis zwerfvuil opruimen. Hieronder worden in deze tabel ook de éénmalige schoonmaakacties gerekend. Ten slotte zijn er nog het adopteren van een afvalbak en het onderhouden van een rotonde.

Tabel 1: Overzicht van buurtdeals van 2017 t/m 2019

Soort deal	2017	2018	2019	Totaal
Groene deals	49	31	8	88
Speel en sport deals	2	2	0	4
Buurthelden en Buurtvrienden	27	33	23	83
Adopteren afvalbak	6	2	6	14
Onderhoud rotonde	4	4	2	10
Grijs (overig)	4	2	1	7
Totaal	92	74	40	206

In tabel 2 staan de buurtdeals weergegeven die zijn meegenomen in het onderzoek. Hierbij zijn alleen de groene deals en speel- en sportdeals meegenomen. In deze periode zijn 22 buurtdeals komen te vervallen.

Tabel 2: Buurtdeals meegenomen in het onderzoek

Jaar	Meegenomen in onderzoek	Vervallen	Totaal
2017	41	10	51
2018	21	12	33
2019	8	0	8
Totaal	70	22	92

Op 4 november 2019 is de enquête voor de evaluatie van de buurtdeals via e-mail naar 70 respondenten verstuurd. Het responsepercentage was 30%. Vervolgens is op 13 november 2019 een herinneringse-mail verstuurd, waarna het responsepercentage 37% was. De respondenten die op 18 november 2019 de enquête nog niet hadden ingevuld zijn door de onderzoeker telefonisch gecontacteerd met de vraag om de enquête alsnog in te vullen. Twee respondenten gaven telefonisch aan de enquête liever niet via e-mail in te vullen. Daarom is de onderzoeker bij deze twee respondenten langsgegaan om de enquête bij hen thuis af te nemen. Tenslotte is op 25 november 2019 nogmaals een herinneringse-mail gestuurd naar de respondenten die telefonisch hadden aangegeven de enquête alsnog in te willen vullen. Tevens hadden enkele respondenten telefonisch aangegeven de enquête liever op een ander e-mailadres te willen ontvangen. Aan dit verzoek is ook voldaan tijdens het versturen van de herinneringse-mail op 25 november 2019. Uiteindelijk is de enquête op 5 december 2019 gesloten.

2.2 Interviews (kwalitatief onderzoek)

De interviews zijn afgenomen van 6 januari 2020 tot en met 31 maart 2020.

2.2.1 Bewoners

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit interviews met respondenten van de enquête. Van de 42 respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn 6 respondenten uitgekozen om een interview bij af te nemen. Dit is gedaan door 3 categorieën te maken, (1) positief, (2) gemiddeld en (3) negatief. Van elke categorie zijn random 2 respondenten uitgekozen om uit te nodigen voor een interview. Deze interviews met de bewoners werden afgenomen om de antwoorden die werden gegeven in de enquête toe te lichten. De door de bewoner ingevulde enquête was voor elk interview de basis om het gesprek aan te gaan. De respondenten konden kiezen of de interviews plaatsvonden bij de gemeente Heerlen of bij de respondent thuis.

2.2.2 Interne organisatie

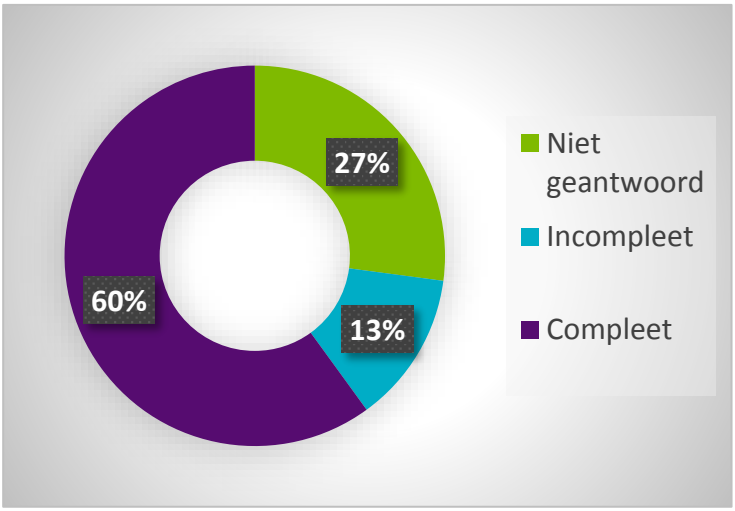
Middels semigestructureerde interviews zijn de kwalitatieve data verzameld. Het concept van de buurtdeal gaat om afspraken tussen de bewoners en de gemeente Heerlen. Daarom is het van belang om beide partijen ook te betrekken in deze evaluatie. De topiclijst die is gebruikt tijdens deze interviews is te vinden in bijlage 2. De topiclijst bevat 31 vragen over de volgende onderwerpen: (1) interne organisatie; (2) proces van aanvraag naar buurtdeal; (3) uitvoering van een buurtdeal; (4) effecten van een buurtdeal; (5) evaluatie buurtdeal en (6) overig. Door deze methode te gebruiken, werden betrouwbare en vergelijke gegeven opgehaald, evenals meer diepgaande informatie.

3. Resultaten enquête

Hieronder worden de resultaten van de enquête van de buurtdeals besproken.

3.1 Respons

Het uiteindelijke responsepercentage was 60%. Dit betekent dat 42 personen de enquête volledig hebben ingevuld. Tevens hebben 9 respondenten de vragenlijst maar gedeeltelijk ingevuld. De antwoorden van deze 9 respondenten zijn wel meengenomen in de resultaten. Tenslotte hebben 19 respondenten de vragenlijst niet ingevuld. Dit zijn bewoners die telefonisch aangaven de vragenlijst wel te gaan invullen maar dit uiteindelijk niet gedaan hebben. Maar ook bewoners die aangaven dat "*zo lang de gemeente niks voor mij gaat doen, ga ik ook niks voor de gemeente doen*". Ten slotte zijn er ook een aantal bewoners verhuisd of gaven ze telefonisch aan geen buurtdeal meer te hebben.

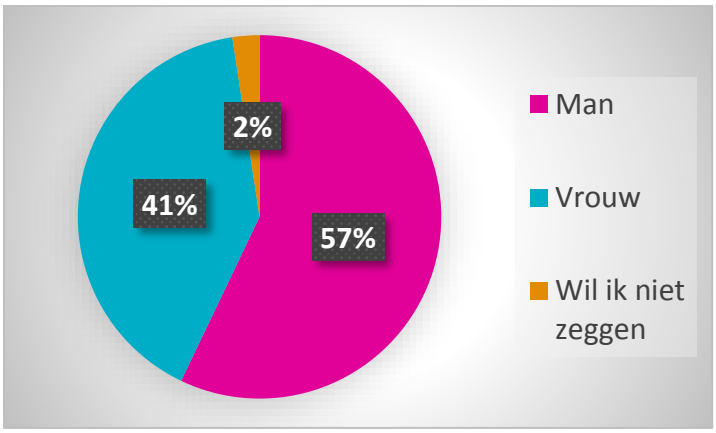


Figuur 1: Responsepercentage enquête

3.2 Demografische gegevens respondenten

3.2.1 Geslacht respondenten

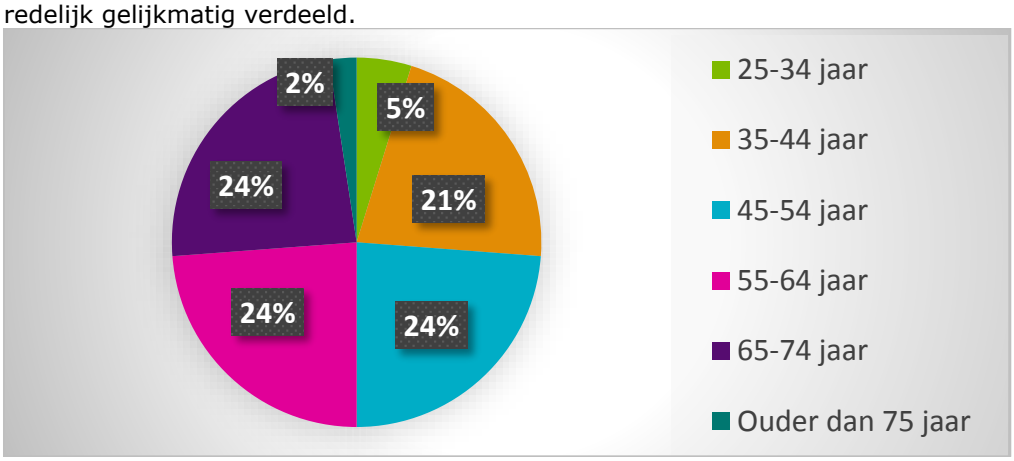
Zoals in figuur 2 te zien is, hebben meer mannen dan vrouwen een buurtdeal afgesloten. Het gaat hierbij om diegene die de enquête heeft ingevuld. Maar het kan natuurlijk wel zo zijn dat de buurtdeal door een koppel wordt uitgevoerd en dat één van de twee de enquête ingevuld heeft.



Figuur 2: Geslacht respondenten

3.2.2 Leeftijd respondenten

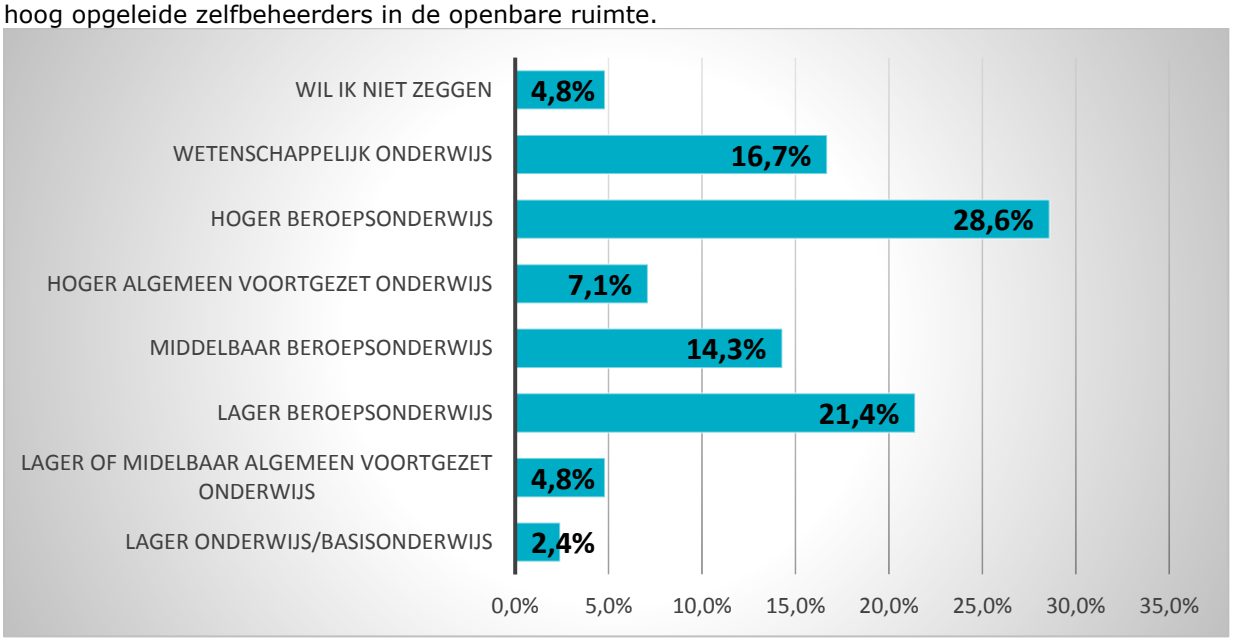
In figuur 3 is de verdeling op basis van leeftijdscategorieën zichtbaar gemaakt, 42 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Opvallend is dat geen enkele respondent jonger is dan 25 jaar. Dit is te verklaren doordat veel mensen van 25 jaar of jonger nog thuis of gehuurd wonen. Mensen in huurwoningen zijn gemiddeld wat minder betrokken bij hun (fysieke) leefomgeving dan mensen in koopwoningen. Dat komt doordat de (kwaliteit van de) leefomgeving mede de waarde van de woning bepaalt. Kopers hebben dus een extra belang bij een goede leefomgeving, die huurders niet hebben. Daarnaast vallen slechts twee respondenten in de leeftijdscategorie 25-34 jaar. En één respondent in de leeftijdscategorie ouder dan 75 jaar. De overige leeftijdscategorieën zijn redelijk gelijkmatig verdeeld.



Figuur 3: Leeftijdscategorie respondenten

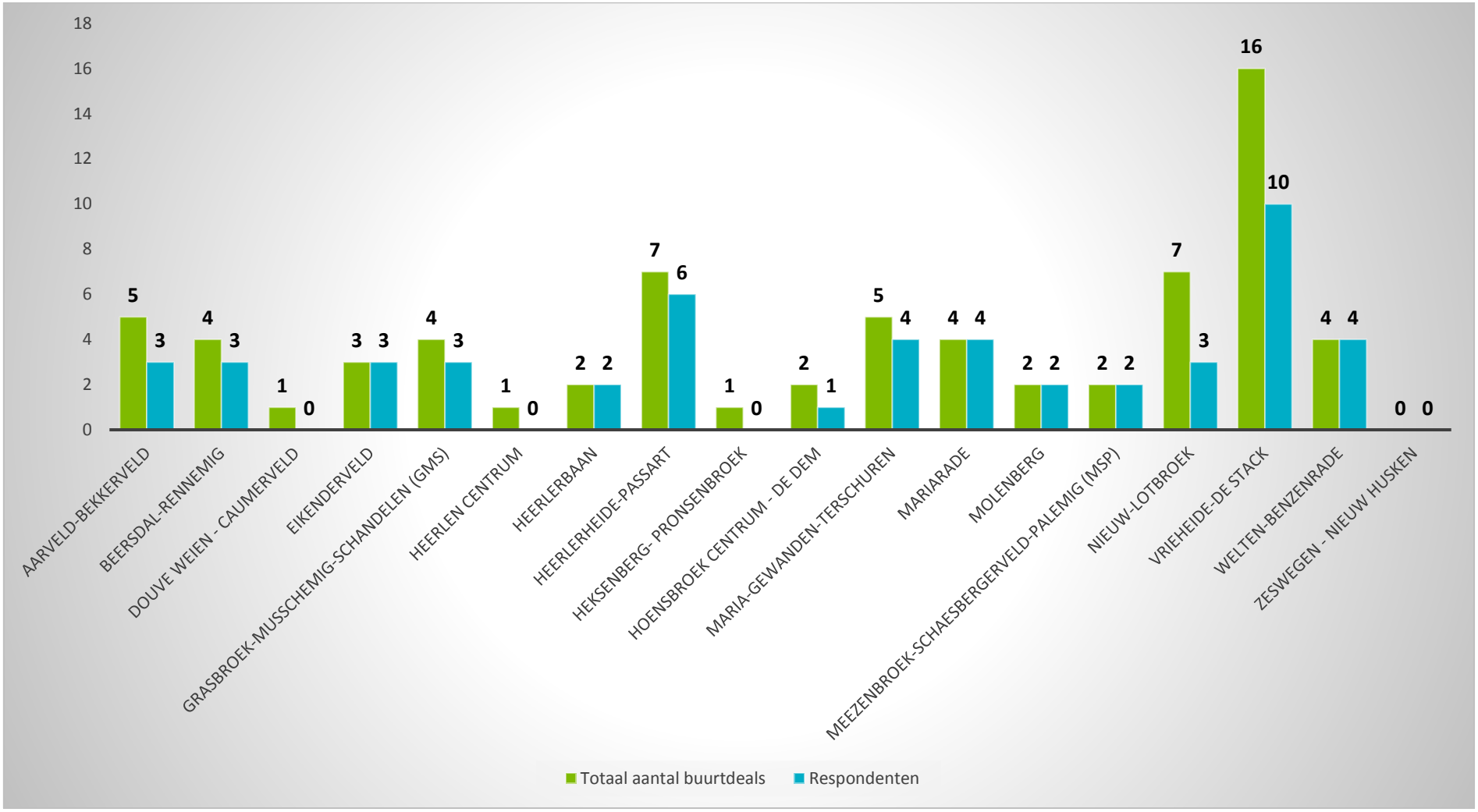
3.2.3 Opleidingsniveau respondenten

In figuur 4 is de verdeling op basis van opleidingsniveau weergegeven. In onderstaand figuur lijkt hoger en lager opgeleid redelijk goed verdeeld: 45,3% heeft een HBO-diploma of hoger. Daarnaast is 28,6% lager opgeleid en heeft 14,3% de middelbare school afgerond. In Heerlen is 19,5% van de bewoners hoog opgeleid. In verhouding met de gemiddelde opleidingsniveaus zijn er dus veel hoog opgeleide zelfbeheerders in de openbare ruimte.



Figuur 4: opleidingsniveau respondenten

3.3 Buurtdeals per buurt



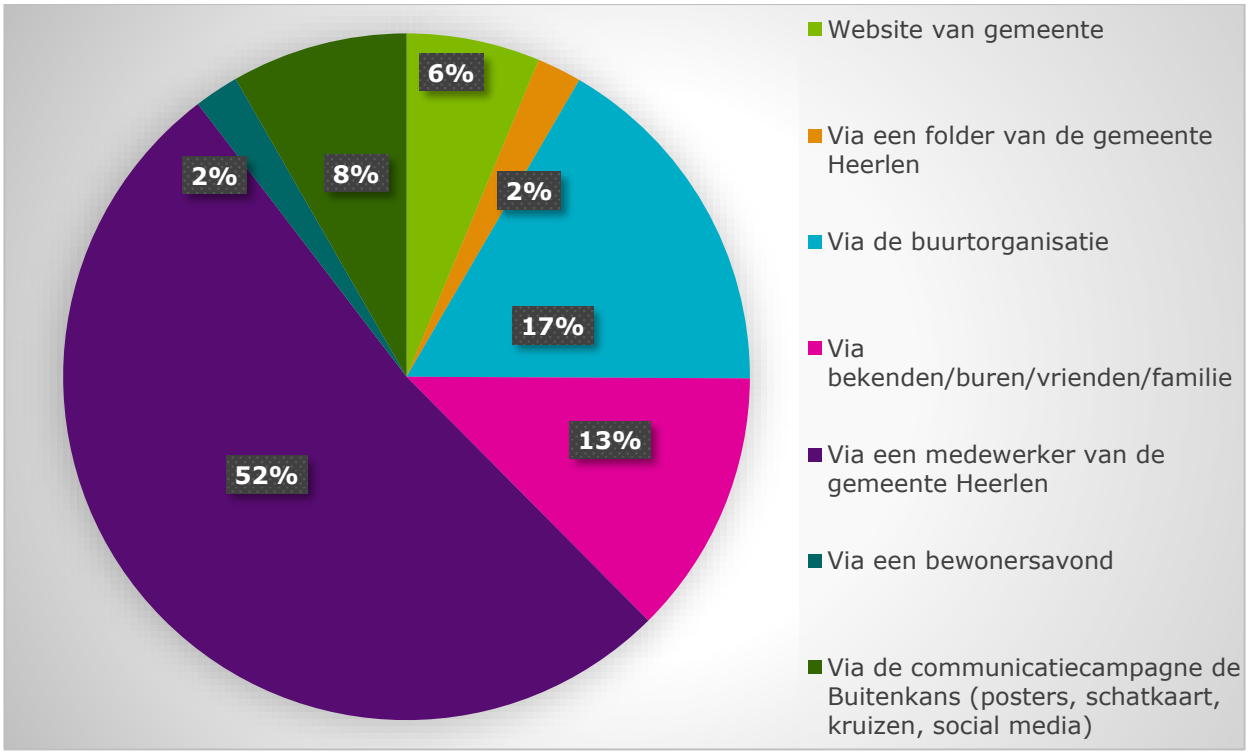
Figuur 5: Buurtdeals per buurt

3.3 Buurtdeals per buurt

In figuur 5 staan de buurtdeals per buurt weergegeven. Hierbij staan de zelfbeheerders van de buurtdeals die zijn aangeschreven (70) weergegeven en de 50 respondenten die deze vraag beantwoord hebben. In bovenstaande figuur is te zien dat in iedere buurt, op Zeswegen-Nieuw Husken na, in 2017 tot en met 2019 minstens één buurtdeal is afgesloten. In Vrieheide-De Stack heeft een groot project plaatsgevonden, het voortuin parkeren. Hierbij is met iedere bewoner apart een buurtdeal afgesloten, vandaar dat het aantal buurtdeals in deze buurt vrij hoog is in vergelijking met de andere buurten. Opvallend is dat juist de buurten met een hogere sociaaleconomische status minder buurtdeals hebben afgesloten. Echter, dient verder onderzoek te worden uitgevoerd over dit onderwerp om hier harde conclusies uit te kunnen trekken.

3.4 Kennis over buurtdeal

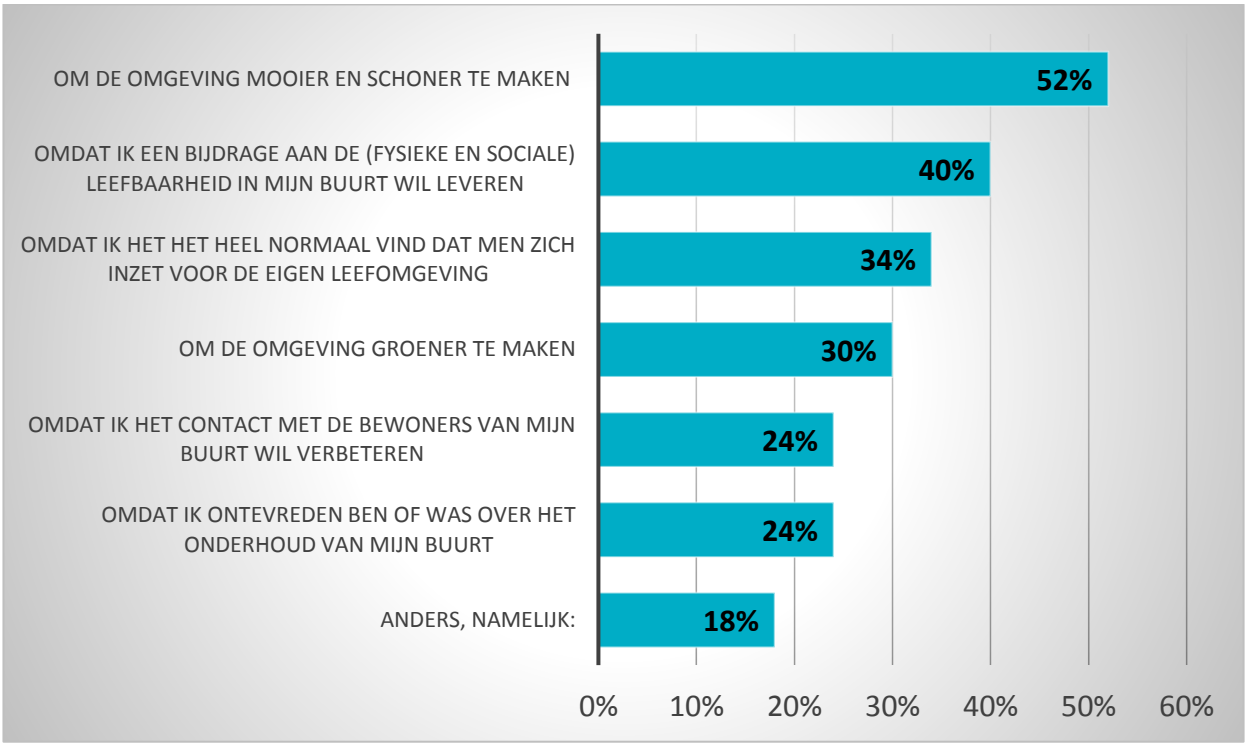
De vraag: *"Hoe bent u te weten gekomen dat de buurtdeal bestaat?"* is door 48 respondenten beantwoord. In figuur 6 is te zien dat het grootste aantal zelfbeheerders de buurtdeal kent via een medewerker van de gemeente Heerlen (n=23). Vaak zijn dit de ambtenaren die nu al regelmatig met zelfbeheerders in contact komen. Dit zijn onder andere maar dus niet uitsluitend de buurtregisseurs en de projectondersteuners van de buurtregisseurs. Tevens kent een groot aantal de buurtdeals via de buurtorganisaties (n=8). Slechts 8% van de respondenten geeft aan de buurtdeal te kennen via de communicatiecampagne van de gemeente. Dit is opvallend, vooral omdat voorafgaande aan de vraag over dit onderwerp twee foto's van de communicatiecampagne 'De Buitenkans' werden getoond. Zelfs dit zorgde niet voor herkenning van de communicatiecampagne. Echter, wordt deze communicatiecampagne wel vaak als ondersteuning gebruikt bij de andere vormen van communicatie. Zoals het meegeven van folders of het laten zien van de filmpjes over de Buitenkans.



Figuur 6: Kennis buurtdeal

3.5 Reden om een buurtdeal aan te gaan

De vraag naar de reden om een buurtdeal aan te gaan is door 50 respondenten beantwoord. Bij deze vraag was er de mogelijkheid om meerdere antwoorden in te vullen. Om de omgeving mooier en schoner te maken is duidelijk de meest genoemde reden om een buurtdeal aan te gaan (52%). Vooraf werd door de buurtregisseurs verwacht dat ontevredenheid over het onderhoud van de buurt en om het contact met bewoners te verbeteren het hoogst zouden scoren. Zoals in figuur 7 te zien is, zijn dit juist de twee antwoorden die het minst vaak gekozen zijn. Echter, zijn deze twee redenen ook door zeventien respondenten als reden ingevuld om een buurtdeal aan te gaan. Waarschijnlijk is de aanleiding om een buurtdeal aan te gaan toch niet zozeer ontevredenheid over het onderhoudsniveau maar hebben bewoners wel de behoefte om de omgeving mooier en schoner te maken dan waartoe de gemeente in staat is.

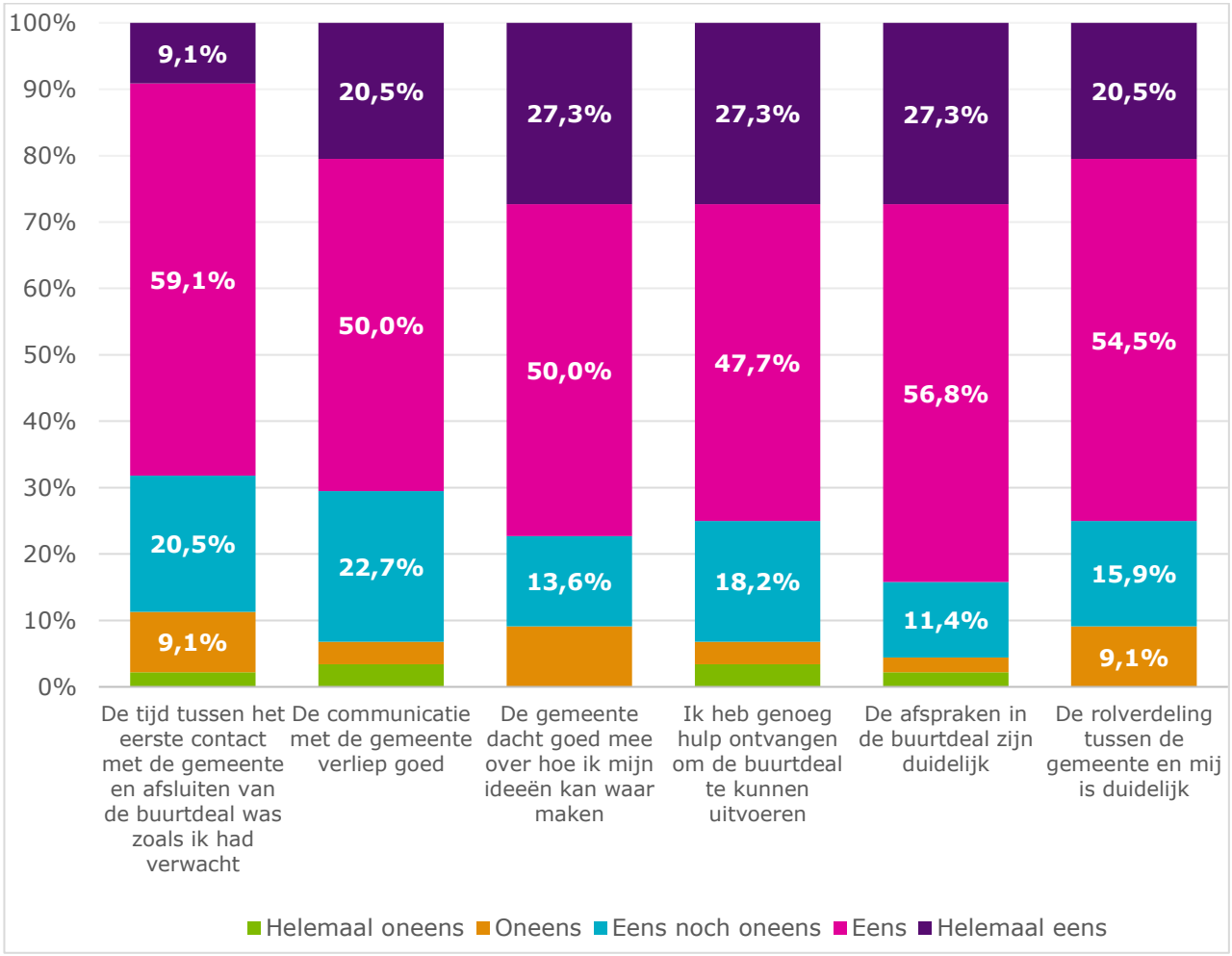


Figuur 7: reden om buurtdeal aan te gaan

Tevens hebben negen mensen nog een andere reden ingevuld om een buurtdeal aan te gaan. In Bijlage 3 staan deze redenen genoteerd. Hierbij hebben vier respondenten als reden ingevuld om de veiligheid van de kinderen in de buurt te waarborgen. Deze vier respondenten zijn allemaal een buurtdeal aangegaan door een bloembak te adopteren om de snelheid in de straat te proberen te verminderen. Daarnaast geven drie respondenten aan dat ze de buurtdeal zijn aangegaan vanwege overlast. Ten slotte hebben twee respondenten een andere reden ingevuld, zoals: *"we konden het hout gebruiken voor onze dagbesteding".*

3.6 Van aanvraag naar buurtdeal

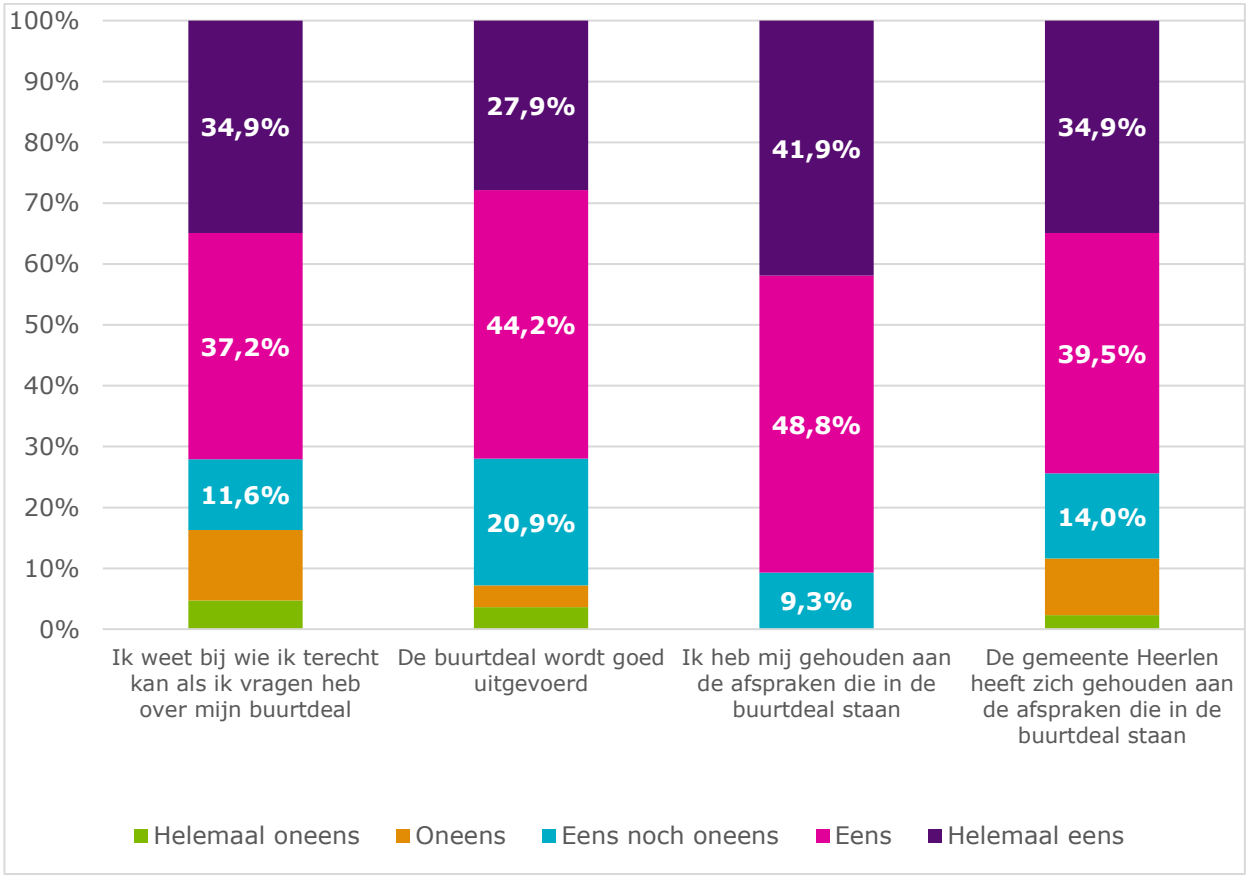
De vragen rondom de aanvraag naar de buurtdeal zijn door 44 respondenten ingevuld. In figuur 8 staan de antwoorden weergegeven rondom het proces van de aanvraag naar het werkelijk afsluiten van de buurtdeal. Voor 68,2% van de respondenten was de tijd tussen het eerste contact met de gemeente en het afsluiten van de buurtdeal zoals de respondent had verwacht. Dit zegt natuurlijk nog niets over of men ook tevreden is over deze tijdsperiode. Het zegt slechts iets over of het ongeveer zo lang duurde als de respondenten ingeschat hadden. Daarnaast geven 31 respondenten aan dat ze de communicatie met de gemeente goed vonden verlopen. Tevens vindt bijna 80% van de respondenten dat de gemeente goed mee dacht over hoe de ideeën waar gemaakt kunnen worden. Zelfs geen enkele respondent is het hier helemaal mee oneens. Dit pas bij de rol die de gemeente wil nemen binnen de buurtdeals, om zo faciliterend mogelijk op te treden en te denken in oplossingen in plaats van problemen. Bijna 75% vindt dat ze genoeg hulp hebben ontvangen om de buurtdeal te kunnen uitvoeren. Daarnaast vindt 84% van de respondenten de afspraken in de buurtdeal duidelijk. Dit komt onder andere doordat het juridische jargon eruit is gehaald om het voor bewoners zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk te maken. Ten slotte vindt meer dan 75% van de respondenten de rolverdeling tussen de gemeente en de respondent duidelijk. Hierbij geven 4 respondenten aan dat ze het hier niet mee eens zijn en de rolverdeling dus onduidelijk vinden.



Figuur 8: van aanvraag naar buurtdeal

3.7 Tijdens de uitvoering van de buurtdeal

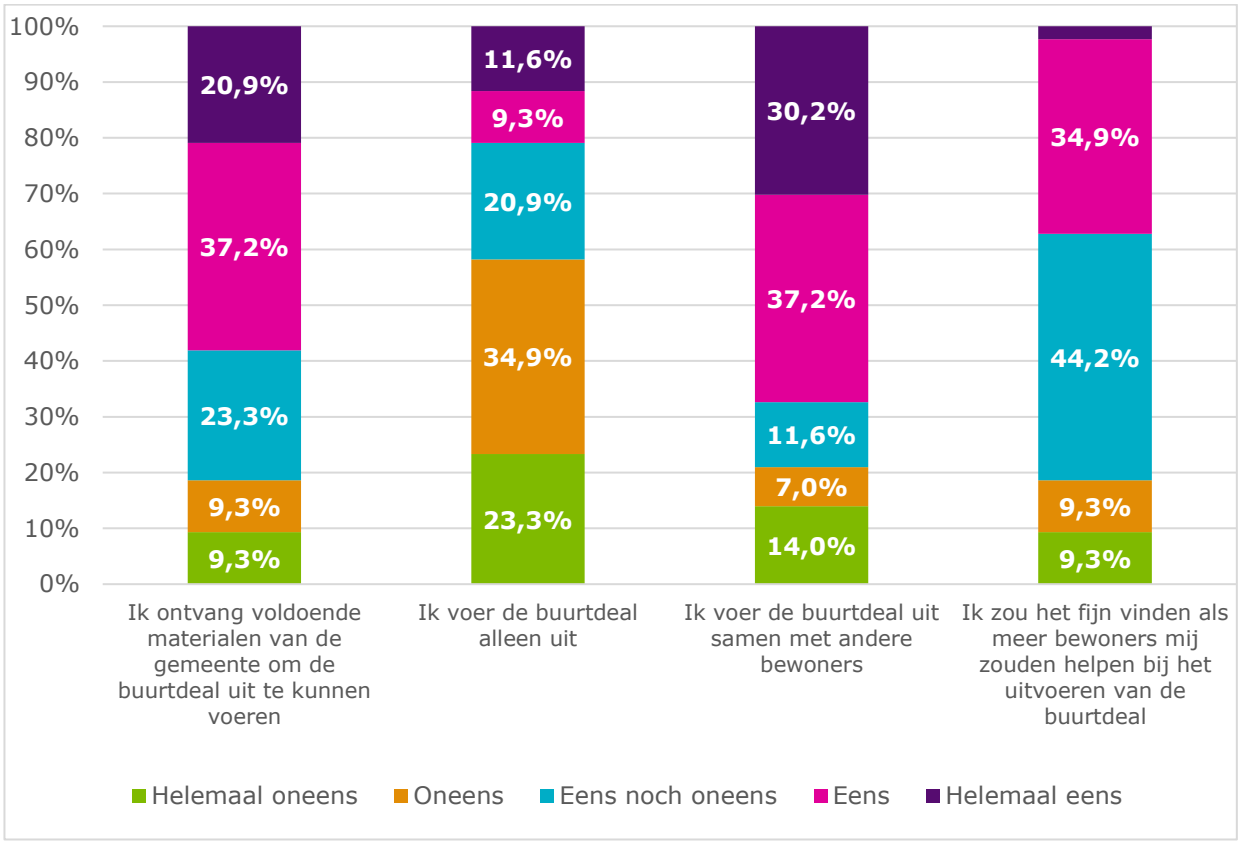
De vragen over de uitvoering van de buurtdeal zijn door 43 respondenten beantwoord. Hierbij geven 31 respondenten aan dat ze weten bij wie ze terecht kunnen als ze vragen hebben over hun buurtdeal. Aan de andere kant geven 7 respondenten aan dat ze niet weten bij wie ze terecht kunnen met vragen. Van de respondenten geeft 72,1% aan dat de buurtdeal goed uitgevoerd wordt. Dit betekent dus dat niet iedereen vindt dat zijn/haar eigen buurtdeal goed wordt uitgevoerd. Echter, bij de vraag of de respondenten zich hebben gehouden aan de afspraken die in de buurtdeal staan, geeft geen enkele respondent aan dat ze zich niet hebben gehouden aan de afspraken. Het is aannemelijk dat ze zichzelf niet verantwoordelijk houden voor het niet goed uitvoeren van de buurtdeal. Wellicht leggen ze deze verantwoordelijkheid bij de gemeente en/of bij bewoners waarmee ze samen de buurtdeal uitvoeren. Daarnaast vinden 32 respondenten dat de gemeente Heerlen zich heeft gehouden aan de afspraken die in de buurtdeal staan. Hierbij geven vijf respondenten aan dat ze vinden dat de gemeente zich niet heeft gehouden aan de afspraken in de buurtdeal.



Figuur 9: Uitvoering buurtdeal

3.8 Tijdens de uitvoering van de buurtdeal

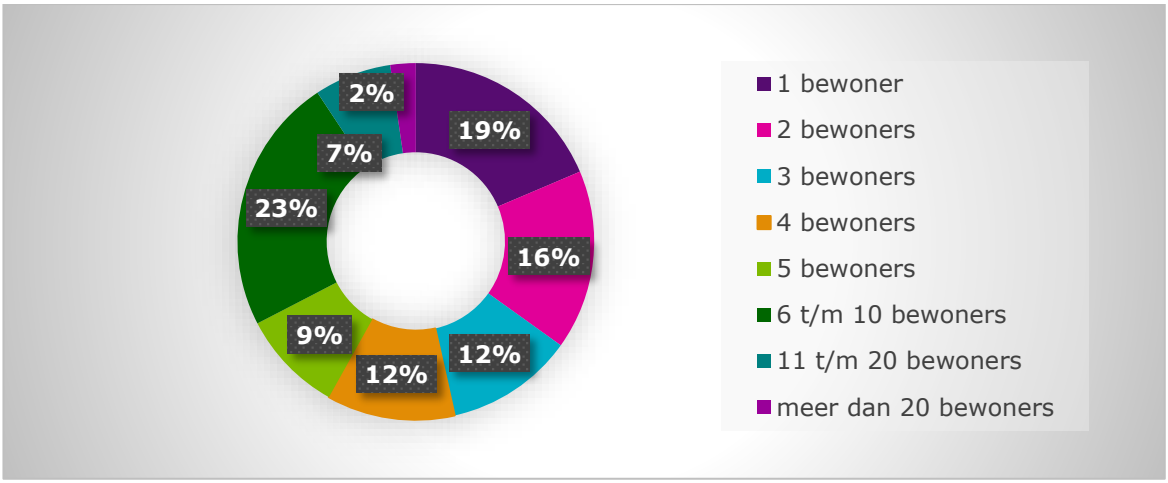
De vragen over de uitvoering van de buurtdeal (figuur 10) zijn ook door 43 respondenten beantwoord. Bijna 60% van de respondenten vindt dat hij/zij voldoende materialen ontvangt van de gemeente Heerlen om de buurtdeal uit te kunnen voeren. Hierbij geven 8 respondenten aan dat ze te weinig materialen ontvangen van de gemeente. Een verklaring hiervoor kan zijn dat er een verschil van inzicht is tussen de gemeente en respondent over welk materiaal noodzakelijk is om de buurtdeal goed te kunnen uitvoeren. Een andere verklaring kan zijn dat het materiaal gewoonweg niet geleverd is, ondanks dat het wel is toegezegd. Om ervoor te zorgen dat respondenten tevreden zijn over de ontvangen materialen van de gemeente, is het van belang om de oorzaak van deze ontevredenheid te achterhalen om het vervolgens mogelijk te kunnen oplossen. Tijdens de aanvullende interviews kwam naar voren dat het hierbij vooral ging om het feit dat de respondenten vinden dat ze recht hebben op nieuwe plantjes als deze bijvoorbeeld kapot zijn gegaan. De gemeente is echter van mening dat dit nooit op deze manier is afgesproken met de zelfbeheerders. Hier is dus sprake van een verschil van inzicht. Van de respondenten voert 20% de buurtdeal alleen uit. Dit is geen hoog percentage. Aangezien één van de doelen van de buurtdeal is om de sociale cohesie in de buurt te versterken, schiet dit doel er bij deze buurtdeals natuurlijk wel bij in als de buurtdeal slechts door één bewoner wordt uitgevoerd (dat zegt overigens niets over de vraag of bij deze buurtdeals wel andere doelen zijn bereikt, zoals het vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij hun leefomgeving). Aan de andere kant geeft 67,4% van de respondenten aan de buurtdeal juist wel samen met andere bewoners uit te voeren. In meerderheid voegen de buurtdeals dus wel iets toe aan de sociale cohesie in de buurt. Daarnaast zou ongeveer 35% het fijn vinden als meer bewoners zouden helpen bij het uitvoeren van de buurtdeal. Als zij hierin slagen, zouden ook deze buurtdeals sterker bijdragen aan de sociale cohesie in de buurt.



Figuur 10: Uitvoering van de buurtdeal

3.9 Samenwerking buurtdeal

Op de vraag hoeveel bewoners ongeveer meewerken aan de buurtdeal hebben 43 respondenten geantwoord. Zoals eerder benoemd, voert ongeveer 20% van de respondenten de buurtdeal alleen uit. Daarnaast geven 34 respondenten aan de buurtdeal met meerdere mensen uit te voeren. Dit, terwijl het versterken van de sociale cohesie in de buurt voor een groot deel van de respondenten niet de aanleiding was om een buurtdeal aan te gaan. Wellicht is het vergroten van de sociale cohesie in een behoorlijk aantal gevallen dus een onbedoeld positief neveneffect van de buurtdeal. In totaal geven zelfs 17 respondenten aan de buurtdeal met 5 of meer bewoners uit te voeren wat de sociale cohesie in de buurt zeker bevordert.



Figuur 11: samenwerking buurtdeal

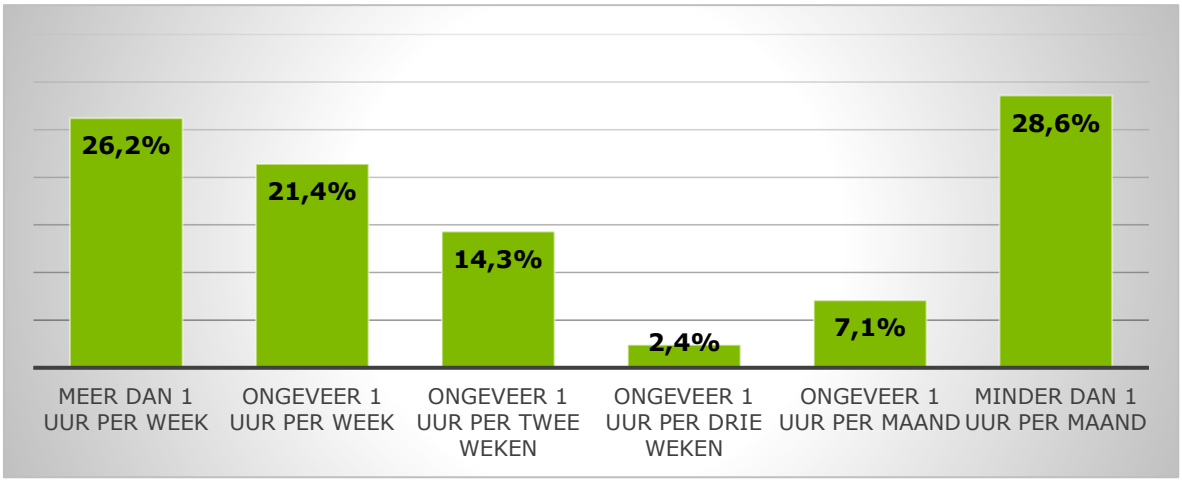
Het is natuurlijk afhankelijk van het soort buurtdeal of het noodzakelijk is om dit met meerdere bewoners te onderhouden. Daarom is in onderstaande tabel een vergelijking gemaakt van het soort buurtdeal en het aantal bewoners. Uit tabel 3 blijkt echter dat het niet zo is dat de kleine buurtdeals door weinig bewoners worden uitgevoerd en grote buurtdeals door veel bewoners. Het beeld is meer diffuus.

Tabel 3: Overzicht samenwerking buurtdeals en soorten buurtdeals

Aantal bewoners	Soorten buurtdeals
1 bewoner	Bloembakken 4x, speelvoorziening, wilgen knotten, bijenkast, onderhoud groenstrook
2 bewoners	Voortuin parkeren, bloembakken 3x, onderhoud haag 2x, onderhoud groenstrook
3 bewoners	Voortuin parkeren 3x, speelvoorziening, ontmoetingsplek
4 bewoners	Banieren aan lichtmast, koeltoren, onderhoud groenvoorziening, afvalbak, groenstrook en bloembakken
5 bewoners	Bloembakken 2x, onderhoud groenstrook, houtwal
6 t/m 10 bewoners	Hanging baskets 3x, wilgen knotten, maaien grasveld, Speelvoorziening, voortuin parkeren 2x, mini bieb, ontmoetings-plek
11 t/m 20 bewoners	Rosarium, voortuin parkeren 2x
Meer dan 20 bewoners	Boomspiegels

3.10 Tijdsbesteding buurtdeal

Op de vraag *"Hoeveel uur bent u gemiddeld per week bezig met het uitvoeren van de buurtdeal?"* hebben 42 respondenten een antwoord gegeven. Opvallend is dat de twee uiterste categorieën het hoogste scoren.



Figuur 12: Tijdsbesteding buurtdeal

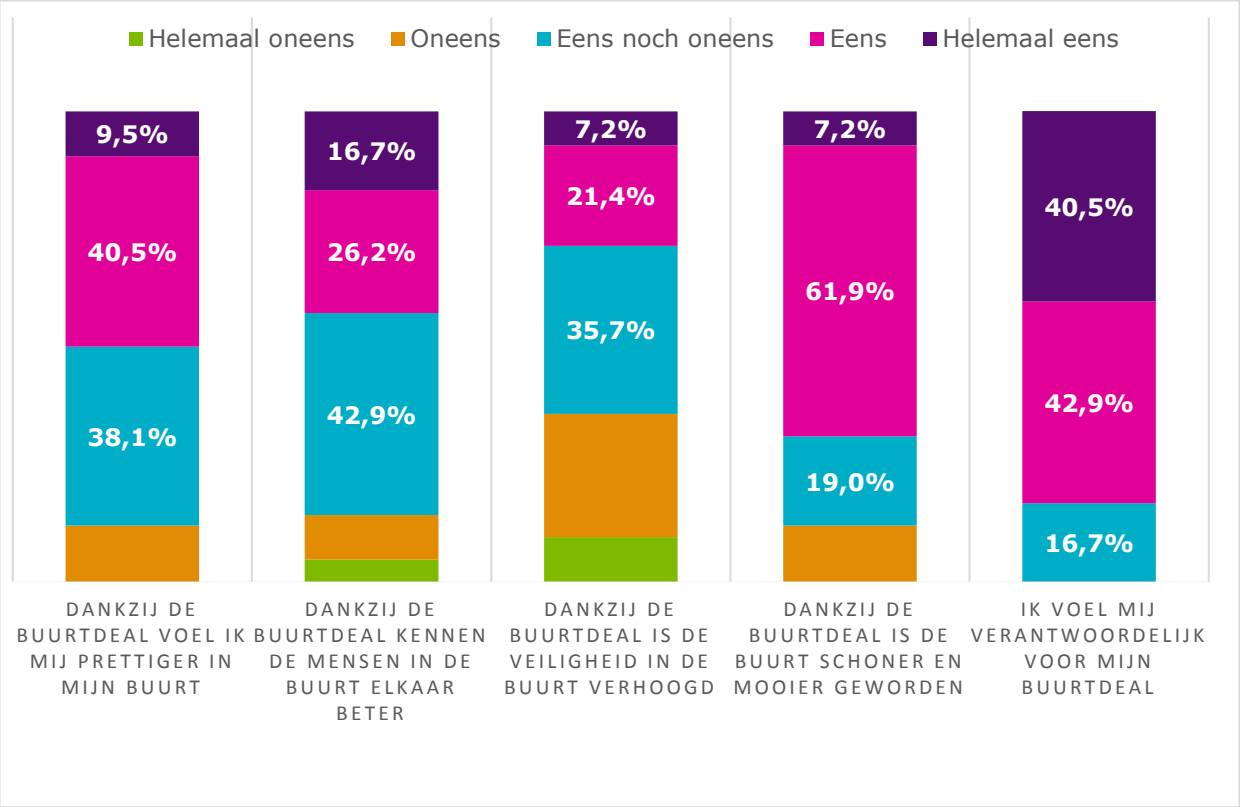
Net als de samenwerking per buurtdeal is de tijdsbesteding per buurtdeal ook afhankelijk van het soort buurtdeal. Daarom is voor deze vraag ook een vergelijking gemaakt tussen het soort buurtdeal en het aantal uren dat de zelfbeheerders gemiddeld per week bezig zijn met het uitvoeren van de buurtdeal. Daarnaast is de tijdsbesteding natuurlijk ook afhankelijk van de hoeveelheid bewoners die mee helpt om de buurtdeal te onderhouden. Ook hier geldt dat het beeld niet zondermeer éénduidig is.

Tabel 4: Overzicht tijdbesteding buurtdeals en soorten buurtdeals

Aantal bewoners	Soorten buurtdeals
Meer dan 1 uur per week	Bloembakken, speelvoorziening, voortuin parkeren 2x, banieren aan lichtmast, rosarium, onderhoud groenstrook 2x, houtwal, afvalbak, groenstrook en bloembakken
Ongeveer 1 uur per week	Bijenkast, speelvoorziening, onderhoud groenstrook, voortuin parkeren, hanging baskets 2x, bloembakken, ontmoetingsplek 2x
Ongeveer 1 uur per twee weken	Voortuin parkeren 3x, speelvoorziening, haag snoeien 2x
Ongeveer 1 uur per drie weken	Hanging baskets
Ongeveer 1 uur per maand	Wilgen knotten, mini bieb, onderhoud groenstrook
Minder dan 1 uur per maand	Bloembakken 7x, wilgen knotten, maaien grasveld, voortuin parkeren, koeltoeren, boomspiegels

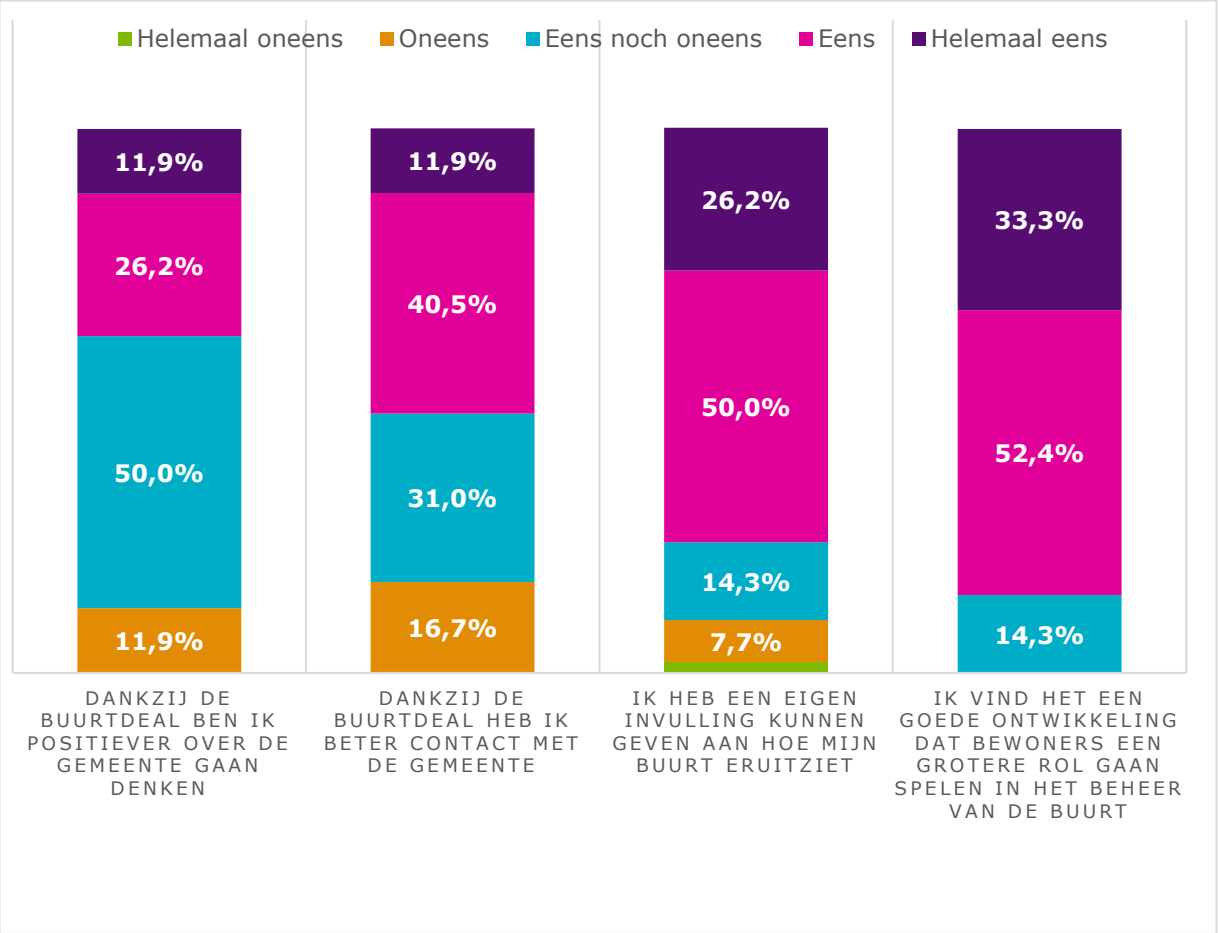
3.11 Gevolgen van de buurtdeal

De vragen omtrent de gevolgen van de buurtdeal zijn door 42 respondenten beantwoord (figuur 13). Ongeveer 50% voelt zich prettiger in zijn/haar buurt. Niemand is het helemaal oneens met deze vraag. Iets meer dan 40% geeft aan de mensen in de buurt beter te kennen door de buurtdeal. Anderzijds geeft meer dan 40% aan het eens noch oneens te zijn met deze stelling. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen die samen de buurtdeal uitvoeren elkaar al kenden maar nu wel intensiever contact hebben. Slechts 30% van de respondenten geeft aan dat door de buurtdeal de veiligheid is verhoogd. Wellicht heeft dit ermee te maken dat het doel van de buurtdeal ook niet was om de veiligheid te verhogen. Bijna 70% vindt het zeer positief dat dankzij de buurtdeal de buurt schoner en mooier is geworden. Ten slotte voelt iedereen zich verantwoordelijk voor zijn/haar buurtdeal.



Figuur 13: Gevolgen van de buurtdeal (1)

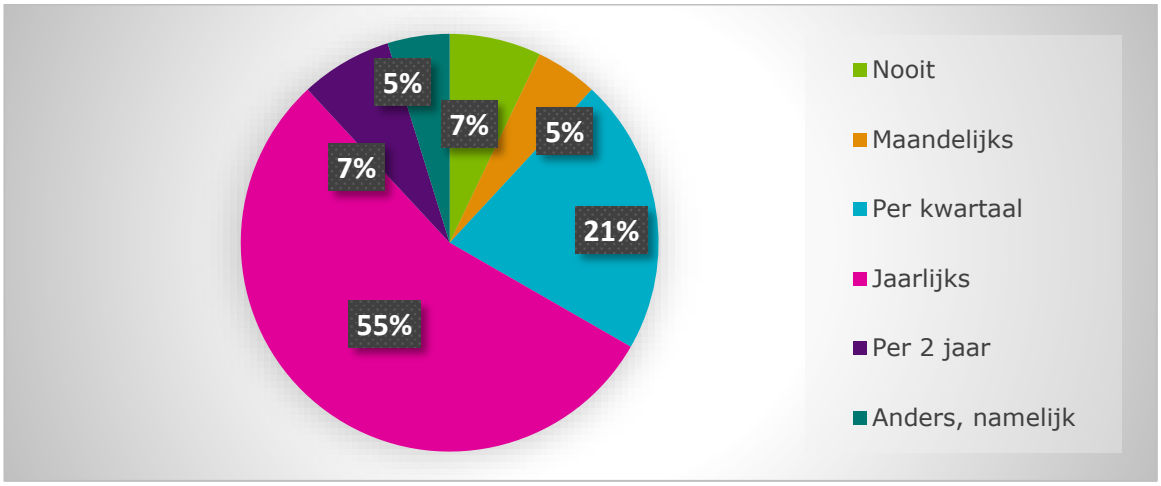
In figuur 14 staan de antwoorden weergegeven over de gevolgen van de buurtdeal. Dankzij de buurtdeal is 38,5% van de respondenten positiever over de gemeente gaan denken. Daarnaast geeft meer dan de helft van de respondenten aan beter contact te hebben met de gemeente en slechts 17,1% is het hier niet mee eens. Veel respondenten (76,2%) geven aan een eigen invulling te hebben kunnen geven aan hoe de buurt eruitziet. Deze respondenten ervaren dit als prettig. Geen enkele respondent is het oneens met de volgende stelling: *"Ik vind het een goede ontwikkeling dat bewoners een grotere rol gaan spelen in het beheer van de buurt".* Het zelf kunnen bepalen van hoe de woonomgeving eruit ziet en de grotere rol die bewoners daarin gegeven wordt, verhogen het eigenaarschap van de zelfbeheerder aanzienlijk. De respondenten hechten veel waarde aan het gevoel van eigenaarschap. Het betere beeld van en de betere relatie met de gemeente Heerlen is een prettig neveneffect van de buurtdeals.



Figuur 14: Gevolgen van de buurtdeal (2)

3.12 Evaluatie buurtdeal

Op de vraag: *"Hoe vaak zou u graag contact willen hebben met de gemeente om de buurtdeal te bespreken?"* hebben 42 respondenten antwoord gegeven. In figuur 15 is weergeven hoe vaak de zelfbeheerders graag een evaluatie zouden willen hebben over hun buurtdeal. Ongeveer 55% zou graag met de gemeente een jaarlijks evaluatie willen. Dit zijn 23 respondenten. Negen respondenten geven zelfs aan graag op kwartaalbasis te willen evalueren en 4,8% geeft de voorkeur aan een maandelijkse evaluatie. Aan de andere kant geven drie respondenten aan nooit behoefte te hebben aan een evaluatie. In de buurtdeal staat middels de volgende tekst vermeld dat deze jaarlijks wordt geëvalueerd: *zelfbeheerder en gemeente voeren tenminste een keer per jaar overleg over de uitvoering van deze buurtdeal. De gemeente neemt hierin het initiatief.* De afgelopen drie jaar zijn de buurtdeals echter helemaal niet geëvalueerd. Op dit vlak doet de gemeente dus niet wat ze wel heeft beloofd, terwijl uit de enquête blijkt dat de behoefte aan evaluatie groot is. De gemeente Heerlen verwacht van zelfbeheerders dat zij zich houden aan de afspraken in de buurtdeal. Andersom mogen zelfbeheerders dat uiteraard ook van de gemeente verwachten. Wanneer de gemeente zelf de gemaakte afspraken niet nakomt, wordt het moeilijker zelfbeheerders aan te spreken op het niet nakomen van afspraken. Dat effect wordt nog eens versterkt als de gemeente zelf afspraken verzuimt waar te maken waaraan juist wel een grote behoefte bestaat.



Figuur 15: Evaluatie buurtdeal

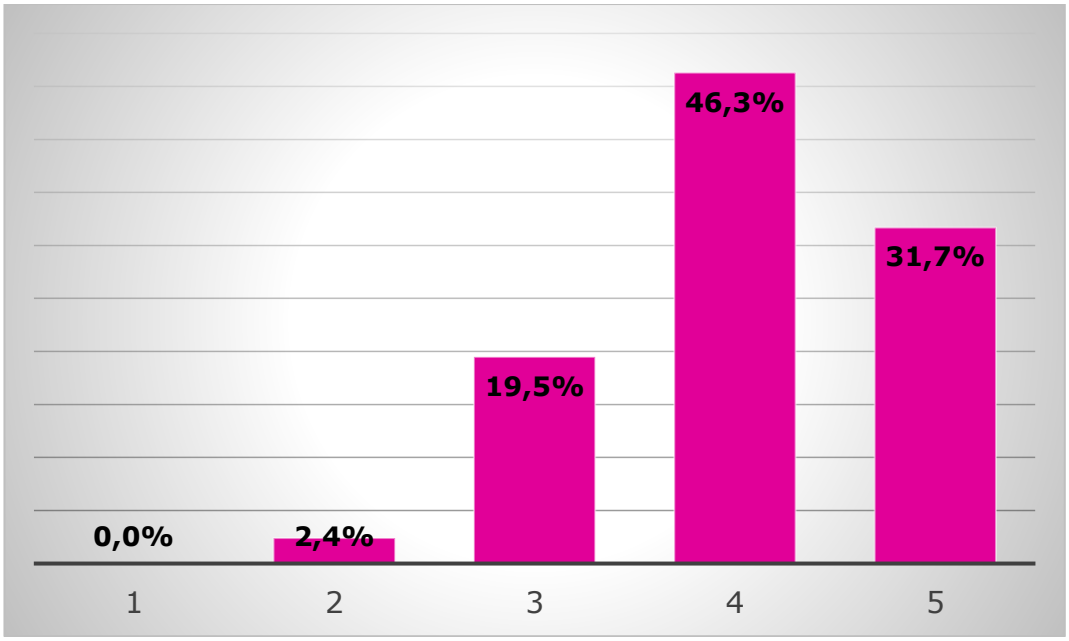
Daarnaast is ook een open vraag gesteld over de evaluatie: "*Waar heeft u behoefte aan tijdens het bespreken van uw buurtdeal (bijvoorbeeld interesse, materialen)?"* De antwoorden op deze vragen staan in bijlage 4. Hierbij hebben acht respondenten geen antwoord gegeven op deze vraag, inclusief de drie respondenten die aangaven dat deze vraag niet van toepassing was op hen aangezien ze geen behoefte hebben aan evaluatie. Onderwerpen die vaak worden aangegeven, zijn het beschikbaar stellen van materiaal en de onduidelijkheid over bepaalde afspraken. Daarnaast worden de volgende onderwerpen nog benoemd: veiligheid, hangjeugd, te veel onderhoud, participatie wijkraad, berging materialen, waarborging buurtdeal, overleg met deskundigen over het onderhoud, uitbreiding buurtdeal, contact met anderen mensen die een buurtdeal hebben, interesse en waardering vanuit de gemeente en ophalen van afval. Bovenstaande onderwerpen kunnen onderverdeeld worden in vijf hoofdonderwerpen: materiaal, afspraken met gemeente, externe factoren, kennisdeling en advies. In figuur 16 is weergegeven per onderwerp hoeveel respondenten aangegeven hebben behoefte te hebben om een bepaald onderwerp te bespreken tijdens de evaluatie.



Figuur 16: Evaluatie buurtdeal

3.13 Tevredenheid buurtdeal

Deze vraag is door 42 respondenten beantwoord. Bijna 80% van de respondenten geeft zijn of haar buurtdeal een 4 of 5.



Figuur 17: Tevredenheid buurtdeal

3.14 Antwoorden op de open vragen

Op de vraag; "*Stel u zou nogmaals een buurtdeal afsluiten wat zou u dan anders doen*?" hebben 42 respondenten antwoord gegeven. Deze antwoorden staan weergegeven in bijlage 5. Hierbij geven 8 respondenten aan dat deze vraag niet op hen van toepassing is. Daarnaast geven 11 respondenten aan dat ze niets zouden willen veranderen. Ook geven 5 respondenten aan dat ze tevreden zijn. Verder komen de volgende onderwerpen nog naar voren: meer informatie vragen over het onderhoud, meer betrokkenheid uit de buurt, beter voorbereiden, voortraject van plannen naar uitvoeren verkorten en zelf minder op de voorgrond treden. Hieronder een aantal quotes.

"Nog meer straatbewoners erbij betrekken en combineren met de burendag"

"Moeilijk te zeggen, eigenlijk is alles best goed verlopen. Het contact met Philine van den Hove was heel betrokken en prettig"'

"Me geen eisen meer door de keel laten duwen terwijl het ook anders had gekund"

Op de vraag; *"Stel u zou nogmaals een buurtdeal afsluiten wat zou de gemeente Heerlen dan anders moeten doen volgens u?"* hebben 42 respondenten antwoord gegeven. Deze antwoorden staan weergeven in bijlage 6. Hierbij geven 5 respondenten aan dat deze vraag niet op hen van toepassing is. Ook noteren 7 mensen geen idee of een vraagteken. Daarnaast geven 7 respondenten aan dat de gemeente niets hoeft te veranderen en dat ze tevreden zijn. Verder komen de volgende onderwerpen naar voren: betere afspraken maken, meer duidelijkheid, betere communicatie, regelmatiger in gesprek gaan, meer contact met deskundigen, meteen de juiste contactpersoon bij de gemeente, terugkoppeling, meer aanwezig zijn, meer bekendheid geven aan het concept buurtdeals. Opvallend is dat de meest genoemde aanbevelingen van de respondenten gaan over communicatie. Hieronder staan een aantal quotes weergeven.

"De communicatie binnen de gemeente verbeteren en het traject verkorten"

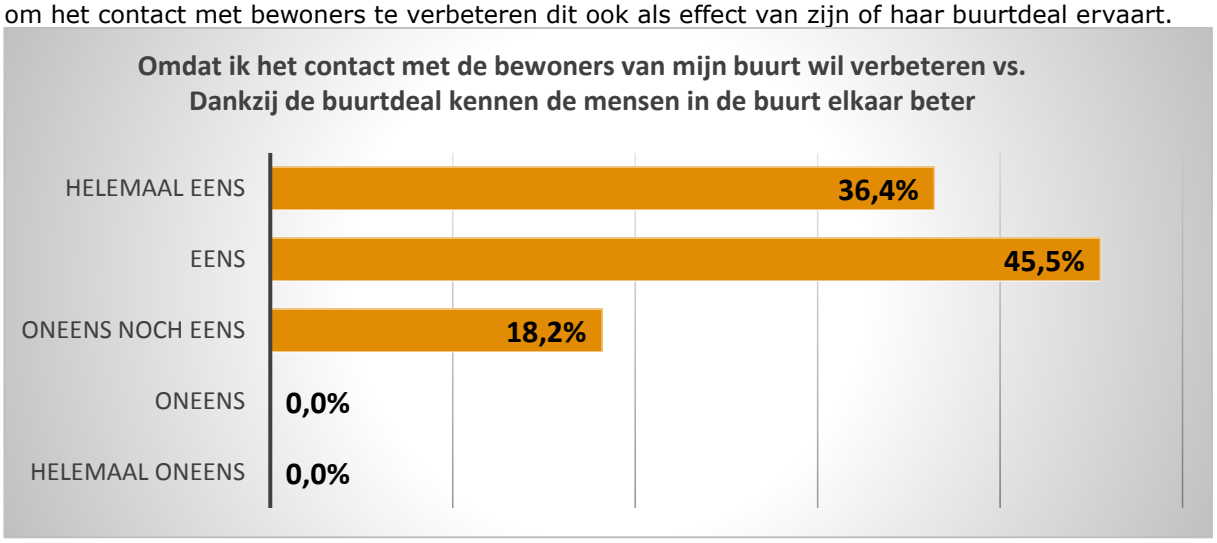
"Afspraken nakomen"

"Voorrang bij aanvraag vergunningen en meer hulp daarbij"

"Nog meer doen of anders? Nee hoor het zijn toppers!"

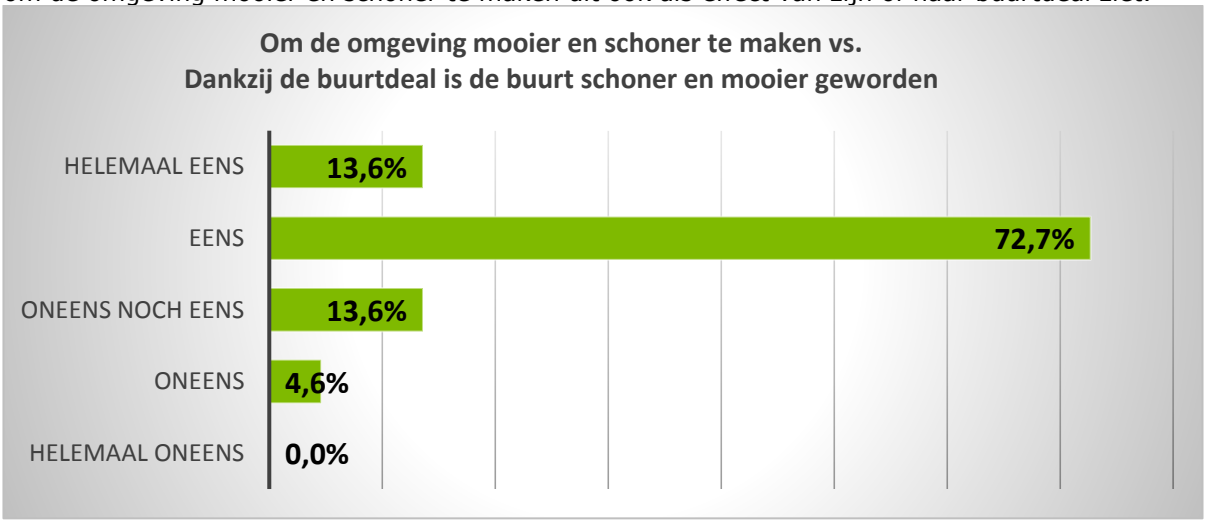
3.15 Reden en effect van de buurtdeal

Onderstaande figuren zijn gebaseerd op kruistabellen. Hierbij zijn de antwoorden op de vraag "*wat was de reden voor u om een buurtdeal aan te gaan?*" vergeleken met de antwoorden op de vraag *"wat waren de effecten van uw buurtdeal?"*
In figuur 18 is te zien dat 81,9% van de respondenten die als reden had om de buurtdeal aan te gaan om het contact met bewoners te verbeteren dit ook als effect van zijn of haar buurtdeal ervaart.



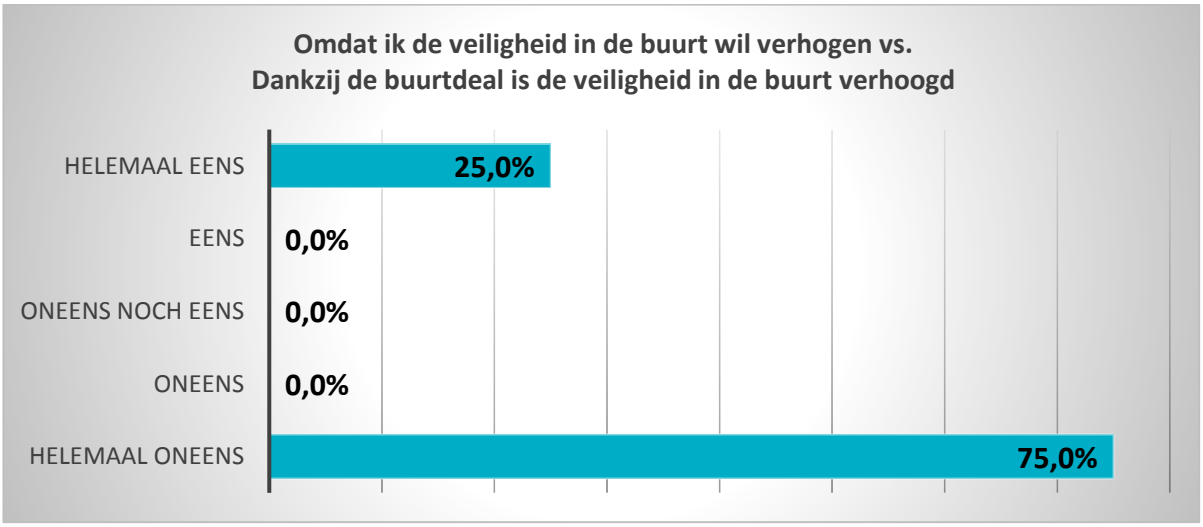
Figuur 18: Reden om buurtdeal aan te gaan versus effect van buurtdeal (sociale cohesie)

In figuur 19 is te zien dat 86,3% van de respondenten die als reden had om de buurtdeal aan te gaan om de omgeving mooier en schoner te maken dit ook als effect van zijn of haar buurtdeal ziet.



Figuur 19: Reden om buurtdeal aan te gaan versus effect van buurtdeal (schoner en mooier)

Op de vraag wat de reden was om de buurtdeal aan te gaan hebben enkele respondenten gekozen voor de optie: anders namelijk. Hiervan hebben vier respondenten aangegeven dat de reden van de aanvraag was om de veiligheid in de buurt te verhogen. Deze respondenten hebben een bloembak aangevraagd om de snelheid van het autoverkeer in de straat te verminderen. Hierbij geven drie van de vier respondenten aan dat de veiligheid in de straat niet is verbeterd (figuur 20). Slechts één respondent geeft aan dat door het plaatsen van de bloembak de gereden snelheid in de straat is verminderd.



Figuur 20: Reden om buurtdeal aan te gaan versus effect van buurtdeal (veiligheid)

3.16 Conclusies



4. Resultaten kwalitatief onderzoek

Zoals in de methode is beschreven zijn voor het kwalitatieve onderzoek interviews afgenomen met zowel medewerkers van de gemeente Heerlen als met bewoners.

4.1 Kwalitatief onderzoek met bewoners

De ingevulde enquête door de bewoners was voor elk interview de basis om het gesprek aan te gaan. Aan de hand van de enquête werden verdiepende vragen gesteld over wat de bewoners hadden ingevuld en wat de achterliggende reden hiervoor was. Uiteindelijk is met 6 zelfbeheerders van de buurtdeals een interview gehouden. Deze interviews duurden gemiddeld 60 minuten. Aangezien deze interviews nogal persoonsafhankelijk waren is er geen samenvatting van deze interviews toegevoegd om de privacy van de zelfbeheerders te waarborgen. Deze interviews zijn vooral bedoeld om inspiratie te krijgen voor het advies dat geschreven is.

4.2 Kwalitatief onderzoek interne organisatie

Middels semigestructureerde interviews met 4 medewerkers van de gemeente Heerlen zijn de kwalitatieve data verzameld. Het betrof drie buurtregisseurs die voorheen de functie van stadsdeelcoördinator hadden en vanuit deze functie vanaf het begin betrokken zijn bij het concept van de buurtdeals. Daarnaast is ook een ondersteuner geïnterviewd die hier ook vanaf het begin bij betrokken is geweest. Tijdens de interviews waren alleen de respondent en de onderzoeker aanwezig. Alle interviews zijn opgenomen na toestemming van de respondenten. Hierna werd een samenvatting gemaakt van elk interview. Alle interviews hebben plaatsgevonden bij de gemeente Heerlen en duurden ongeveer 60 minuten per interview.

De samenvattingen van deze gesprekken zijn terug te vinden in bijlage 7. Aan de hand van deze samenvattingen is een gezamenlijke SWOT-analyse gemaakt, waarin de meest genoemde antwoorden overzichtelijk staan weergegeven. Deze SWOT-analyse is op de volgende pagina te vinden.

Aanvullend zijn er nog veel gesprekken gevoerd met andere medewerkers van de gemeente Heerlen over de SWOT-analyse en de aanbevelingen. Deze gesprekken hebben geholpen om het advies te concretiseren en verbeteren.

SWOT Analyse | Samenvatting kwalitatief onderzoek intern

In onderstaand overzicht staan de sterke & zwakke punten en de kansen & bedreigingen beschreven over de buurtdeals

Sterktes

Wat is sterk aan de buurtdeals?
Waarom kiezen bewoners hiervoor?

- 1 aanspreekpunt voor de bewoners
- Buurten worden schoner en mooier
- Bijna alle bewoners houden zich aan de afspraken
- Sociale cohesie wordt bevorder
- Leefbaarheid in buurten verbetert
- Verhoogd gevoel van eigenaarschap, meer betrokkenheid bij de openbare ruimte
- Bewoners ontvangen voldoende materialen

Zwaktes

Wat gaat er minder goed rondom de buurtdeals?
Welke knelpunten zijn er in de processen?

- Er komen meer subsidiemogelijkheden voor bewonersinitiatieven waardoor het voor bewoners en interne organisatie steeds onoverzichtelijker wordt
- Medewerkers bij de gemeente zijn nog niet gewend om bottom-up te werken in plaats van top-down
- Momenteel zijn de buurtdeals duurder dan als de gemeente het onderhoud zou plegen
- Na de reorganisatie vaak nog interne discussie over wie wat gaat doen

S W
O T

- Zorgen dat interne organisatie weet wat de buurtdeal/buitenkans is zodat ze het naar buiten toe kunnen uitdragen
- Huidige zelfbeheerders meer in contact brengen met elkaar om kennisdeling te stimuleren
- Alle bewonersinitiatieven onder de Buitenkans laten vallen, zowel sociaal als fysiek. Duidelijkheid voor bewoners en voor de interne organisatie

- De buurtdeal is bij veel bewoners nog niet bekend
- De buitendienst heeft niet genoeg capaciteit om zowel de meldingen op te pakken als de buurtdeals te faciliteren
- Buiten de gemeente om worden ook veel projecten opgestart rondom bewonersinitiatieven
- Gemeentelijke financiën staan al jaren onder druk door bezuinigingen vanuit het Rijk

Kansen

Wat zijn kansen? Welke ontwikkelingen zijn er?
Op welke interessante trends zou de organisatie kunnen inspelen?

Bedreigingen

Welke bedreigingen zijn er?
Is er een veranderende behoefte bij de bewoner die negatief kan uitpakken?

5. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de aanbevelingen genoteerd. Deze zijn gebaseerd op de resultaten van zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek. Hieronder een samenvatting van de aanbevelingen.



5.1 Aanspreekpunt voor de bewoners

Twee medewerkers vanuit de gemeente Heerlen werden meermaals positief benoemd in de enquête en in de gesprekken met de bewoners. Deze medewerkers waren de projectondersteuners van de buurtregisseurs, die het traject van de buurtdeal van begin tot eind begeleiden en voor de bewoners als eerste aanspreekpunt gelden. De bewoners waren vooral erg te spreken over de snelle reactie van deze medewerkers en hun daadkrachtige werkinstelling. Bovendien was het voor bewoners meteen duidelijk bij wie zij terecht konden met eventuele vragen over het te doorlopen traject of de buurtdeal zelf. Tijdens de interviews met de bewoners over de ingevulde enquête werden ook de buurtregisseurs vaak positief benoemd, vooral om het feit dat ze heel benaderbaar zijn en snel en adequaat handelen. Naast de buurtregisseurs werden ook andere gemeenteambtenaren benoemd die als eerste aanspreekpunt gelden bij bepaalde bewonersinitiatieven.

Aanbevolen wordt om alle bewonersinitiatieven binnen te laten komen bij één loket. Bovenstaande pleit ervoor te zorgen dat voor de bewoners die een buurtdeal of andere bewonersinitiatief aangaan ook één aanspreekpunt blijft bestaan. Op deze manier is het voor de bewoners duidelijk bij wie ze terecht kunnen met vragen en ontvangen zij snel een reactie. Na de gemeentelijke reorganisatie van juli 2019 is besloten dat zodra de buurtdeal eenmaal is afgesloten, deze onder domein Ruimte wordt geplaatst, waarbij het mandaat bij cluster Buurtregie blijft. Voor de interne organisatie is dit een goede oplossing vanwege de veranderde functie van de buurtregisseur. Echter, de bewoner dient hier geen hinder van te ondervinden. Ook is het voor een bewoner niet mogelijk om in te schatten of een vraag bij domein Maatschappij terecht hoort of bij domein Ruimte. Geadviseerd wordt daarom dat de projectondersteuners van de buurtregisseurs het aanspreekpunt voor de bewoners blijven en dat zij er vervolgens voor zorgen dat dit intern naar de juiste persoon wordt gecommuniceerd. Momenteel zijn er twee projectondersteuners van buurtregie. Deze twee projectondersteuners verdelen het werk op basis van 2 gebieden, waarbij elk gebied bestaat uit 2 stadsdelen. Zodra een bewoner een buurtdeal aanvraagt komt deze bewoner in contact met één van de projectondersteuners, afhankelijk van de locatie van de buurtdeal. Deze projectondersteuner blijft gedurende het gehele proces de contactpersoon van deze zelfbeheerder. Het voordeel van bovenstaand advies is dat het voor bewoners die een buurtdeal hebben afgesloten duidelijk is bij wie ze moeten zijn als ze vragen hebben. Ze hebben een e-mailadres en telefoonnummer van de desbetreffende projectondersteuner zodat ze makkelijk contact kunnen opnemen.

Voor de interne organisatie betekent dit verder dat beide ondersteuners voor vragen met betrekking tot domein Ruimte contact opnemen met de medewerker bewonersinitiatieven van domein Ruimte. Waar nodig neemt de medewerker bewonersinitiatieven ook rechtstreeks contact op met de bewoner maar de projectondersteuners blijven als contactpersoon verantwoordelijk voor de terugkoppeling naar de bewoners toe. Dit doen zij overigens in mandaat van de buurtregisseur. Als aanspreekpunt voor een initiatief is het niet nodig dat de projectondersteuner alles zelf doet. Maar het is wel van belang dat ze actief in de gaten houden dat acties die met de initiatiefnemer zijn afgesproken echt en op tijd worden uitgevoerd. Ook kan de projectondersteuner de initiatiefnemer doorverwijzen naar instanties buiten de gemeente. Het is hierbij wel van belang om de mogelijkheid aan de initiatiefnemer te geven om terug te komen als hij of zij daar (toch) niet wordt geholpen.

Door het doorvoeren van bovenstaande aanbeveling hebben bewoners niet meer het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd maar juist efficiënt geholpen worden. Daarnaast geven de respondenten van de evaluatie van de buurtdeals nadrukkelijk aan dat dit een van de sterkste aspecten van de buurtdeal is en daarom zeker niet veranderd moet worden. Het is van belang om te denken vanuit de bewoner en dit ook te blijven monitoren. Een laatste belangrijke aandachtspunt bij bovenstaand advies is dat de twee projectondersteuners elkaar op de hoogte brengen van de lopende buurtdeals. Zodra een van de twee projectondersteuners op vakantie is of uitvalt kan de andere projectondersteuner dit opvangen. Het contact tussen de zelfbeheerders dient duurzaam te zijn. Dit betekent dat de projectondersteuners benaderbaar zijn, laagdrempelig en oprechte interesse tonen.

1 loket waarbij alle bewonersinitiatieven binnen komen
1 aanspreekpunt binnen de gemeente Heerlen per initiatief
→ Duidelijkheid, benaderbaar en snelle reactie

5.2 Eigenaarschap buurtdeal

Zodra de bewoner (initiatiefnemer) contact heeft opgenomen met de gemeente Heerlen is het van belang dat het initiatief echt vanuit de bewoners zelf komt. De gemeente Heerlen speelt vooral een faciliterende rol, zo beleidsarm mogelijk. Bewoners stellen het namelijk op prijs dat ze zelf invulling kunnen geven aan de inrichting van de buurt. Alleen dan kan de buurtdeal bijdragen aan het gevoel van eigenaarschap bij de bewoners, wat de gemeente Heerlen hoog in het vaandel heeft staan. De respondenten hechten hier ook veel waarde aan. Een groot deel van de winst van buurtdeals zit in het verhogen van het gevoel van eigenaarschap. Evenals het zelf kunnen meebepalen hoe de openbare ruimte eruit komt te zien. Dit is de veranderde rol van de bewoners. De omgevingswet sluit hier ook goed bij aan. Bewoners krijgen vanaf 1 januari 2021 als de omgevingswet in gaat ook de mogelijkheid om mee te denken over grote projecten in hun omgeving. Overheden dienen door de omgevingswet meer van buiten naar binnen te werken. In de enquête gaf 85,7% aan dat ze het een goede ontwikkeling vinden dat bewoners een grotere rol gaan spelen in het beheer van de buurt.

Laat het initiatief bij de initiatiefnemer
→ verhoogt het eigenaarschap

5.3 Draagvlak buurtdeal

Het is essentieel om voldoende draagvlak te creëren in de buurt voorafgaand aan het afsluiten van de buurtdeal. Dit kan bijvoorbeeld door het verzamelen van handtekeningen in de straat, waarbij mensen ook nadrukkelijk de ruimte moeten hebben om bedenkingen te uiten. In de afgelopen jaren is bij een aantal buurtdeals niet genoeg aandacht besteed aan het creëren van draagvlak. Dit heeft voor ruzies in de buurt gezorgd en in sommige gevallen is het zelfs de reden geweest dat een buurtdeal is gestopt of niet door is gegaan. Daarom hierbij uitdrukkelijk het advies om bewoners te stimuleren om voldoende draagvlak te creëren voor elke buurtdeal. Daarnaast ligt er bij de buurtregisseurs ook een verantwoordelijkheid om te toetsen of de bewoners een goede draagvlakmeting hebben gedaan. In sommige gevallen is het namelijk voorgekomen dat de bewoners bewust alleen om handtekeningen hebben gevraagd aan mensen die voorstander waren van de buurtdeal en tegenstanders dus bewust hebben overgeslagen. Geadviseerd wordt daarom dat iedere buurtregisseur weet waar een goede draagvlakmeting aan voldoet.

Zorg voor een goede draagvlakmeting en dus genoeg draagvlak
→ meer betrokkenheid en meer kans op succes

5.4 Communicatie

Communicatie is een belangrijk onderdeel van het concept buurtdeals. Dit wordt zowel door de bewoners als door de medewerkers van de gemeente Heerlen bevestigd. De buurtdeal heeft een eigen beeldmerk onder de naam 'de Buitenkans'. Er is veel tijd en geld gestoken in de communicatiecampagne van 'de Buitenkans'. Uiteindelijk blijkt echter de mond-tot-mond reclame het meest effectief te werken. Wel kan het materiaal van de communicatiecampagne, zoals de infographic en de schatkaart, ondersteunend werken. Zo zijn er de informatiefolders ter inspiratie om mensen op ideeën te brengen. Hierin staan bijvoorbeeld tips en de stappen die je volgt om een buurtdeal aan te vragen. Geadviseerd wordt om het beeldmerk van de Buitenkans ook te blijven gebruiken voor de communicatie over de buurtdeals. Tevens wordt aanbevolen om de het beeldmerk van de Buitenkans niet alleen te gebruiken voor de buurtdeals maar voor alle bewonersinitiatieven. Dit draagt bij aan de 1 loketgedachte waar alle initiatieven aangevraagd kunnen worden. Op deze manier is het voor de bewoners eenvoudig en laagdrempelig. Momenteel zien bewoners door de hoeveelheid aan bewonersinitiatieven en projecten rondom bewonersinitiatieven door de bomen het bos niet.

Het is de taak van de buurtregisseurs en projectondersteuners (team buurtregie) om de buurtdeals onder de aandacht van de bewoners van de gemeente Heerlen te brengen. Van de buurtorganisaties, opbouwwerkers en andere medewerkers van de gemeente Heerlen die veel met bewoners in contact staan wordt ook verwacht dat ze hier een taak in volbrengen. Daarvoor is het van belang dat de zojuist genoemde personen weten wat de buurtdeal precies inhoudt. De factsheet met de resultaten van deze evaluatie kan hieraan een bijdrage leveren. Op deze manier kunnen medewerkers van de gemeente Heerlen, bestuurders en anderen in één oogopslag zien wat de buurtdeal is en wat de opbrengsten van de buurtdeal zijn van de afgelopen jaren.

Ook de succesverhalen die op de website van de gemeente Heerlen staan kunnen op meerdere platforms gedeeld worden. Extern op Facebook maar zeker ook intern op intranet zodat de medewerkers van de gemeente Heerlen een beeld krijgen bij hetgeen een buurtdeal precies inhoudt. Aansprekende voorbeelden doen anderen volgen. Successen moeten gevierd worden. Organiseer bijvoorbeeld een avond in de schouwburg waarop bewoners hun initiatieven en resultaten kunnen presenteren. Maar organiseer ook op een laagdrempelig niveau belangstelling voor de initiatiefnemers door bijvoorbeeld met een groepje ambtenaren langs te gaan bij het initiatief. Verder kunnen er banners geplaatst worden bij evenementen omtrent buurtdeals om zo het concept van 'de Buitenkans' nog verder te promoten.

Daarnaast kan ook meer aandacht worden besteed om buurtdeals aan te gaan met bewoners onder de 25 jaar. Zo kunnen bijvoorbeeld deals worden aangegaan met jongeren door bijvoorbeeld een hangplek te creëren. Dit sluit aan bij de overlast die momenteel wordt ervaren op sommige plaatsen in Heerlen en de behoefte van de jongeren aan plek om samen te komen. Wel dient hierbij de kanttekening te worden geplaatst dat de gemeente Heerlen een aantal slechte ervaringen kent met betrekking tot het creëren van hangplekken samen met jongeren. Zo hebben we in Heerlen te maken met rivaliserende groepen jongeren die zich niet betrokken voelen met de hangplek en deze daarom moedwillig vernielen. Daarnaast is het moeilijk om van jongeren een langdurig commitment te verwachten ten aanzien van het onderhouden van hun hangplek. De jongeren worden namelijk ouder en krijgen dan andere interesses en verplichtingen.

Over de effectiviteit van de kruizen in de communicatiecampagne zijn de meningen bij de medewerkers van de gemeente Heerlen en de bewoners verdeeld. Geadviseerd wordt om de kruizen van de communicatiecampagne te gebruiken tijdens de lente- en zomermaanden aangezien bewoners zich dan vaker in de openbare ruimte bevinden. Indien de kruizen kapot gaan is het advies om deze niet meer te repareren omdat het niet duidelijk is of deze effectief bijdragen aan de communicatie over de buurtdeals. Daarnaast is het redelijk kostbaar om de kruizen te verplaatsten en te repareren.



Communicatie blijft dus een belangrijk speerpunt! Daarom is het van belang hier ook tijd en middelen voor vrij te maken om in deze communicatie te kunnen investeren.

1 loket voor alle bewonersinitiatieven, gebruik het beeldmerk van de Buitenkans

Blijf communiceren over de buurtdeal/de buitenkans vooral via mond-tot-mond reclame

Deel succesverhalen van bewonersinitiatieven

➔ Zorgt voor meer bekendheid en wellicht meer bewonersinitiatieven

5.5 Afspraken over onderhouden van buurtdeal is maatwerk

Momenteel zijn de gemaakte afspraken rondom de buurtdeals maatwerk voor de projectondersteuners en buurtregisseurs. Er zijn geen algemene regels opgesteld voor bepaalde soorten buurtdeals en over hoe met het onderhoud van een buurtdeal wordt omgegaan. In elke buurtdeal worden afspraken over het onderhoud gemaakt en vastgelegd in samenspraak met de bewoners.

Een lastige vraag waar tot nu toe nog geen eenduidig antwoord op gegeven is, is hoe men zou moeten omgaan met het feit dat bewoners om nieuwe plantjes of andere materiaal vragen. In eerste instantie is afgesproken dat bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van de buurtdeal en dus ook zelf verantwoordelijk zijn voor het planten van nieuwe plantjes mocht dit nodig zijn. Echter, zijn er ook al casussen geweest waarbij mensen wel nieuwe planten hebben ontvangen omdat het bijvoorbeeld een hete zomer was geweest of doordat de plantjes door vandalisme kapot zijn gegaan. Het team van buurtregie heeft hierbij maatwerk toegepast door per geval te kijken of mensen wel of geen aanspraak kunnen maken op nieuwe planten. Hierdoor zijn klachten ontstaan dat mensen het onterecht vonden dat buurvrouw X wel nieuwe planten kreeg maar dat ze zelf geen nieuwe planten hebben gekregen. In sommige buurten gaan mensen langs de deuren om geld te vragen voor nieuwe plantjes en in andere buurten vinden bewoners het lastig om dit te doen omdat ze bijvoorbeeld weten dat mensen niet veel te besteden hebben. In onderstaande tabel zijn drie opties gegeven hoe hier in het vervolg mee kan worden omgegaan inclusief voor- en nadelen.

Opties	Voordelen	Nadelen
1. Nadat buurtdeal is afgerond nooit meer nieuw gereedschap en/of planten geven.	• Eenduidigheid • Duidelijk voor alle bewoners • Meest goedkope optie	• Mogelijk ontevreden bewoners • Wellicht minder bewoners die een buurtdeal willen aangaan • Geen stimulans voor burgerparticipatie
2. Per buurtdeal bepalen of iemand recht heeft op nieuwe planten en/of gereedschap**.**	• Maatwerk leveren • Alleen de bewoners materiaal geven die dat ook echt nodig hebben	• Verschil tussen bewoners waardoor sommige bewoners die niets hebben gekregen ontevreden zijn • Niet altijd duidelijk of iemand er zelf schuld aan heeft dat bijvoorbeeld planten kapot zijn gegaan
3. Vast bedrag per buurtdeal per jaar waarvan bewoner zelf planten en/of gereedschap kan kopen. Bewoners hoeven dit niet te verantwoorden.	• Meest tijdbesparende optie • Eenduidigheid en duidelijkheid • Verhoogd eigenaarschap	• Bewoners kunnen ook andere dingen kopen van dit geld • Lastig om een vast bedrag te bepalen; ook sterk afhankelijk van soort buurtdeal

Aan de hand van bovenstaande tabel wordt geadviseerd om voor een 4de optie te kiezen. Optie 4 bestaat uit een combinatie van optie 2 en optie 3. Dit betekent dat per buurtdeal samen met de initiatiefnemer wordt besproken welke materialen nodig zijn om de buurtdeal goed te kunnen onderhouden. Deze afspraken worden dus aan de voorkant gemaakt en vastgelegd in de buurtdeal. Dit wordt geadviseerd omdat buurtdeals zo verschillend zijn waardoor het bijna onmogelijk is om 1 vast bedrag hieraan te koppelen. Indien een initiatiefnemer een bloembak in de straat wil plaatsen om de snelheid te verminderen wordt bijvoorbeeld geadviseerd om voor vaste beplanting te kiezen. Tevens kan worden afgesproken om nog een klein bedrag per jaar te geven voor het onderhoud en eventueel nieuwe kleine plantjes voor bij de vaste beplanting. Als een initiatiefnemer heeft gevraagd om een bankje op een bepaalde locatie te zetten en dit bankje dus ook gaat onderhouden kan vooraf worden afgesproken dat deze initiatiefnemer bijvoorbeeld een keer in de drie jaar een vast bedrag ontvangt om het bankje te verven. De initiatiefnemers dienen geen bonnen te versturen ter verantwoording maar kunnen een foto maken van de buurtdeal. Op deze manier wordt er dus gewerkt met een maatwerkbudget waarbij bijvoorbeeld op basis van ervaring op een gegeven moment wel een startbedrag geldt voor bepaalde categorieën. Deze afspraken zijn gebaseerd op het principe voor wat, hoort wat. Zodra de zelfbeheerder van de buurtdeal laat zien dat hij zich aan de afspraken houdt en de buurtdeal goed onderhouden wordt kan de gemeenten ook naar mogelijkheden kijken om bijvoorbeeld de buurtdeal uit te breiden of van nieuwe beplanting te voorzien.

Een nieuwe trend binnen de openbare ruimte is de aanleg van geveltuinen. Voor geveltuinen wordt geadviseerd om een andere aanpak te hanteren dan bij de overige buurtdeals. Per geveltuin kan namelijk een eenmalig bedrag van 25 euro worden gegeven aan de initiatiefnemer. Dit kan mogelijk betaald worden uit het budget van Operatie Steenbreek. Tevens wordt aanbevolen om als gemeente streng te zijn als een buurtdeal niet meer goed onderhouden wordt. De zelfbeheerders kunnen zeker worden aangesproken als een buurtdeal niet goed wordt onderhouden. Geadviseerd wordt daarom ook het gesprek hierover met de zelfbeheerders aan te gaan. Wat is bijvoorbeeld de reden voor het achterstallige onderhoud van de buurtdeal? Vervolgens kan dan samen gezocht worden naar oplossingen. Indien de buurtdeal langdurig niet goed wordt onderhouden en de zelfbeheerders niet meewerken om de buurtdeal wel weer goed te gaan onderhouden, dan is het de taak van de gemeente om de buurtdeal te beëindigen en terug in beheer van de gemeente te brengen. Een reden daartoe kan ook zijn dat bewoners gaan verhuizen of dat hun gezondheid achteruit is gegaan, waardoor zij de buurtdeal niet meer goed kunnen uitvoeren. Afhankelijk van de soort buurtdeal kan dan worden bepaald of de gemeente de buurtdeal gaat onderhouden of dat de buurtdeal helemaal wordt weggehaald. Ten slotte heerst er binnen de organisatie soms nog onduidelijkheid over de vraag of de buurtdeals wel of niet als primaire doel hadden om te zorgen voor kostenbesparing. Echter, kostenbesparing is nooit het doel geweest van de buurtdeals. Reeds in de visie 'de Noodzakelijke Buitenkans' staat namelijk de volgende tekst: "Gedifferentieerd beheer en participatieve budgetten worden in deze visie niet voorgesteld als bezuinigingsmaatregel, maar als manieren om met de beschikbare middelen meer betrokkenheid bij bewoners te krijgen." Momenteel zijn de buurtdeals duurder in vergelijking met de kosten van het normale beheer en onderhoud van de gemeente. Maar het dient nogmaals te worden benadrukt dat kostenbesparing ook niet het uitgangspunt van de buurtdeals is. Indien alle buurtdeals worden voortgezet door zelfbeheerders kan het zo zijn dat de buurtdeals op lange termijn zorgen voor een kostenbesparing voor de gemeente, dit zou dan een onbedoeld positief neveneffect zijn. De winst van buurtdeals zit in andere zaken, zoals al tijdens het vaststellen van de visie bekend was.

Afspraken over het onderhoud van een buurtdeal is maatwerk
➔ Iedere initiatiefnemer krijgt voldoende hulpmiddelen om de buurtdeal goed te kunnen uitvoeren

5.6 Proces rondom de buurtdeals

Geadviseerd wordt om op de maandagochtend tijdens de weekstart van buurtregie alle buurtdeals te bespreken. De weekstart is een overleg op de maandagochtend waarbij alle buurtregisseurs, projectondersteuners en de medewerker bewonersinitiatieven aanwezig zijn. Tijdens dit overleg worden de nieuwe aanvragen besproken en wordt besloten of een aanvraag wordt goedgekeurd. Ook de lopende buurtdeals worden tijdens dit gesprek besproken. Indien medewerkers ergens tegenaan lopen met betrekking tot het onderhoud of wellicht het uitbreiden van een buurtdeal dan kunnen ze dit hier bespreekbaar maken en overleggen met collega's om tot een goede oplossing te komen. Daarnaast kan het hier ook worden vermeld als een medewerker in de buurt heeft gezien dat een buurtdeal niet goed onderhouden is. De medewerker bewonersinitiatieven dient tijdens dit overleg de schakel te zijn tussen team stadsbeheer en het team buurtregie. Het is namelijk van belang om stadsbeheer ook vanaf het begin erbij te betrekken, zodat de expertise binnen dit team meegenomen kan worden bij het maken van afspraken met de initiatiefnemers.

Volg de stappen die zijn afgesproken en bespreek buurtdeals tijdens weekstart
➔ Meer structuur

5.7 Evaluatie

Uit de enquête is gebleken dat 55% behoefte heeft aan een jaarlijkse evaluatie en 21% aan een evaluatie op kwartaalbasis. 4,8% heeft zelfs behoefte heeft aan een maandelijkse evaluatie. Zoals eerder benoemd, staat in de buurtdeal genoteerd dat er een jaarlijkse evaluatie zal plaatsvinden. Deze evaluatie heeft de afgelopen 3 jaar niet plaatsgevonden. Geadviseerd wordt dan ook om deze zin uit de buurtdeal te halen als deze belofte niet kan worden waargemaakt. Aangezien het voor de gemeente ondoenlijk is om elk jaar met alle zelfbeheerders van een buurtdeal individueel een afspraak in te plannen wordt daarom aanbevolen om het collectief aan te pakken. Onderstaande aanpak dient ook geëvalueerd te worden.

Daarnaast geven de respondenten aan vooral behoefte te hebben aan advies. Daarom is het van belang dat het voor alle zelfbeheerders duidelijk is bij welke contactpersoon zij terecht kunnen met vragen over de buurtdeal. Zoals eerder benoemd, is dit idealiter één medewerker, één aanspreekpunt voor de bewoners. Hierdoor wachten bewoners niet tot één moment van evaluatie om hun vragen beantwoord te krijgen maar kunnen ze zelf het initiatief nemen om contact op te nemen met de desbetreffende medewerker. Op deze manier hebben bewoners snel antwoord op hun vragen en hoeft er door de gemeente Heerlen geen tijd gestoken te worden in een jaarlijkse evaluatie waarbij individueel contact opgenomen dient te worden met alle zelfbeheerders.

Daarnaast verdient het aanbeveling om een jaarlijkse bijeenkomst te organiseren met en voor de zelfbeheerders van de buurtdeals. Dit evenement zou gecombineerd kunnen worden met een jaarlijkse bijeenkomst voor de buurthelden en buurtvrienden en eventueel andere initiatieven in de openbare ruimte. In andere gemeenten, zoals Breda, wordt dit al op deze wijze vormgegeven. De gemeente Breda organiseert jaarlijks een voorjaarsbijeenkomst voor de bewoners die een wijkdeal beheren. Uit ervaring van deze gemeente blijkt dit als zeer succesvol te worden ervaren door zowel de bewoners als de medewerkers van de gemeente Breda. Als de gemeente Heerlen dit goede voorbeeld volgt, kan bijvoorbeeld een tuincentrum worden bezocht en een snoeicursus worden gegeven.

Daarnaast kunnen de bewoners bijvoorbeeld zelf een wandeling opzetten waarbij verschillende buurtdeals worden bekeken. Ten slotte kan deze bijeenkomst worden afgesloten met een hapje en een drankje.

Uit de evaluatie komt dat de volgende onderwerpen bespreekbaar moeten zijn tijdens deze dag. Materieel (beschikbaarheid, berging), afspraken met gemeente (onduidelijkheid, ophalen van afval), externe factoren (wijkraad, veiligheid, hangjongeren), kennisdeling en advies (overleg over onderhoud, uitbreiding, contact met andere zelfbeheerders). Indien deze jaarlijkse bijeenkomst wordt georganiseerd, wordt aan de verschillende behoeften voldaan die de respondenten hebben aangegeven tijdens de evaluatie graag terug te willen zien. Zo gaven de respondenten aan dat ze momenteel de interesse en waardering vanuit de gemeente missen. Daarnaast gaven enkele respondenten aan behoefte te hebben aan contact met andere zelfbeheerders om op deze manier ideeën uit te wisselen. Door een voorjaarsbijeenkomst te organiseren worden deze ideeën uitgewisseld. Voorheen werden deze mensen niet uitgenodigd voor de nieuwjaarsbijeenkomst van de gemeente Heerlen en op deze manier wordt iedere zelfbeheerder toch bedankt voor zijn of haar vrijwillige inzet gedurende het jaar. Alle zelfbeheerders worden dus uitgenodigd voor deze voorjaarsbijeenkomst. Aanbevolen wordt om naast de uitnodiging ook nogmaals te vermelden waar de zelfbeheerders terecht kunnen met vragen. De zelfbeheerders die geen behoefte hebben om deel te nemen aan de voorjaarsbijeenkomst krijgen dan wel een herinnering bij wie ze terecht kunnen met vragen over de buurtdeal.

Ten slotte is het wel van belang om het interne proces rondom de buurtdeals regelmatig te evalueren en verbeteren. Geadviseerd wordt om hiervoor de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) te gebruiken.



Laat zien dat de inzet van de bewoners gewaardeerd wordt
→ verhoogt de motivatie van de initiatiefnemers

5.8 Opbrengsten buurtdeal

De buurtdeal heeft verschillende voordelen voor inwoners, organisaties en ondernemingen van de gemeente Heerlen. Allereerst geven respondenten aan dat ze graag een bijdrage willen leveren aan hun eigen leefomgeving. Dit past ook bij de ontwikkeling van de afgelopen jaren en sluit aan bij de omgevingswet en de visie burgerbetrokkenheid. Een tweede voordeel is dat er unieke plaatsen in de openbare ruimte ontstaan. De inrichting en het onderhoudsniveau van de openbare ruimte is bij buurtdeals anders in vergelijking met de inrichting die en het onderhoudsniveau dat de gemeente normaliter zou hanteren. De bewoners die deelnemen aan de buurtdeals geven aan dat ze het normaal vinden om zich in te zetten voor de eigen leefomgeving. Door zelf de handen uit de mouwen te steken, wordt de buurt volgens de respondenten mooier en schoner en komt dit volgens hen de leefbaarheid van de buurt ten goede. Buurtdeals zorgen dus voor mooiere, schonere en leefbaardere buurten. En via een omweg leveren de buurtdeals ook een positieve bijdrage aan de sociale cohesie en het onderhoudsniveau in de buurt, ook al zijn deze laatste twee voor de bewoners niet zo'n grote drijfveer om een buurtdeal aan te gaan.

Doorgaan met de buurtdeals omdat het zowel fysiek als sociaal, bedoeld of onbedoeld, de leefbaarheid en veiligheid in de buurten vergroot.

5.9 Omgang ambtenaren met bewoners

Zoals eerder in deze evaluatie benoemd zijn nog niet alle medewerkers binnen de gemeente Heerlen gewend om met bewoners samen te werken. Vaak werken ze nog vanuit de top-down gedachte waarbij de ambtenaren bijvoorbeeld beslissen hoe een bepaalde straat eruit komt te zien in plaats van dit in samenspraak met bewoners te doen. Momenteel heerst er nog te veel een aanbodgerichte aanpak die veel meer vraaggericht dient te worden. Om bewonersinitiatieven te stimuleren is het goed dat er bepaalde pijlers worden opgesteld als voorwaarden voor succesvol werken. Onderstaande pijlers zijn gebaseerd op het handboek "Help een burgerinitiatief" van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Openbaar Bestuur en Democratie, Cluster Democratie en Burgerschap, de uitgangspunten van de omgevingswet, de visie burgerbetrokkenheid en de resultaten van dit onderzoek toegespitst op de gemeente Heerlen.



Pijlers omgang ambtenaren met bewoners

- **Waardeer het initiatief, wat het ook is**
  Een bewoner die met een eigen initiatief komt is in ieder geval betrokken en bereid eigen verantwoordelijkheid te nemen voor de buurt of wijk waar hij/zij woont. Of het idee nu goed en uitvoerbaar is of niet (direct), waardeer in elk geval de intentie. Een positieve houding is belangrijk en versterkt de bereidheid van bewoners om zelf ideeën op te pakken.
- **Wij kennen de buurt en de buurt kent ons**
  Om er echt voor de Heerlenaar te kunnen zijn is persoonlijk contact noodzakelijk. Daarom laten we ons bureau regelmatig voor wat het is en gaan we naar buiten. Zo verbinden we de gemeenschap met de wereld van de professionals.
- **Wij zijn duidelijk, snel en zorgen voor goede terugkoppeling**
  Als een initiatief een besluit of actie van de gemeente nodig heeft, onderzoek dan welke mogelijkheden er zijn. En laat de initiatiefnemer weten of het nu, ooit of nooit kan. Faseer zo mogelijk en benoem samen deelresultaten. Dit maakt tussentijdse successen mogelijk, wat weer de initiatiefnemer en zijn of haar achterban motiveert om door te gaan. Maak in ieder geval altijd een concrete vervolgafspraak en houd u daar ook aan. De omgevingswet sluit hier ook bij aan. Zo dienen gemeenten vanaf 1 januari 2021 binnen 8 weken te reageren op een complexe vergunningaanvraag terwijl dit voorheen 26 weken was.
- **Wij communiceren in begrijpelijke taal**
  Willen onze woorden impact hebben, dan moeten we deze afstemmen op de ontvanger. Daarom schrijven en praten – maar ook chatten, appen, bloggen en vloggen – we in gewoon Nederlands met moderne woorden.
- **Laat het initiatief bij de initiatiefnemer**
  Als wij het initiatief overnemen, ontnemen we daarmee een Heerlenaar de kans om het zelf te doen. En daarmee de kans op een positieve ervaring. We gaan samen op zoek naar de doe-kracht van mensen, zodat we er allemaal beter van worden. Bovendien maakt de omgevingswet het ook makkelijker voor de ambtenaren om mee te denken met deze initiatieven. Door de omgevingswet is er namelijk meer ruimte voor initiatieven binnen de omgevingsplannen.

Hoe kan een ambtenaar faciliteren bij een bewonersinitiatief

- **Praktische ondersteuning**
  Als ambtenaar denkt u bij ondersteuning misschien snel aan hulp bij het maken van plannen of aanvragen van subsidies. Initiatieven kunnen al snel geholpen zijn met een paar praktische zaken, zoals voorbeelden van projectplannen, kopieerfaciliteiten, hulp bij de boekhouding, PR of kunnen beschikken over ruimtes.
- **Expertise inbrengen**
  In gesprek met de burger bent u een deskundige op het gebied van de overheid. U kent de regels, gebruiken en procedures. Burgers hebben behoefte aan uitleg, zodat ze weten wat ze wanneer en in welke volgorde moeten doen.
- **Inbrengen van ervaringen van andere initiatieven**
  Als u al eerder met initiatieven heeft samengewerkt, bent u waarschijnlijk in staat om op basis van deze ervaringen nuttige tips mee te geven aan initiatiefnemers. Als u voorheen altijd heeft geëvalueerd met initiatiefnemer, zitten in deze evaluaties mogelijk ook aandachtspunten die voor dit ontluikende initiatief bruikbaar zijn.
- **Procesondersteuning**
  Initiatiefnemers hebben soms een mooi idee, maar weten niet hoe ze dit moeten omzetten in concrete activiteiten en resultaten. Procesbegeleiding kan helder maken welke stappen genomen moeten worden en wat hierbij komt kijken.

5.10 Aanbevelingen op onderzoeksgebied

Tijdens het afnemen van de enquêtes is gebleken dat veel mensen die een buurtdeal hebben getekend niet weten wat een buurtdeal is. De respondenten wisten bijvoorbeeld wel dat ze een bloembak hadden geadopteerd maar wisten niet dat dit een buurtdeal was. Dit is opvallend aangezien deze personen wel een buurtdeal hebben getekend. Desondanks is het belangrijk om dit in de toekomst in het achterhoofd te houden. Het onderwerp van de e-mail voor de evaluatie van de buurtdeal betrof: *"Geef uw mening over uw buurtdeal! - Evaluatie buurtdeals – Gemeente Heerlen".* Doordat een aantal respondenten niet wisten wat een buurtdeal was hebben zij in eerste instantie de enquête niet ingevuld. Doordat deze respondenten gebeld zijn met de vraag of ze willen deelnemen aan de enquête snapten ze uiteindelijk wel waar de enquête over ging. Voor vervolgonderzoeken van de gemeente Heerlen wordt daarom aanbevolen om goed na te denken over de titel van de e-mail en altijd goed na te denken over hoeveel de bewoners van dit onderwerp weten. Tevens is het ook van belang om de enquête taalkundig zo op te stellen dat het voor iedere bewoner begrijpelijk is wat gevraagd wordt.

Daarnaast verdient het een aanbeveling om tijd te investeren in het verhogen van de respons tijdens een onderzoek. Door de personen die in eerste instantie niet gereageerd hebben op te bellen is de respons uiteindelijk aanzienlijk verhoogd. In eerste instantie was het responspercentage 30%. Nadat de respondenten gebeld zijn en een herinnerings-email is verstuurd was het responsepercentage 73%. Waarvan 9 mensen de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld. Een responsepercentage van 73% is natuurlijk meer valide dan een responsepercentage van 30%. Hierdoor is de betrouwbaarheid van dit onderzoek ook verhoogd.

Bijlage 1: Enquête Evaluatie Buurtdeal

Onderwerp e-mail: Geef uw mening over uw buurtdeal! - Evaluatie buurtdeals – Gemeente Heerlen

Beste zelfbeheerder,

Allereerst wil ik u hartelijk bedanken voor uw deelname aan deze evaluatie. Ik ben Lianne Simons en ben werkzaam als trainee bij de Gemeente Heerlen bij het team sociale veiligheid en buurten.

Graag willen wij als gemeente Heerlen de buurtdeals gaan evalueren. Het doel hiervan is om de processen rondom de buurtdeals zo goed mogelijk in te richten en waar nodig te verbeteren. Hierbij willen wij graag rekening houden met de wensen en behoeften van de zelfbeheerders.

Deze evaluatie richt zich vooral op de samenwerking tussen de bewoner en de gemeente, het onderhoud van de buurtdeal en de gevolgen van de buurtdeal.

Het invullen van de enquête zal ongeveer 5-10 minuten van uw tijd in beslag nemen. Het betreft 19 vragen waarvan 15 gesloten vragen en 4 open vragen. Het invullen van deze enquête kan tot 15 november.

Mocht u nog vragen hebben over de evaluatie, neem dan contact met mij op (Lianne Simons) via 0629082967 of l.simons@heerlen.nl.

Nogmaals hartelijk bedankt voor uw deelname aan deze evaluatie!

Klik hier om de enquête te starten.

Met vriendelijke groet,

Lianne Simons

Aanvraag buurtdeal

1. In welke wijk is uw buurtdeal gevestigd?
    - Aarveld/ Bekkerveld
    - Beersdal/ Rennemig
    - Douve Weien/Caumerveld
    - Eikenderveld
    - Grasboek-Musschemig-Schandelen (GMS)
    - Heerlen-Centrum
    - Heerlerbaan
    - Heerlerheide/ Passart
    - Heksenberg/ Pronsenbroek
    - Hoensbroek Centrum / de Dem
    - Maria-Gewanden
    - Mariarade
    - Molenberg
    - Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)
    - Nieuw Lotbroek
    - Vrieheide/ De Stack
    - Welten/Benzenrade
    - Zeswegen/Nieuw Husken

2. Wat was de reden voor u om een buurtdeal aan te gaan?
   Meerdere antwoorden mogelijk

- Om de omgeving mooier en schoner te maken
- Om de omgeving groener te maken
- Omdat ik het contact met de bewoners van mijn buurt wil verbeteren
- Omdat ik een bijdrage aan de (fysieke en sociale) leefbaarheid in mijn buurt wil leveren
- Omdat ik het heel normaal vind dat men zich inzet voor de eigen leefomgeving
- Omdat ik ontevreden ben of was over het onderhoud van mijn buurt
- Anders, namelijk: _____

3. Hoe bent u te weten gekomen dat de buurtdeal bestaat?
   Meerdere antwoorden mogelijk

- Website van gemeente Heerlen
- Via een folder van de Gemeente Heerlen
- Via de buurtorganisatie
- Via bekenden / buren / vrienden / familie
- Via een medewerker van de gemeente Heerlen
- Via een bewonersavond
- Via de communicatiecampagne de Buitenkans (posters, schatkaart, kruizen, social media)

Foto’s communicatiecampagne





Stellingen

Er volgen nu 14 stellingen. U begint met 6 stellingen over het proces vanaf de aanvraag van de buurtdeal tot en met de realisatie van de buurtdeal. Daarna volgen er 8 stellingen over de uitvoering van de buurtdeal. De stellingen kunt u beantwoorden op een schaal van 1 tot 5. U kunt kiezen of u het helemaal eens (1), eens (2), eens noch oneens (3), oneens (4) of helemaal oneens (5) bent met de stelling. U kunt altijd maar 1 optie kiezen.

4. Van aanvraag naar buurtdeal

	Helemaal Eens (1)	Eens (2)	Eens noch oneens (3)	Oneens (4)	Helemaal Oneens (5)
De tijd tussen het eerste contact met de gemeente en afsluiten van de buurtdeal was zoals ik had verwacht.					
De communicatie met de gemeente verliep goed.					
De gemeente dacht goed mee over hoe ik mijn ideeën kan waar maken.					
Ik heb genoeg hulp ontvangen om de buurtdeal te kunnen uitvoeren.					
De afspraken in de buurtdeal zijn duidelijk.					
De rolverdeling tussen de gemeente en mij is duidelijk.					

5. Tijdens de uitvoering van de buurtdeal

Vraag	Helemaal Eens (1)	Eens (2)	Eens noch oneens (3)	Oneens (4)	Helemaal Oneens (5)
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik vragen heb over mijn buurtdeal.					
De buurtdeal wordt goed uitgevoerd.					
Ik heb mij gehouden aan de afspraken die in de buurtdeal staan.					
De gemeente Heerlen heeft zich gehouden aan de afspraken die in de buurtdeal staan.					
Ik ontvang voldoende materialen van de gemeente om de buurtdeal uit te kunnen voeren.					
Ik voer de buurtdeal alleen uit.					
Ik voer de buurtdeal uit samen met andere bewoners.					
Ik zou het fijn vinden als meer bewoners mij zouden helpen bij het uitvoeren van de buurtdeal.					

6. Hoeveel bewoners werken er ongeveer mee met uw buurtdeal?

- 1 bewoner
- 2 bewoners
- 3 bewoners
- 4 bewoners
- 5 bewoners
- 6 t/m 10 bewoners
- 11 t/m 20 bewoners
- 21 t/m 30 bewoners
- 31 t/m 50 bewoners
- 51 t/m 75 bewoners
- 76 t/m 100 bewoners

7. Hoeveel uur bent u gemiddeld per week bezig met het uitvoeren van de buurtdeal?

- Meer dan 1 uur per week
- Ongeveer 1 uur per week
- Ongeveer 1 uur per twee weken
- Ongeveer 1 uur per drie weken
- Ongeveer 1 uur per maand
- Minder dan 1 uur per maand

8. Gevolgen van buurtdeal

Er volgen nu 9 stellingen over de gevolgen van buurtdeals. Deze kunt u beantwoorden op een schaal van 1 tot 5. U kunt kiezen of u het helemaal eens (1), eens (2), eens noch oneens (3), oneens (4) of helemaal oneens (5) bent met de stelling. U kunt altijd maar 1 optie kiezen.

	Helemaal Eens (1)	Eens (2)	Eens noch oneens (3)	Oneens (4)	Helemaal Oneens (5)
Dankzij de buurtdeal voel ik mij prettiger in mijn buurt.					
Dankzij de buurtdeal kennen de mensen in de buurt elkaar beter.					
Dankzij de buurtdeal is de veiligheid in de buurt verhoogd.					
Dankzij de buurtdeal is de buurt schoner en mooier geworden.					
Ik voel mij verantwoordelijk voor mijn buurtdeal.					
Dankzij de buurtdeal ben ik positiever over de gemeente gaan denken.					
Dankzij de buurtdeal heb ik beter contact met de gemeente.					
Ik heb een eigen invulling kunnen geven aan hoe mijn buurt eruitziet.					
Ik vind het een goede ontwikkeling dat bewoners een grotere rol gaan spelen in het beheer van de buurt.					

Evaluatie

9. Hoe vaak zou u graag contact willen hebben met de gemeente om de buurtdeal te bespreken?

- Nooit
- Maandelijks
- Per kwartaal
- Jaarlijks
- Per 2 jaar
- Per 3 jaar
- Anders, namelijk _____

10. Waar heeft u behoefte aan tijdens het bespreken van de buurtdeal? (interesse, materialen)

11. Hoe tevreden bent u met het eindresultaat van de buurtdeal?
Hierbij is 1=niet tevreden en 5=heel tevreden.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Stel u zou nogmaals een buurtdeal afsluiten wat zou u dan anders doen?

13. Stel u zou nogmaals een buurtdeal afsluiten wat zou de gemeente Heerlen dan anders moeten doen volgens u?

14. Zou ik u mogen uitnodigen voor een interview om dieper in te gaan op de vragen in deze enquête?

- Ja graag via e-mail contacteren. E-mailadres: _____
- Ja graag via telefoon contacteren. Telefoonnummer: _____
- Nee

15. Zou u een foto van uw buurtdeal willen uploaden?

Deze foto kan ook gebruikt worden voor publiciteitsdoeleinden.

Algemene gegevens

1. Wat is uw geslacht?
    - Man
    - Vrouw
    - Wil ik niet zeggen

2. Wat is uw leeftijd?
    - Jonger dan 18 jaar
    - 18-24 jaar
    - 25-34 jaar
    - 35-44 jaar
    - 45-54 jaar
    - 55-64 jaar
    - 65-74 jaar
    - Ouder dan 75 jaar

3. Wat is uw hoogst genoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?
    - Lager onderwijs/basisonderwijs
    - Lager of middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
      (MULO, MAVO, VMBO, theoretische leerweg, etc.)
    - Lager beroepsonderwijs
      (Ambachts-huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, VMBO)
    - Middelbaar beroepsonderwijs
      (MTS, MBO, MEAOI, ROC, leerlingwezen)
    - Hoger algemeen voortgezet onderwijs
      (HAVO/voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (VWO)
    - Hoger beroepsonderwijs
      (hogeschool, HTS, HEAO, etc.)
    - Wetenschappelijk onderwijs
      (universiteit, bachelor, master)
    - Wil ik niet zeggen

4. Nog een laatste vraag: heeft u nog vragen, opmerkingen en/of tips die u met ons wilt delen?
    - Nee, ik ben helemaal klaar
    - Ja, ik zou willen toevoegen:

Bijlage 2: Topiclijst Interne Interviews

Interne organisatie

1. Wat is jouw rol binnen het proces van buurtdeals?

2. Zou deze rol volgens jou moeten veranderen?

3. Wat is er volgens jou na de reorganisatie verandert rondom het proces van buurtdeals?
    - Samenwerking domein ruimte en domein maatschappij

4. Waar loop je binnen de organisatie tegenaan bij het afsluiten van een buurtdeal?

5. Waarover ben je heel positief bij het afsluiten van een buurtdeal?

6. Wat zou er binnen de organisatie moeten veranderen om de processen rondom de buurtdeals te verbeteren?

7. Wat zou er binnen de organisatie absoluut niet moeten veranderen rondom de processen van de buurtdeals?

Proces van aanvraag naar buurtdeal

8. Wat is voor de meeste zelfbeheerders volgens jou de reden om een buurtdeal aan te gaan?

9. Hoe weten volgens jou de meeste mensen dat de buurtdeal bestaat?
    - Communicatiecampagne Buitenkans

10. Hoe lang duurt het gemiddeld volgens jou vanaf het moment van aanvragen van de buurtdeal tot het werkelijk afsluiten van de buurtdeal en waar is dit afhankelijk van?

11. Vind je dat de gemeente goed mee denkt over de ideeën van de bewoners omtrent de buurtdeals?

12. Hebben bewoners vaak onrealistische ideeën?

13. Vind je dat bewoners genoeg hulp ontvangen bij het uitvoeren van een buurtdeal?

14. Vind je dat de afspraken in de buurtdeal duidelijk zijn?

15. Vind je dat de rolverdeling tussen de gemeente en de bewoner duidelijk is?

Uitvoering van de buurtdeal

16. Hoe weten bewoners bij wie ze terecht kunnen voor een buurtdeal?
    - Bij wie moeten ze volgens jou terecht kunnen met vragen over onderhoud?

17. Hoe worden de meeste buurtdeals uitgevoerd, tevreden?
    - Waar let je hierbij vooral op?

18. Houden de meeste bewoners zich aan de afspraken die in de buurtdeal staan?
    - Wat gaat goed?
    - Wat gaat minder goed?

19. Houdt de gemeente Heerlen zich aan de afspraken die in de buurtdeal staan?
    - Wat gaat goed?
    - Wat gaat minder goed?
    - Evaluatie?

20. Bewoners geven vaak aan dat ze te weinig materialen ontvangen of dat plantjes vervangen moeten worden wat vind je hiervan en hoe moeten we volgens jou hiermee om gaan in de toekomst?
    - Verschil bij bewoners
    - Veel klachten over dit onderwerp

21. Wordt volgens jou de sociale cohesie bevordert bij de meeste buurtdeal en waarom wel of niet?

22. Hoe zouden wij ervoor kunnen zorgen dat meer bewoners helpen bij de buurtdeal?

Effecten van een buurtdeal

23. Wat zijn volgens jou de positieve effecten van een buurtdeal?
    - Prettiger voelen in de buurt
    - Mensen in de buurt kennen elkaar beter
    - Veiligheid verhoogd
    - Buurtdeal schoner en mooier geworden
    - Verantwoordelijkheid/eigenaarschap
    - Positiever over gemeente gaan denken
    - Beter contact met de Gemeente Heerlen
    - Eigen invulling kunnen geven
    - Bewoners spelen grotere rol in beheer van de buurt

24. Wat zijn volgens jou de negatieve effecten van een buurtdeal?

Evaluatie buurtdeal

25. Moet de buurtdeal volgens jou geëvalueerd worden met de bewoners?

26. Zo ja, wat zou tijdens deze evaluatie besproken moeten worden?

27. Zo ja, hoe zou deze evaluatie moeten uitzien?
    - Telefonisch/langs gaan
    - Evenement/persoonlijk

Overig

28. Is er een duidelijk verschil in wijken ten aanzien van het afsluiten van een buurtdeal?

29. Samenvoeging van bewonersinitiatieven

30. Bestaan van de buurtdeal, moet gewaarborgd worden of niet? (Gebrookerbos)

31. Zijn er nog dingen niet besproken die je graag kenbaar wilt maken?

Bedankt voor je tijd!