



## ***‘Nieuwegein, stad voor iedereen’***

**De situatie van de informatievoorziening door de gemeente  
Nieuwegein over de leefbaarheid in de woonservicezones**

Masterthesis Geo-Communicatie  
Lisette van Leijenhorst  
3115682



**Universiteit Utrecht**

**Nieuwegein**







## ***‘Nieuwegein, stad voor iedereen’***

**De situatie van de informatievoorziening door de gemeente  
Nieuwegein over de leefbaarheid in de woonservicezones**

Juli 2012

Masterthesis Geo-Communicatie  
Lisette van Leijenhorst  
3115682  
L.E.vanLeijenhorst@students.uu.nl

Universiteit Utrecht – Faculteit Geowetenschappen  
Masteropleiding Geo-Communicatie (Sociale Geografie & Planologie)  
Begeleider: dr. C.P. Terlouw



**Universiteit Utrecht**

**Nieuwegein**





## Voorwoord

De masterscriptie die voor u ligt is de afronding van mijn masteropleiding Geo-communicatie en vormt daarmee ook het slot van mijn gehele opleiding Sociale Geografie en Planologie aan de Universiteit Utrecht.

Ik heb onderzoek gedaan naar de situatie van de informatievoorziening door de gemeente Nieuwegein over de leefbaarheid in de woonservicezones. Dit was niet een onderwerp waar ik in eerste instantie zelf aan zou hebben gedacht als ik niet min of meer toevallig terecht was gekomen bij de afdeling Geo-informatie van de gemeente Nieuwegein voor mijn stage. Tijdens mijn stage heb ik gewerkt aan het ontwikkelen van een interactieve kaart op het gebied van leefbaarheid en aan het maken van wijkanalyses. Er bleek echter ook behoefte te zijn naar een onderzoek over de situatie van de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones. Dit was voor mij een mooie kans om mijn stage te combineren met het schrijven van mijn masterthesis bij de gemeente Nieuwegein. Het lopen van stage bij de gemeente Nieuwegein heb ik ervaren als een zeer leerzame ervaring en ik heb er dan ook geen moment spijt van gehad dat ik deze kans destijds heb aangepakt. Ik zou er zelf niet aan gedacht hebben om stage te gaan lopen bij de afdeling Geo-informatie, omdat mijn interesses op andere vlakken lagen, en omdat ik ook niet de technische achtergrond heb om op een dergelijke afdeling terecht te komen. Dat dacht ik althans...

Maar, na bijna 6 maanden stage en het schrijven van mijn masterthesis is mijn interesse in Geo-informatie zeker gegroeid en heb ik het erg naar mijn zin gehad op de afdeling en bij de gemeente Nieuwegein. Zo blijkt maar weer dat het goed is om eens verder te kijken dan je neus lang is. Er gaat een wereld voor je open.

Er is een aantal mensen dat ik graag wil bedanken voor hun hulp bij de totstandkoming van mijn masterthesis. Allereerst wil ik mijn thesisbegeleider Kees Terlouw bedanken voor alle hulp, advies en commentaar in de afgelopen maanden. Daarnaast wil ik iedereen bedanken die tijd vrij heeft gemaakt om een bijdrage te leveren aan mijn masterthesis:

Raymundo Samson	- Mitros
Eva Berkeley	- Movactor
Ellen Tromp	- GGD Midden Nederland
Renske Wenting	- Indigo
Willemien Hermans	- Zorgspectrum
Stevin Fieret	- Vitras/CMD
Marella Verhagen	- Jutphaas Wonen
Ingrid van den Berkenmortel	- SBWU
Suzanne Geertsema	- Gemeente Nieuwegein

Daarnaast wil ik iedereen bedanken die heeft geholpen met het bekijken, controleren en becommentariëren van mijn masterthesis.

Tot slot wil ik ook mijn stagebegeleiders Leendert van Dijk en Daisy Steba van de gemeente Nieuwegein bedanken voor hun begeleiding en ondersteuning in de afgelopen maanden.

Lisette van Leijenhorst



## Samenvatting

Deze masterthesis gaat over de situatie van de informatievoorziening door de gemeente Nieuwegein over de leefbaarheid in de woonservicezones. In deze masterthesis wordt achtereenvolgens ingegaan op leefbaarheid, beleid in het algemeen, de woonservicezones, betrokken partijen en belangen en de situatie van de informatievoorziening door de gemeente Nieuwegein.

Leefbaarheid is geen gemakkelijk begrip om te definiëren en er kan dan ook geen eenduidige definitie van leefbaarheid of de kwaliteit van de leefomgeving worden gegeven. Leefbaarheid is een erg subjectief begrip en het wordt ook vaak vanuit verschillende invalshoeken of disciplines benaderd. Toch is er wel overeenstemming gevonden over het feit dat leefbaarheid altijd te maken heeft met de relatie tussen de mens en zijn omgeving. Leefbaarheid hangt nauw samen met de behoeften van mensen en de ontwikkelingen in de maatschappij. Met het bovenstaande als gegeven, is gekomen tot de volgende definitie die in deze masterthesis gebruikt wordt:

*“Leefbaarheid is de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd aan worden gesteld”.*

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is erg belangrijk geweest voor het opzetten van veel woonservicezones. Deze wet moet ervoor zorgen dat iedereen, ongeacht eventuele beperking, mee moet kunnen doen in de maatschappij en dat mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.

In hoofdstuk 4 worden een aantal definities van woonservicezones genoemd. Onderdelen die in al die definities wel terug komen zijn dat een woonservicezone een ‘gewone’ wijk is met een buitengewoon voorzieningenniveau, maar waar de zorg niet overheerst. Het doel van de woonservicezones is dat bewoners zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen blijven wonen, ongeacht eventuele beperkingen of zorgbehoefte.

Als visie van de woonservicezones in Nieuwegein wordt genoemd:

*“In Nieuwegein willen we prettige en evenwichtige wijken voor iedereen. Bewoners kunnen deelnemen aan de maatschappij, uitgaande van zelfregie en empowerment. De gemeente wil dit samen met haar maatschappelijke partners bevorderen en ondersteuning bieden waar nodig”* (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9).

Het doel van de woonservicezones in Nieuwegein is

*“het realiseren van kwaliteit van leven in alle levensdomeinen voor de bewoners van Nieuwegein”* (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9).

De inwoners van Nieuwegein zouden zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen zijn en de kwaliteit van leven moeten kunnen ervaren, ongeacht leeftijd, sociaal economische situatie of eventuele handicap of beperking. De gemeente Nieuwegein werkt hierin samen met maatschappelijke organisaties. De woonservicezones Nieuwegein is een netwerksamenwerking. Op stedelijk niveau functioneert een bestuurlijk overleg (het Bestuurlijk Netwerk), en een managementgroep (de Klankbordgroep). Daarnaast zijn er op het niveau van de woonservicezones uitvoerende taakgroepen. In Nieuwegein zijn vijf woonservicezones, die alle wijken van Nieuwegein dekken.

Zowel op beleidsmatig niveau als op het niveau van de burgers is de informatievoorziening over leefbaarheid in de woonservicezones erg belangrijk. Er zijn twee belangrijke redenen waarom de informatie over de leefbaarheid in de woonservicezones van belang is, namelijk: er is een effectievere wijkenaanpak mogelijk en de bewoners zijn beter op de hoogte, waardoor zij beter de weg naar hulpverlening weten te vinden.

Leefbaarheid is een subjectief en contextafhankelijk begrip en het is daarom lastig om hier een standaard beleid op te maken. Het is erg belangrijk om altijd rekening te houden met de context van een bepaalde wijk of buurt, omdat leefbaarheid in grote mate contextafhankelijk is. De kwaliteit van de leefomgeving van een gebied is altijd afhankelijk van de plaats, cultuur en sociale groep. Dit kan zelfs nog per groep of per persoon verschillen. Wat dus erg belangrijk is bij het maken van beleid is dat er rekening gehouden wordt met de behoeften van de huidige en toekomstige gebruikers van de ruimte, omdat leefbaarheid met name gaat over in hoeverre de omgeving aansluit bij de behoeften van mensen. Er moet nagedacht worden over wat mensen een prettige leefomgeving vinden, of een prettige omgeving om te werken. Daarnaast is beleid vaak gebaseerd op objectieve feiten, terwijl vaak ook juist de subjectieve ('zachte') aspecten erg belangrijk zijn voor het maken van beleid over leefbaarheid. Leefbaarheid is immers erg subjectief en gaat vooral over hoe mensen de omgeving ervaren.

Er zijn verschillende kanalen en er is verschillende informatie beschikbaar om de leefbaarheid in de wijken en woonservicezones te monitoren. De gemeente Nieuwegein acht het zeer belangrijk om die leefbaarheid te kunnen monitoren, zodat er ingegrepen kan worden waar nodig. Er is een aantal kanalen via wie veel informatie over de wijken binnenkomt, dit zijn:

- Wijkmanagers en taakgroepen
- Het Bestuurlijk Netwerk
- Contact met partners van de woonservicezones
- De inwonersenquête

Er is een aantal knelpunten op het gebied van de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones waar de gemeente Nieuwegein mee geconfronteerd wordt. Deze hebben vooral betrekking op de belangrijke aspecten voor het maken van beleid: samenwerking, bewoners centraal stellen, de signalering van problemen en bestuurlijke betrokkenheid. Een voorbeeld van zo'n knelpunt is dat de afstand tussen de gemeente en de inwoners te groot is waardoor de gemeente vaak niet goed weet wat de inwoners willen en wat er echt speelt in de wijken. De gemeente kent haar inwoners op dit moment nog niet goed genoeg om gericht genoeg in te kunnen grijpen. Ook zouden de inwoners meer betrokken kunnen worden door de gemeente. Een ander knelpunt is de bekendheid van de woonservicezones. Veel inwoners blijken niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van het bestaan van en de ontwikkelingen in de woonservicezones. Vaak weten zij ook niet eens in welke woonservicezone ze wonen. Door middel van folders en voorlichting zou de bekendheid van de woonservicezones vergroot kunnen worden. Ten slotte zouden de signalen over de problemen in de wijk beter gebruikt moeten worden. Die signalen worden nu nog niet voldoende gedeeld met andere organisaties. Als de signalering van de problemen wordt verbeterd, is het ook mogelijk om gericht beleid te maken. Een centraal meldsysteem waarin alle betrokken partijen problemen kunnen melden zou een oplossing kunnen zijn voor dit knelpunt.



## Inhoudsopgave

	<b>Pagina:</b>
<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>	<b>11-13</b>
1.1. Aanleiding	11
1.2. Wetenschappelijke relevantie	12
1.3. Maatschappelijke relevantie	12
1.4. Onderzoeksvraag en deelvragen	12
1.5. Leeswijzer	12-13
<b>Hoofdstuk 2: Leefbaarheid</b>	<b>14-21</b>
2.1. Definitie en afbakening leefbaarheid	14-15
2.2. Ontwikkelingen in het denken over leefbaarheid	16-18
2.2.1. Ontwikkelingen in de 19 <sup>e</sup> en 20 <sup>e</sup> eeuw	16
2.2.2. Garden City – Howard	16-17
2.2.3. Ontwikkelingen vanaf de tweede helft van de 20 <sup>e</sup> eeuw	17-18
2.3. Theorieën	18-20
2.3.1. Behoeftentheorie van Maslow	18-19
2.3.2. Objectieve en subjectieve kennis over leefbaarheid	19-20
2.4. Domeinen van leefbaarheid	20-21
<b>Hoofdstuk 3: Methoden</b>	<b>22-23</b>
3.1. Onderzoeksstrategie	22
3.2. Research Design	22
3.3. Onderzoeksmethoden	22-23
<b>Hoofdstuk 4: Beleid</b>	<b>24-31</b>
4.1. Leefbaarheid in beleid	24-25
4.2. Wijken en wijkenaanpak in beleid	25-28
4.2.1. Het belang van samenwerking	25-26
4.2.2. De bewoners centraal stellen	26-27
4.2.3. De signalering van problemen en duidelijke doelen en visies	27
4.2.4. Bestuurlijke betrokkenheid	27-28
4.3. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	28-31
4.3.1. Algemene informatie over de Wmo	28-29
4.3.2. Wmo en Nieuwegein	29-31
<b>Hoofdstuk 5: Woonservicezones</b>	<b>32-49</b>
5.1. Wat is een woonservicezone?	32-33
5.2. Het STAGG model	33
5.3. Woonservicezones Nieuwegein	34-43
5.3.1. Ontwikkelingen en aanleiding invoering woonservicezones	34-35
5.3.2. Doelstellingen en invulling	35-41
5.3.3. Afbakening woonservicezones Nieuwegein	41-43
5.4. Beleid over woonservicezones in Nieuwegein	44-47
5.4.1. Gerelateerd beleid	44-45
5.4.2. Beleid over woonservicezones	45-47
5.5. Vergelijking tussen de literatuur over woonservicezones en woonservicezones in Nieuwegein	48-49

<b>Hoofdstuk 6: Betrokken partijen en belangen</b>	<b>50-56</b>
6.1. Betrokken partijen woonservicezones Nieuwegein	50
6.2. Omschrijving, betrokkenheid en invloed bij/op woonservicezones	51-56
6.2.1. Hoofdpartners	51-53
6.2.2. Subpartners	53-56
<b>Hoofdstuk 7: Situatie informatievoorziening in Nieuwegein</b>	<b>57-68</b>
7.1. Belang van informatie over leefbaarheid	57-58
7.2. Benodigde informatie voor het monitoren van maken van beleid over leefbaarheid	58-61
7.2.1. Samenwerking	58-59
7.2.2. Bewoners betrekken	59-60
7.2.3. Het nastreven van een gezamenlijk doel	60
7.2.4. Bekendheid vergroten van de woonservicezones	60-61
7.3. De behoefte naar informatie over leefbaarheid	61-62
7.4. Beschikbare informatie en kanalen voor het monitoren van leefbaarheid	62-64
7.4.1. Wijkmanagers en taakgroepen	62
7.4.2. Bestuurlijk Netwerk	62-63
7.4.3. Contact met betrokken partijen van de woonservicezones	63
7.4.4. De inwonersenquête	63-64
7.5. Communicatie van informatie over leefbaarheid en woonservicezones	64-68
7.5.1. Communicatie naar partners woonservicezones	64-65
7.5.2. Communicatie naar inwoners	65-68
<b>Hoofdstuk 8: Conclusies</b>	<b>69-73</b>
8.1. Welke informatie hebben beleidsmakers nodig?	70-71
8.2. Knelpunten en problemen	71-72
8.3. Mogelijkheden en kansen	72-73
<b>Literatuurlijst</b>	<b>74-77</b>
<b>Bijlage 1: Topiclijst interviews partners woonservicezones</b>	<b>78</b>
<b>Bijlage 2: Topiclijst Suzanne Geertsema</b>	<b>79-80</b>
<b>Bijlage 3: Thema's en onderwerpen leefbaarheid in Nieuwegein</b>	<b>81-82</b>

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### *“Nieuwegein, stad voor iedereen”*

*“Nieuwegein, stad voor iedereen”*, zo luidt het motto van de woonservicezones in Nieuwegein. Iedereen moet zich in Nieuwegein prettig voelen en moet er prettig kunnen wonen, ongeacht eventuele beperkingen. Dit klinkt natuurlijk leuk, maar het bestaan van de woonservicezones alleen zorgt er niet voor dat iedereen zich prettig voelt in Nieuwegein, voor zover dat al mogelijk is. Een goede kwaliteit van de leefomgeving speelt ook een belangrijke rol in hoe prettig mensen het vinden om in Nieuwegein te wonen. Juist die leefbaarheid roept vragen op, want wat is leefbaarheid eigenlijk? Als er beleid moet worden gemaakt over de woonservicezones, is het belangrijk om ook rekening te houden met de kwaliteit van de leefomgeving. Het is dan ook erg belangrijk om helder voor ogen te hebben wat er onder leefbaarheid wordt verstaan en hoe dit in relatie staat tot de woonservicezones. Ook een goede informatievoorziening vanuit de gemeente over de leefbaarheid in de woonservicezones is belangrijk, zowel naar de inwoners als naar de partners van de woonservicezones toe. Deze masterscriptie zal met name ingaan op de situatie van de informatievoorziening door de gemeente Nieuwegein over de kwaliteit van de leefomgeving in de woonservicezones. Ook zal worden ingegaan op de vraag op welke manier die informatie beter ingezet kan worden voor het maken van beleid.

#### 1.1. Aanleiding

De aanleiding voor het onderwerp van deze masterthesis was de stage bij de gemeente Nieuwegein, op de afdeling Geo-informatie. Voordat begonnen werd aan de stage opdracht, waren er bij de gemeente Nieuwegein en haar partners veel objectieve gegevens (vooral ‘harde’ statistieken) over de leefbaarheid van de wijken in Nieuwegein, maar deze gegevens waren erg versnipperd. Met name de ‘zachte’, meer subjectieve gegevens (eenzaamheid, sociale cohesie, gevoel van veiligheid) waren niet altijd per wijk of woonservicezone ‘georganiseerd’ of weergegeven. Daarbij komt dat de verschillende partners waar de gemeente Nieuwegein contacten mee heeft, elk hun eigen data hebben. Tijdens de stage bij de gemeente Nieuwegein is gewerkt aan een interactieve kaart op het gebied van leefbaarheid en wijkanalyses. Zowel objectieve als subjectieve gegevens werden verzameld en samengebracht in de interactieve kaart. Op deze manier konden de verschillen tussen wijken op veel verschillende onderwerpen met elkaar vergeleken worden en kon geanalyseerd worden. Deze instrumenten kunnen een bijdrage leveren aan de signalering van problemen in de wijk en kunnen een uitgangspunt vormen voor verder onderzoek voor het maken van beleid. Het heeft als doel dat de gegevens beter ingezet kunnen worden en dat de ontsluiting van informatie op wijkniveau verbeterd wordt.

Naast de stage opdracht was er ook interesse voor een onderzoek naar hoe de informatievoorziening over de leefbaarheid in de wijken en de woonservicezones ervoor staat. Dit was de aanleiding voor het onderwerp van deze masterthesis. Onderzocht moest worden tegen welke problemen de gemeente Nieuwegein aanloopt met betrekking tot de informatievoorziening over de kwaliteit van de leefomgeving in de woonservicezones in Nieuwegein en welke mogelijkheden er zijn om die informatie beter in te zetten voor het maken van beleid.

## 1.2. Wetenschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek zit hem vooral in het feit dat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de combinatie tussen leefbaarheid en woonservicezones. Daarnaast is er nog weinig onderzoek gedaan naar de informatievoorziening over leefbaarheid in de wijken en woonservicezones, zeker in het ruimtelijke of geografische perspectief. Dit onderzoek draagt niet zozeer bij aan de kennis over leefbaarheid, maar wel in combinatie met de woonservicezones, de wijkenaanpak en de informatievoorziening van gemeenten over leefbaarheid. Daarnaast draagt dit onderzoek ook bij aan de kennis over de leefbaarheid en woonservicezones in beleid en aan de kennis over de benodigde informatie voor het monitoren van de leefbaarheid in de wijken en het maken van beleid hierover.

## 1.3. Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek is vooral maatschappelijk relevant, omdat het een redelijk praktisch onderzoek is dat gericht is op de gemeente Nieuwegein. Het onderzoek draagt bij aan de mogelijke verbetering van de informatievoorziening door de gemeente over de leefbaarheid in de wijken en woonservicezones in Nieuwegein. In het onderzoek komt duidelijk naar voren welke problemen er zijn op het gebied van de informatievoorziening en waar de mogelijkheden liggen om dit te verbeteren. Daarnaast geeft het onderzoek duidelijk weer welke partijen er betrokken zijn bij de woonservicezones.

Dit onderzoek is dus praktisch van aard. De onderzoeksresultaten kunnen worden gebruikt in de praktijk bij de gemeente Nieuwegein, vooral op het gebied van het verbeteren van de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones.

## 1.4. Onderzoeksvraag en deelvragen

De onderzoeksvraag die wordt behandeld in deze masterthesis luidt als volgt:

*“Met welke problemen wordt de gemeente Nieuwegein geconfronteerd met betrekking tot de informatievoorziening over de kwaliteit van de leefomgeving in de 5 woonservicezones en welke mogelijkheden zijn er om die informatie beter in te zetten voor het maken van beleid?”*

Aan de hand van een aantal deelvragen zal deze probleemstelling beantwoord worden:

- Waarom is een goede informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones van belang?
- Welke partijen zijn bij de woonservicezones betrokken?
- Wat is de huidige situatie van de informatievoorziening in Nieuwegein?
- Welke informatie hebben beleidsmakers nodig om goed beleid over leefbaarheid in de woonservicezones te kunnen maken?

## 1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een theoretische afbakening gegeven van leefbaarheid. Verschillende definities worden besproken en uiteindelijk wordt tot een eigen definitie gekomen. Ook wordt de historische ontwikkeling van leefbaarheid geschetst en komen een aantal theorieën aan bod. Hoofdstuk 3 beschrijft welke methoden en technieken gebruikt zijn en in hoofdstuk 4 komt het beleid over leefbaarheid en wijken aan bod. Dit betreft algemene informatie over beleid en is nog niet toegespitst op de situatie in Nieuwegein. In hoofdstuk 5 worden de woonservicezones besproken. Allereerst wordt gestart met een theoretische afbakening van het begrip woonservicezones en de inhoud hiervan. Vervolgens wordt de informatie toegespitst op

Nieuwegein. Ook wordt in dit hoofdstuk het beleid over de woonservicezones in Nieuwegein besproken. Hoofdstuk 6 omschrijft de partijen die betrokken zijn bij de woonservicezones in Nieuwegein en behandelt ook welke belangen er spelen. Hoofdstuk 7 gaat dieper in op de situatie van de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones in Nieuwegein. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het belang is van informatie over de leefbaarheid, welke informatie nodig is voor het monitoren van leefbaarheid en het maken van beleid hierover, de behoefte naar informatie over leefbaarheid, beschikbare kanalen van informatie en op welke manier die informatie gecommuniceerd wordt. In hoofdstuk 8 worden de conclusies gegeven.

## Hoofdstuk 2 Leefbaarheid

### 2.1. Definitie en afbakening leefbaarheid

In de literatuur over leefbaarheid komt naar voren dat het lastig is om een eenduidige definitie van leefbaarheid of de kwaliteit van de leefomgeving te geven. Met de leefomgeving wordt de omgeving van de woning bedoeld die door de bewoner regelmatig wordt gebruikt. Deze leefomgeving kan een huis zijn, maar ook een straat, een deel van een buurt, een buurt, een wijk, dorp en stad of zelfs nog groter. Wat iemand als zijn leefomgeving ziet is erg subjectief en kan ook veranderen in de loop der tijd. De betekenis van leefbaarheid kan vanuit verschillende invalshoeken worden benaderd en daarom kan de definitie per discipline of invalshoek verschillen. Leefbaarheid of de kwaliteit van de leefomgeving omvat veel aspecten van de stedelijke samenleving en die aspecten kunnen ook nog eens per inwoner verschillend zijn. Leefbaarheid is dus een complex en divers begrip welke lastig te definiëren is. Het is belangrijk om te beseffen dat wanneer verschillende auteurs hetzelfde begrip gebruiken, ze niet per definitie hetzelfde bedoelen (Southworth, 2003, p. 344; Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.5-14, 27-28, 56; Ministerie van VROM, 2004, p.13-14; Thorborg e.a., 2006, p.7-9; Jacobs, 2000, p.14-15; Van Dorst, 2005, p.78).

Zoals gezegd, kan de term 'leefbaarheid' vanuit verschillende perspectieven worden benaderd, waarbij vanuit elke invalshoek anders tegen leefbaarheid aangekeken wordt. In "The Sociological and Geographical Imaginations" van David Harvey (2006) komt ook naar voren dat iedereen vanuit zijn eigen disciplinaire achtergrond naar een bepaald onderwerp kijkt en vanuit die achtergrond denkt. Volgens Leidelmeijer & Van Kamp (2004, p.14) heeft leefbaarheid te maken met maatschappelijke ontwikkelingen op de terreinen van onder andere gezondheid, stedenbouw, economie, sociologie en psychologie. Southworth (2003) noemt de volgende aspecten: "*We need to deal with the experiential quality of the urban environment, the level of satisfaction it provides on a daily basis: its appearance and other sensory qualities, as well as comfort and safety.*" (Southworth, 2003, p.344). Omdat leefbaarheid dus betrekking heeft op zoveel verschillende disciplines, wordt het begrip ook vanuit verschillende disciplinaire achtergronden bekeken. Leefbaarheid kan volgens het Ministerie van VROM (2004, p. 13-14) gezien worden als een "*verzamelbegrip waarin allerlei verschillende aspecten van de leefomgeving een plaats krijgen*". Toch is er wel overeenstemming in de literatuur dat leefbaarheid te maken heeft met de relatie tussen de mens en zijn omgeving. Ondanks het feit dat leefbaarheid te maken heeft met verschillende disciplines, bestaan er nauwelijks multidisciplinaire studies naar leefbaarheid, de kennis die erover bestaat is erg gefragmenteerd (Southworth, 2003, p.344; Van Dorst, 2005, p.75, 81; Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.14; Jacobs, 2000, p.25).

Wat verder vaak naar voren komt in de literatuur is dat de kwaliteit van de leefomgeving of leefbaarheid een relatief begrip is. Het kan niet bestaan zonder mensen, omdat het de mensen zijn die waarde toekennen aan het begrip. Omdat het een relatief begrip is, is het ook veranderlijk. Het kan van cultuur tot cultuur of van tijd tot tijd verschillen, waardoor het lastig is om een 'eeuwig geldende definitie' te geven. Het begrip leefbaarheid of kwaliteit van de leefomgeving hangt dus nauw samen met de behoeften van mensen en de ontwikkelingen in de maatschappij. Daarbij komt dat zelfs in dezelfde maatschappij, de leefbaarheid sterk kan verschillen van persoon tot persoon of per plaats. Waar de één een plek als een zeer goed leefbare omgeving ervaart hoeft dat voor een ander niet zo te zijn of andersom. Het gaat erom hoe mensen hun buurt of wijk beleven.

Het begrip is dan ook subjectief en zou altijd vanuit het perspectief van de mens bekeken moeten worden. Als gezegd zou moeten worden wat een leefbare stad is, is dit eigenlijk onmogelijk omdat dit per persoon verschillend is. Toch zijn voor veel inwoners aspecten te noemen die belangrijk zijn voor de leefbaarheid van hun stad of wijk, zoals als een goed milieu, de afwezigheid van criminaliteit of geweld, werkgelegenheid, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen, de kwaliteit van scholen en andere openbare diensten. Deze genoemde aspecten zijn vooral sociaal en economisch van aard. Echter, vaak is ook de fysieke vorm van de wijk belangrijk. Volgens Southworth (2003) zou een leefbare stad ook de natuurlijke omgeving moeten respecteren en daar juist gebruik van moeten maken. Er zou gebruik gemaakt moeten worden van de landschapskwaliteiten die al aanwezig zijn. Ook zou gebruik gemaakt moeten worden van de geschiedenis, door de verbindingen met het verleden te laten zien (Southworth, 2003, p.344-345; Van Dorst, 2005, p.79; Jacobs, 2000, p.25; Ministerie van VROM, 2008, p.12-15).

Van Dorst (2005) spreekt onder andere over de 'kennelijke leefbaarheid' en de 'gepercipieerde leefbaarheid'. De kennelijke leefbaarheid heeft te maken met de relatie tussen de mens en de omgeving waarin hij leeft. Deze vorm van leefbaarheid hecht belang aan de interactie of een 'match' tussen mens en zijn omgeving. Het is niet makkelijk te zeggen waar een goede leefomgeving aan moet voldoen, omdat de mens steeds verandert en omdat alle mensen verschillend zijn. Naast deze kennelijke leefbaarheid noemt Van Dorst ook nog de gepercipieerde leefbaarheid, waarbij de waardering van de leefomgeving een belangrijke rol speelt. Ook in deze vorm van leefbaarheid is de relatie tussen mens en omgeving belangrijk, maar bij de gepercipieerde leefbaarheid staat de subjectieve beleving van het individu centraal (Van Dorst, 2005, p.77).

Het Ministerie van VROM gebruikt de volgende definitie, welke ook wordt gehanteerd in de Leefbaarometer:

*'Leefbaarheid is de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld'* (Ministerie van VROM, 2008, p.14).

Gezien het voorgaande zou aan deze definitie nog 'op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd' aan kunnen worden toegevoegd.

De volgende definitie zal in deze thesis worden gehanteerd:

*Leefbaarheid is de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd aan worden gesteld.*

Aangezien er in de literatuur al aangegeven werd dat het erg lastig is om een eenduidige definitie te geven, is gekozen voor een brede definitie. Het belangrijkste aspect van de gekozen definitie is dat het aansluit bij de behoeften van de mens. Dit zal ook naar voren komen in paragraaf 2.3. Het mensbeeld dat achter deze definitie zit is vooral 'de mens' als individu. Zoals genoemd is leefbaarheid of de kwaliteit van de leefomgeving erg subjectief en kan dit per persoon verschillen. Het is dan ook vrijwel niet mogelijk om aan te sluiten bij de behoeften van alle mensen. Toch wordt vaak wel getracht om bij de behoeften van zo veel mogelijk mensen aan te sluiten als het gaat om leefbaarheid.

Er zijn ook mensen die zich afvragen of het wel nodig is om een begrip als leefbaarheid te definiëren. Volgens Leidelmeijer & Van Kamp (2009, p.27-28,56) is het vooral van belang dat er bewuste keuzes gemaakt worden en dat het begrip leefbaarheid goed omschreven wordt, zodat het duidelijk is wat eronder wordt verstaan. Dit is erg belangrijk om er zeker van te zijn wat er met het begrip bedoeld wordt. Zoals hierboven al beschreven werd, is dit lang niet altijd duidelijk (Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p. 27-28, 56; Thorborg e.a., 2006, p.11).

## 2.2. Ontwikkelingen in het denken over leefbaarheid

### 2.2.1. Ontwikkelingen in de negentiende en twintigste eeuw

Zoals al in de vorige paragraaf werd genoemd, is leefbaarheid sterk afhankelijk van de behoeften en omstandigheden van mensen op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd. Dit zal in paragraaf 2.3. verder besproken worden aan de hand van de behoeftentheorie van Maslow. In de negentiende en twintigste eeuw had leefbaarheid vooral te maken met de biologische kwaliteiten. Door de explosief groeiende steden tijdens de industriële revolutie leefden grote aantallen mensen dicht op elkaar in onhygiënische omstandigheden. Het bestrijden van ziekten en epidemieën stond voorop als het ging om leefbaarheid. Het was belangrijk dat er eisen gesteld werden om te garanderen dat er voldoende licht en lucht in de straten kon komen. De 'bad air theory' was toentertijd leidend in het denken over leefbaarheid. Deze theorie ging ervan uit dat ziekten kunnen ontstaan als gevolg van vervuilde lucht. Meer zonlicht en betere ventilatie zou de kwaliteit van de leefomgeving verbeteren. Op deze theorie speelde ook de 'Garden city' van Howard in (zie paragraaf 2.2.2.). Vervolgens kwam Lawrence met de 'germ theory', waarbij de gedachte was dat levende ziektekiemen werden verspreid door zaken zoals water en afval. Door deze gedachte ontstond er meer aandacht voor afvalverwerking, riolering en waterzuivering. Daarnaast kwam er ook steeds meer aandacht voor het voorkomen van ziektes, door bijvoorbeeld vaccinatie. Een verbetering van de volksgezondheid was het resultaat. De technologische vooruitgang leidde vervolgens tot een aantal nieuwe stedenbouwkundige visies, zoals die van de 'radiant city' van Le Corbusier (Van Dorst, 2005, p.81; Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.15-16; Ministerie van VROM, 2004, p. 13-14).

### 2.2.2. Garden City

*Howard*

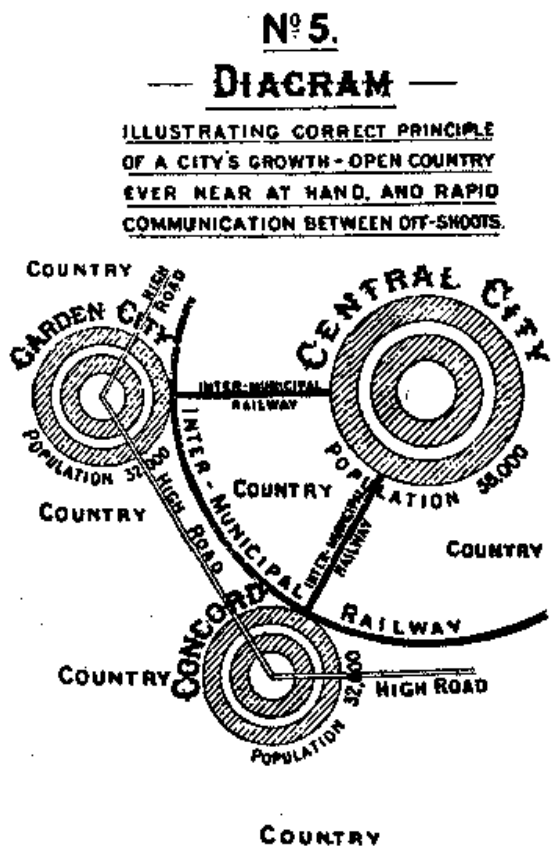
Aan het einde van de negentiende eeuw had Ebenezer Howard het idee om een nieuw soort zelfvoorzienende stad te ontwikkelen die het beste van de stad en het platteland zou combineren: 'de tuinstad'. Het stedelijke centrum moest volgens Howard omringd worden door een 'groene riem' van boerderijen en parken. Het gebruik van de groene ruimte in en om de stad was erg belangrijk volgens Howard en daarom bedacht hij dat een stad eigenlijk 'rurale satellieten' zou moeten hebben, dit zouden de tuinsteden moeten zijn. Deze opzet is goed te zien in afbeelding 1.

Volgens Howard zou een grote stad of metropool niet langer de hele regio of soms zelfs het hele land moeten domineren. Hij zag liever dat de bevolking zich zou verspreiden over honderden kleinere tuinsteden die met hun kleinere schaal en een diversiteit aan functies en groen een mooi alternatief zouden vormen voor de grote stad. De tuinsteden zouden een lage bevolkingsdichtheid moeten hebben, brede wegen en veel groen. De basis van de wijken en de tuinsteden is het gezin dat in zijn eigen huis zou moeten wonen, met een tuin. Howard wilde het mogelijk maken dat iedereen een tuin kon hebben, ongeacht klasse of inkomen. De tuinsteden zouden erg symmetrisch zijn van opzet, met een cirkelvormige spoorweg om de stad heen, zodat elke plek goed bereikbaar zou zijn. Die symmetrie zou het symbool zijn van samenwerking en een harmonieuze samenleving.

In afbeelding 2 is de symmetrische opzet van de tuinsteden goed te zien. De fabrieken zouden aan de rand van de stad moeten staan, aangrenzend aan de spoorlijn die de stad omringt en de fabrieken goed bereikbaar maakt.



Afbeelding 1: de centrale stad met 'satelliet' tuinsteden eromheen.



Bron: Howard, 1902.

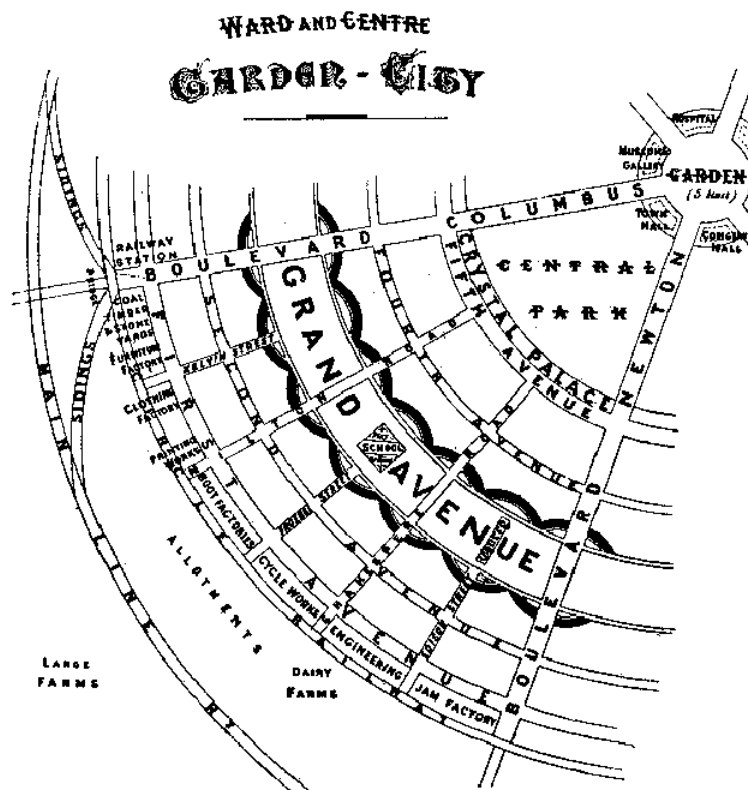
Ondanks het feit dat er vrijwel geen steden zijn ontwikkeld volgens het idee van de tuinsteden, zijn er wel veel tuinsteden of tuindorpen aan de rand van steden ontwikkeld die op bepaalde vlakken gebaseerd zijn op het idee van Howard.

Deze wijken of dorpen zijn niet zelfvoorzienend, maar hebben wel veel groen en vaak ook brede straten. Deze wijken hebben vaak ook een dorps karakter, om toch wat tegenwicht te bieden aan de 'grote stad', wat dat betreft past het ook bij het idee van Howard. (Howard, 1977, p.40-50; McKenzie, 1994; Voogd, 1999, p.34).

### 2.2.3. Ontwikkelingen vanaf de tweede helft van de twintigste eeuw

Wat een grote invloed heeft op de aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving in de moderne samenlevingen is de 'paradox of affluence', ofwel de paradox van de welvaart. Deze paradox houdt in dat de aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving proportioneel toeneemt met technologische vooruitgang en de toename van het inkomen. Het besef in de ontwikkelde landen groeide dat de kwaliteit van leven en de kwaliteit van de leefomgeving niet alleen te maken had met materiele welvaart. Ook andere factoren bleken hierop van grote invloed, zoals sociale factoren.

Afbeelding 2: symmetrie van de tuinstad



Bron: Howard, 1902.

In de tweede helft van de twintigste eeuw werd het denken over leefbaarheid nog sterk beïnvloed door de wederopbouw van de samenleving na de oorlog. De prioriteit werd gelegd op primaire behoeften, zoals huisvesting, veiligheid en economische groei. De sterke economische groei leidde vervolgens in het begin van de jaren zestig echter tot het inzicht dat dit tot milieuvervuiling en daardoor een achteruitgang van de kwaliteit van de leefomgeving zou kunnen leiden. Eind jaren zestig ontstond er een grotere behoefte aan meer levendigheid op straat en menging van functies, kleinschaligheid en concentratie. Dit was het gevolg van de kritiek op de onpersoonlijke en monotone woningbouw van net na de oorlog. Een goed voorbeeld van een tegenreactie op die onpersoonlijke, monotone woningbouw van net na de oorlog zijn de zogenaamde 'bloemkoolwijken'. Dit zijn wijken die een ruimtelijke structuur hebben die vaak bestaat uit één of meerdere hoofdwegen waar het doorgaande verkeer over wordt geleid met daarnaast woonerven en straten die aparte wijkjes vormen en die als 'bloemkoolroosjes' op de hoofdwegen zijn aangesloten. Dit soort wijken zijn in de jaren zeventig en tachtig op veel plekken in Nederland gebouwd, ook in Nieuwegein. In dit soort wijken stonden ontmoeting, mening, variatie en kleinschaligheid centraal. Voorbeelden van bloemkoolwijken in Nieuwegein zijn de wijken Zuilenstein, Batau-Zuid, Fokkesteege en bepaalde delen van Batau-Noord (Pacione, 2003, p.19; Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p. 17; Mitros, 2010, p.3).

In de jaren zeventig van de twintigste eeuw ontstond er een toenemende aandacht voor de sociale factoren die van invloed zijn op de leefbaarheid en de mening van de burgers werd belangrijk. Er ontstonden in die tijd twee hoofdstromingen die verschillende gedachten hebben over leefbaarheid; De Sociale Indicator Beweging en de Satisfactiestroming. De Sociale Indicator Beweging heeft als doel om naast economische indicatoren ook sociale indicatoren te ontwikkelen, welke naast welvaart ook het welzijn moeten weergeven. Ook worden gezondheidsmaten meegenomen in deze beweging. Deze beweging gaat ervan uit dat door verschillende gebieden of groepen mensen met elkaar te vergelijken op basis van een aantal indicatoren, uitspraken gedaan kunnen worden over de leefbaarheid in een gebied. De Satisfactiebenaderingen zijn veel meer gericht op de tevredenheid en de omstandigheden van het individu. Een belangrijk onderzoek in deze stroming is het woonsatisfactie-onderzoek welke de tevredenheid van mensen met hun woonsituatie meet (Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p. 19-20).

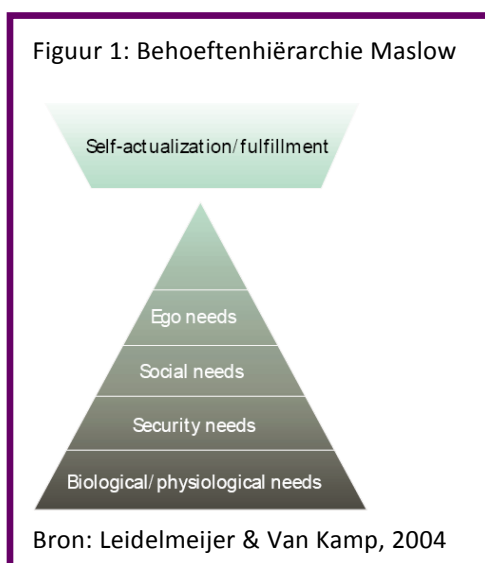
Door hoge werkloosheid en bezuinigingen was er in de jaren tachtig weinig aandacht voor de leefbaarheid. Dit bevestigt het verhaal over de 'paradox of affluence' dat de aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving proportioneel toeneemt met de technologische vooruitgang en de toename van het inkomen. Op het moment dat het dus minder goed gaat in een land en er sprake is van werkloosheid en bezuinigingen, is er dus blijkbaar ook minder aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving. Dit veranderde in de jaren negentig toen de economische situatie beter was. Vanaf deze periode kwam er meer aandacht voor de 'subjectieve' kwaliteit van wonen (zie paragraaf 2.3). Vanwege de hoge leefstandaard ligt de nadruk tegenwoordig niet zozeer op de primaire behoeften, maar zijn andere zaken van belang, zoals overlast, sociale cohesie en het zich prettig voelen in de wijk (Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p. 23-26).

## **2.3. Theorieën**

### **2.3.1. De Behoeftentheorie van Maslow**

Zoals al eerder aangegeven werd, is leefbaarheid sterk afhankelijk van de behoeften en omstandigheden van mensen op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd en met de relatie van de mens met zijn omgeving. De behoeftentheorie van Maslow (1943) sluit goed aan bij die behoeften en bij de binding tussen mens en omgeving. De behoeftentheorie gaat ervan uit dat er een

hiërarchie bestaat in de behoeften van de mens van een lagere naar een hogere orde. De behoeften op de laagste orde zijn de meest primitieve behoeften, welke zijn gericht op overleven. De tweede 'laag' van behoeften bestaat uit zaken die te maken hebben met veiligheid. Het gaat hierbij om het uit de weg gaan van omstandigheden die levensbedreigend zijn en om omstandigheden die een gevoel van veiligheid versterken. Vervolgens worden de sociale en individuele behoeften belangrijk. Zelfactualisatie heeft te maken met het bereiken van een bestemming of doel. Als men er niet in slaagt om deze behoefte te vervullen kan men het idee hebben dat er 'iets' mist (Leidemeijer & Van Kamp, 2004, p.15). Zelfactualisatie is een behoefte van de hoogste orde en kan pas worden gerealiseerd wanneer aan de behoeften op lagere ordes is voldaan. De lagere behoeften zijn dus voorwaarden om te overleven, de hogere behoeften zijn vooral een uitdrukking van de mogelijkheden van de mens en van het zich ergens prettig voelen. (Maslow, 1943; Van Dorst, 2005, p.84; Jacobs, 2000, p. 26; Leidemeijer & Van Kamp, 2004, p.15). In Figuur 1 wordt de hiërarchie van behoeften weergegeven.



### 2.3.2. Objectieve en subjectieve kennis over leefbaarheid

Volgens Thorborg e.a. (2006, p. 12) is er een toenemende overeenstemming in de literatuur over het uitgangspunt dat voor een goed inzicht in de leefbaarheid van een gebied zowel objectieve als subjectieve kenmerken (waarderingen) van belang zijn. Verder komt in de literatuur naar voren dat wanneer er alleen naar objectieve of naar subjectieve indicatoren wordt gekeken, er nooit een totaalbeeld kan ontstaan van de leefbaarheid van een gebied en van de relatie tussen de mens en de omgeving. Leefbaarheid zou altijd moeten gaan om de relatie tussen de mens en hun omgeving en het omvat zowel de omstandigheden waarin mensen zich bevinden (objectieve kenmerken) als hoe mensen die omstandigheden of omgeving ervaren (subjectieve kwaliteiten) (Thorborg e.a., 2006, p.7-9, 12; Leidemeijer & van Kamp, 2004, p.71). Leidemeijer & Van Kamp (2004, p.71) omschrijven een aantal redenen om subjectieve of juist objectieve indicatoren te gebruiken.

Subjectieve indicatoren zijn volgens Leidemeijer & Van Kamp noodzakelijk om inzicht te krijgen in het welzijn en de tevredenheid van de mensen zelf en om inzicht te krijgen in wat de mensen in de wijk belangrijk vinden. Daarnaast kunnen de subjectieve indicatoren een bijdrage leveren aan de betrokkenheid van mensen bij hun leefomgeving, dit kan ook het draagvlak voor beleid vergroten. De objectieve indicatoren zijn volgens hen belangrijk om de niet-waarneembare omgevingsaspecten te kunnen meten en in kaart te brengen. Ook kunnen de objectieve factoren

mogelijk relevant zijn als validering van de subjectieve oordelen. Daarnaast zijn de objectieve indicatoren belangrijk, omdat beleid veelal op deze indicatoren gebaseerd is. In Kader 1 wordt omschreven wat er nou precies onder die objectieve en subjectieve kennis wordt verstaan (Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.71).

### **Kader 1**

#### **Objectieve, intersubjectieve en subjectieve kennis volgens Jacobs (2000)**

Er zijn drie verschillende visies die leiden tot een verschillende status van feiten en kennis. Dit zijn fundamenteel verschillende typen kennis. Het gaat eigenlijk om verschillende werkelijkheden.

##### Objectieve kennis

Volgens dit 'standaardbeeld' worden uit waarnemingen wetenschappelijke wetten afgeleid. Dit standaardbeeld gaat ervan uit dat wetenschap een rationele onderneming is. Het logisch positivisme komt het dichtst in de buurt bij dit standaardbeeld van objectieve kennis. De waarneming van feiten vormt een onbetwifelbare fundering en de waarheid kan door middel van deze feiten worden gecontroleerd door iedereen. De werkelijkheid is objectief, en de natuurwetenschappen creëren deze kennis. Die kennis is volledig objectief.

##### Intersubjectieve kennis

Volgens Karl Popper bestaat die objectieve, theorievrije waarneming niet. Volgens Popper is waarneming altijd theoriegeladen, omdat zonder enig theoretisch raamwerk geen waarneming mogelijk is. Er zou een feitenbasis gecreëerd moeten worden.

##### Subjectieve kennis

Volgens Feyerabend is Popper's idee van een gedeelde empirische basis slechts een trucje: als de mens moet bepalen wat de feiten zijn, zijn het eigenlijk helemaal geen feiten. Een wetenschapper kan verschillende redenen hebben om een bepaalde theorie aan te hangen, maar nooit objectieve. Binnen het subjectieve kennisdomein bestaan feiten niet. De nadruk ligt op het individu, er kan niet van een werkelijkheid worden gesproken worden, omdat dé werkelijkheid niet bestaat.

(Jacobs, 2000, p.18-20).

## **2.4. Domeinen van leefbaarheid**

In deze paragraaf worden de kenmerken die bepalend zijn in de vraag naar hoe leefbaar een omgeving gevonden wordt omschreven. In de literatuur over leefbaarheid zijn hier verschillende opvattingen over, maar er is een aantal domeinen dat vaak terugkeert.

In de literatuur worden de volgende aspecten vaak genoemd:

- het fysieke domein (stedenbouwkundige kwaliteit, natuurlijke omgeving, gebouwde omgeving)
- het sociale domein (sociaal-culturele kenmerken, cultuur, 'community')
- het economische domein (werk, inkomen)(Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.36 ; Thorborg e.a., 2006, p.11).

Domeinen die naast de bovenstaande aspecten vaak genoemd worden zijn de domeinen veiligheid en voorzieningen, deze zijn ook zeker erg belangrijk voor hoe leefbaar een gebied wordt ervaren

(Ministerie van VROM, 2004, p.45; Thorborg e.a., 2006, p.11; Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p. 36).

Naast de genoemde domeinen van leefbaarheid, is ook het schaalniveau van belang. Er zijn geen vaste regels of voorwaarden waar het schaalniveau aan moet voldoen om de leefbaarheid te kunnen bepalen, maar het is wel van belang dat het schaalniveau relevant is. Leefbaarheid krijgt vooral betekenis op een laag schaalniveau, omdat bij leefbaarheid vaak specifieke en lokale aspecten een rol spelen. Vaak wordt gesteld dat het lokale schaalniveau van wijken en buurten het meest relevant is voor leefbaarheid, omdat dit het schaalniveau is waar de interactie tussen mens en omgeving plaatsvindt (Leidelmeijer & Van Kamp, 2004, p.65; Thorborg e.a., 2006, p.14).

Naast het bepalen van het juiste schaalniveau is het ook van belang om te bedenken dat de aspecten die van belang zijn voor de kwaliteit van de leefomgeving grotendeels ook afhankelijk zijn van tijd, plaats, cultuur en sociale groep. Leefbaarheid van een gebied is dus in grote mate contextafhankelijk. Daarbij komt dat veel aspecten individueel of per groep verschillen. Het is daarom belangrijk om altijd rekening te houden met de context van een bepaalde wijk of buurt (Thorborg e.a., 2006, p.13).

## Hoofdstuk 3

### Methoden

Volgens Bryman (2008) zijn er bij het doen van sociaal onderzoek verschillende onderzoeksstrategieën, 'research designs' en onderzoeksmethoden te onderscheiden. Deze vormen de basis voor het komende hoofdstuk over de gebruikte methoden.

#### 3.1. Onderzoeksstrategie

Als onderzoeksstrategie is voor dit onderzoek gekozen voor kwalitatief onderzoek. Voor deze strategie is gekozen, omdat het in dit onderzoek niet alleen gaat om de 'harde', objectieve feiten, maar vooral ook om de 'zachte', subjectieve kant. Dit sluit goed aan bij wat door Bryman de 'interpretivist epistemology' genoemd wordt. Deze epistemologische overweging houdt onder andere in dat er veel aandacht wordt geschonken aan de interpretatie van menselijk gedrag en dat de realiteit subjectief is, omdat deze vanuit de mens gezien zou moeten worden. Veel zaken die met leefbaarheid en de woonservicezones te maken hebben zijn subjectief en moeten vanuit het perspectief van de betrokkenen worden bekeken. Een begrip als leefbaarheid wordt in deze thesis omschreven als een subjectief en contextafhankelijk begrip. Om deze reden is het eigenlijk niet mogelijk en wenselijk om de gewenste gegevens op een kwantitatieve manier te verkrijgen. Niet het toetsen van hypothesen is belangrijk, maar juist zaken als waarnemingen, gesprekken en beleidsdocumenten zijn belangrijk en vormen de basis van het onderzoek. Er is juist getracht om de situatie wat betreft de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones in Nieuwegein te begrijpen door met betrokkenen te spreken en hun belangen in kaart te brengen. Woorden of teksten zijn in dit onderzoek dus belangrijker dan harde cijfers (Bryman, 2008, p.15-17, 22).

#### 3.2. Research design

Als research design is gekozen voor een case-study. Bij een case-study wordt één bepaalde 'case' intensief bestudeerd, in dit geval is dat de gemeente Nieuwegein. Nog specifieker wordt de informatievoorziening over de leefbaarheid in wijken en woonservicezones in Nieuwegein bestudeerd. De 'case' is in dit geval de gemeente Nieuwegein (als organisatie) en niet de gemeente Nieuwegein (als plaats), of de woonservicezones of wijken in Nieuwegein. In dit onderzoek wordt namelijk de informatievoorziening vanuit de gemeente Nieuwegein en het maken van beleid bestudeerd (Bryman, 2008, p.52-58).

#### 3.3. Onderzoeksmethoden

Voor dit onderzoek zijn verschillende methoden gebruikt, die allemaal kwalitatief van aard zijn. Er is vooral gebruik gemaakt van teksten (literatuur, beleidsdocumenten, rapporten) en woorden (gesprekken, interviews), deze vormen de basis van het onderzoek. Als aanvulling hierop zijn wat (statistische) cijfers gebruikt vanuit een enquête onder inwoners van Nieuwegein (de inwonersenquête). Deze enquête is niet door mij zelf uitgevoerd, maar in 2010 door de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente Nieuwegein.

Het onderzoek begon met een literatuurverkenning over met name leefbaarheid en de woonservicezones. Vervolgens werden de onderzoeksvraag en deelvragen opgesteld en werd verder gegaan met een literatuuronderzoek over leefbaarheid, beleid over leefbaarheid en wijken

en de woonservicezones. Toen de theoretische afbakening er was, werd begonnen aan het doornemen van nota's, rapporten en andere beleidsdocumenten van binnen en buiten de gemeente Nieuwegein. Ook documenten van partners van de woonservicezones werden doorgenomen om de betrokken partijen en hun belangen in kaart te brengen. Daarnaast werden semi-gestructureerde interviews gehouden en gesprekken gevoerd met betrokkenen van binnen en buiten de gemeente om een idee te krijgen van wat er speelt, welke belangen er spelen en wat de situatie van de informatievoorziening over de leefbaarheid in wijken en woonservicezones en Nieuwegein. Wat verder van groot belang was voor dit onderzoek, was de participatie in de organisatie zelf. Tijdens de stage bij de gemeente Nieuwegein is veel kennis opgedaan over de woonservicezones, de betrokken partners, het beleid over leefbaarheid en woonservicezones en over de organisatie zelf. Dit was een erg nuttige aanvulling op dit onderzoek. Ook de aanwezigheid bij bepaalde bijeenkomsten, zoals de vergaderingen van de taakgroepen en de klankbordgroep waren hiervoor erg nuttig.

#### **Overzicht van interviews en belangrijkste bijeenkomsten:**

- Taakgroep Zuidoost; Taakgroep bijeenkomst woonservicezone Zuidoost. 14-06-2012
- Taakgroep WEB; Taakgroep bijeenkomst woonservicezone WEB. 07-06-2012
- Taakgroep Galecop; Taakgroep bijeenkomst woonservicezone Galecop. 05-06-2012
- Taakgroep JWZ; Taakgroep bijeenkomst woonservicezone Jutphaas-Wijkersloot Zuilenstein. 15-05-2012
- SBWU, Ingrid van den Berkenmortel; Locatiehoofd SBWU de Pauw. Interview: 5-4-2012
- SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, Augusta Noorlander, Karin van der Linden & Jan Sluiters. Schriftelijk antwoord op vragen. 2-4-2012.
- Conferentie Wijkengids, Den Haag, 4 april 2012. Conferentie over effectieve wijkenaanpak en de lancering van de Wijkengids.
- Jutphaas Wonen, Marella Verhagen; Medewerker Beleid & Productontwikkeling. Interview: 28-03-2012.
- Vitras/CMD, Stevin Fieret; maatschappelijk werker Vitras/CMD. Interview: 21-03-2012
- Zorgspectrum, Willemien Hermans; senior beleidsadviseur zorg. Interview: 21-03-2012
- Indigo, Renske Wenting. Schriftelijk antwoord op vragen. 21-3-2012 en 8-5-2012
- GGD Midden Nederland, Ellen Tromp (& Françoise Schütz); epidemioloog. Interview: 19-03-2012
- Movactor, Eva Berkeley. Schriftelijk antwoord op vragen. 6-3-2012
- Mitros, Raymundo Samson; portefeuilleontwikkelaar. Telefonisch interview: 06-03-2012
- Taakgroep JWZ; Taakgroep bijeenkomst woonservicezone Jutphaas-Wijkersloot Zuilenstein. 14-02-2012.

## Hoofdstuk 4

### Beleid

#### 4.1. Leefbaarheid in beleid

Regelgeving is voornamelijk de taak van hogere overheden, zoals de provincie en het Rijk. Het maken van beleid en vooral de uitvoering daarvan is met name een taak van lokale overheden zoals gemeenten. Vooral op het gebied van leefbaarheid is het belangrijk dat het beleid en de uitvoering daarvan worden gedaan door gemeenten en niet door hogere overheden. Problemen op het gebied van leefbaarheid doen zich namelijk vooral voor op een laag schaalniveau: het schaalniveau van de woonomgeving, wijken en buurten. Wel zijn de instrumenten die worden aangeboden door de nationale of provinciale overheid erg belangrijk voor het maken en de uitvoering van beleid over leefbaarheid. Wat verder belangrijk is om in het achterhoofd te houden is het feit dat beleid vaak gebaseerd is op objectieve aspecten, terwijl juist ook de subjectieve ('zachte') effecten erg belangrijk zijn voor het maken van beleid over leefbaarheid. Daarnaast is het belangrijk om te beseffen dat het maken van beleid over leefbaarheid net zo divers en subjectief is als leefbaarheid zelf. Ieder mens is immers verschillend en stelt andere eisen aan de leefomgeving en ook ligt het er aan vanuit welke achtergrond of discipline er naar leefbaarheid gekeken wordt (Thorborg e.a., 2006, p. 15,38-9).

Leefbaarheid en de kwaliteit van de leefomgeving nemen een steeds belangrijkere plaats in in beleid en in MER rapportages. Een voorbeeld van beleid waar leefbaarheid een grote rol speelt is het Grotestedenbeleid, welke als doel heeft de leefbaarheid in de grote steden te verbeteren, de positie van Nederlandse steden te versterken en om een tweedeling tussen stad en platteland te voorkomen. In deze thesis zal niet verder worden ingegaan op het Grotestedenbeleid, omdat dit niet van toepassing is op Nieuwegein (Leidemeijer & Van Kamp, 2009, p. 9, 53; Ministerie van VROM, 2004, p.13).

Ook op de Europese agenda neemt de leefbaarheid van steden en wijken een steeds belangrijkere positie in. Zuidema & De Roo (2009) halen aan dat een gezond en welvarend Europa afhankelijk is van leefbare steden en dorpen. Wanneer de steden en wijken gezond en aantrekkelijk zijn, dragen zij bij aan een hoge kwaliteit van de leefomgeving voor zowel huidige als toekomstige generaties. Een hoge kwaliteit van de leefomgeving zal ervoor zorgen dat de steden en wijken ook in de toekomst plekken blijven waar mensen graag komen om te wonen, werken en te leven. Het is dus bij het maken van beleid belangrijk om rekening te houden met de behoeften van de huidige en toekomstige gebruikers van die ruimte, omdat leefbaarheid met name gaat over in hoeverre de omgeving aansluit bij de behoeften van mensen, zoals al in paragraaf 2.1. naar voren kwam. Het is zaak om na te denken over wat mensen een prettige leefomgeving vinden of een prettige omgeving om te werken. In het achterhoofd kan hierbij de behoeftentheorie van Maslow worden gehouden, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen behoeften van lagere ordes en behoeften van hogere ordes. Vanaf de jaren negentig erkende de EU de milieuproblemen in steden en begon zij met het ontwikkelen van strategieën hoe om te gaan met deze problemen. Vooral van belang was hierin de integrale aanpak, in plaats van de sectorale maatregelen van voor die tijd. Wat wel belangrijk is om te noemen, is dat Zuidema & De Roo wat betreft leefbaarheid vooral ingaan op de milieukant en niet zozeer op de leefbaarheid zoals is beschreven in hoofdstuk 2 (Zuidema & De Roo, 2009, p. 1405). Wat betreft de behoeftentheorie van Maslow wordt dus nog vooral ingegaan op de lagere orde van 'biologische en psychologische' behoeften (de milieukwaliteit, 'frisse lucht', luchtvervuiling), en minder op de hogere. Eigenlijk zou men kunnen zeggen dat door de steeds verdergaande verstedelijking, de toename van het autogebruik en dus ook vervuiling, de



behoefden weer 'teruggaan' naar de biologische en psychologische behoeften, zoals omschreven in paragraaf 2.3.1. Op sommige vlakken zou men kunnen zeggen dat leefbaarheid tegenwoordig dus weer over de lagere behoeften gaat, zoals de luchtkwaliteit en milieuproblemen. Dit lijkt tegenstrijdig met wat er in paragraaf 2.3.1. is gezegd over het hiërarchische karakter van de behoeftentheorie, namelijk dat eerst aan de behoeften van lagere ordes moet worden voldaan, voordat de behoeften van hogere ordes kunnen worden vervuld. Mijn mening is echter, dat er een verschil is tussen de feitelijke situatie van leefbaarheid op een bepaald moment, en de mogelijke bedreigingen van de leefbaarheid. De milieuproblemen spelen dus nog niet een dusdanig grote rol dat zij de feitelijke leefbaarheid op dit moment aantasten, maar het is wel een bedreiging voor die leefbaarheid in de toekomst. Veel mensen merken op dit moment niet zoveel van een slechte luchtkwaliteit, zeker niet in Nederland. Luchtvervuiling of milieukwaliteit hebben ook vaak pas gevolgen op de langere termijn, waardoor men op dit moment nog niet stil staat bij die mogelijke gevolgen. Ook zijn mensen zich vaak gewoon niet bewust van de mogelijke risico's. Er zijn tegenwoordig zoveel mogelijkheden om hinderlijke situaties op te vangen, dat ook behoeften op hogere orden vervuld kunnen worden, zelfs als er behoeften van lagere ordes niet, of in mindere mate vervuld zijn. Maar, hier moet ook weer gezegd worden dat dit ook weer per persoon kan verschillen. Sommige mensen zijn zich wel heel erg bewust van de risico's voor het milieu en de gezondheid (als bedreiging voor de leefbaarheid), terwijl anderen hier helemaal niet mee bezig zijn. De zorg over het milieu speelt over het algemeen toch vaak op het beleidsmatige of politieke vlak en heeft vaak minder te maken met de feitelijke kwaliteit van de leefomgeving van de mensen zelf.

## **4.2. Wijken in beleid**

De laatste jaren zijn de wijken steeds belangrijker geworden in het beleid. Het is voor beleidsmakers duidelijk geworden dat de problemen in de wijken een specifieke aanpak vergen. De problemen in wijken zijn erg ingewikkeld en complex. Om die reden zijn er geen algemene en simpele oplossingen voor beleidsmakers om die problemen te kunnen oplossen. Ieder mens is immers verschillend en ieder mens heeft andere behoeften voor zijn leefomgeving. Zeker als het gaat om beleid over leefbaarheid in de wijken is dit het geval, omdat leefbaarheid erg subjectief is. Er is echter wel een aantal punten dat belangrijk is voor een effectieve wijkenaanpak waar overeenstemming in is gevonden. Dit zijn:

- Het belang van samenwerking
- De bewoners centraal stellen
- De signalering van problemen, duidelijke doelstellingen en visies.
- Bestuurlijke betrokkenheid

(Conferentie Wijkengids, 2012; Ministerie van BZK, 2011, p7).

### **4.2.1. Het belang van samenwerking**

Minister Spies van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties gaf tijdens haar opening van de Conferentie Wijkengids op 4 april 2012 in Den Haag aan dat samenwerking op het gebied van de wijkenaanpak essentieel is. Dit geldt niet alleen op het lokale niveau van gemeenten en wijken, maar zeker ook op Rijksniveau. Ze gaf aan dat er zonder de samenwerking met partners veel minder bereikt kan worden in de wijken en dat ook het delen van kennis erg belangrijk is. De Minister gaf in een paar zinnen heel treffend aan waar het om gaat bij de samenwerking in de wijken.

Een integrale aanpak in de wijken is noodzakelijk om iets voor elkaar te krijgen. De samenwerking van verschillende instanties en één centraal punt voor hulpverlening is erg belangrijk om

problemen effectief op te kunnen lossen of om de situatie te verbeteren. Het is niet zo dat de wijkenaanpak nodig is om verschillende partijen met elkaar samen te laten werken, maar het geeft de samenwerking wel degelijk een impuls. Het is eigenlijk precies andersom: Omdat men iets wil bereiken in de wijken en problemen aan wil pakken, moet men wel samenwerken. Samenwerking is dus geen doel op zich, maar een middel.

Er zijn veel, misschien wel te veel instanties en verschillende hulpverleners die allemaal de mensen in de wijk willen helpen of de situatie in de wijk willen aanpakken. Deze instanties of hulpverleners werken echter vaak langs elkaar heen, waardoor een effectieve aanpak van de problemen van een gezin of de problemen in de wijk niet goed mogelijk is. Zeker als het gaat om het helpen van gezinnen is het erg belangrijk dat de contacten gecoördineerd worden, dat men weet wie wanneer langsgaat bij het gezin en dat men elkaar op de hoogte houdt van de situatie. Vaak zijn er meerdere instanties of hulpverleners bij het gezin betrokken. Doordat deze langs elkaar heen werken, weet het gezin ook niet meer waar het aan toe is. Het is dus zaak om de hulp af te stemmen en hierin samen te werken. Voor het gezin moet het simpeler, er zou eigenlijk één aanspreekpunt moeten zijn voor het gezin voor alle problemen. Dit aanspreekpunt kan vervolgens de problemen voorleggen aan andere instanties. De bewoner zou meer centraal moeten staan in de samenwerking voor het maken van beleid en in de hulpverlening, dit zal ook nog in de volgende paragraaf naar voren komen. Op dit moment is er vooral de samenwerking tussen de verschillende partijen en de gemeenten. Het is echter ook belangrijk om te weten welke hulp de burger eigenlijk wil. Net zoals bij leefbaarheid, zouden de behoeften van de mensen, de burgers centraal moeten staan en niet alleen de samenwerking op beleidsmatig niveau. De behoeften en wensen van de burgers zouden juist het uitgangspunt moeten zijn van beleid, dit gebeurt nu nog te weinig. Gemeenten weten over het algemeen niet voldoende wat de burger wil en kennen de burgers niet goed genoeg. Aan de basis van een goede samenwerking in de wijk staat een gedeelde visie. Betrokken partijen moeten naast hun eigenbelang ook een gedeeld belang hebben, anders werkt het niet (Conferentie Wijkengids, 2012; Ministerie van BZK, 2011, p.55-58). Dit klinkt mooi, maar als gekeken wordt naar leefbaarheid in de wijken lijkt het lastig om een gedeelde visie te ontwikkelen, omdat leefbaarheid subjectief is en vaak vanuit verschillende perspectieven wordt benaderd. Toch is het wel goed wanneer partijen samenwerken en in ieder geval proberen tot een gedeelde visie te komen en om tot overeenstemming te komen over het beleid en de aanpak in de wijken. Vaak wordt onder een 'wijk' een territoriaal afgebakend gebied verstaan, zo ook in dit geval. Met een wijk wordt dan een bepaald, afgebakend gedeelte van een dorp of stad bedoeld. Er wordt echter vaak te weinig rekening gehouden met het gedrag van mensen, wat vaak verder gaat dan de wijkgrenzen. Eigenlijk is het te kortzichtig om alleen maar naar één wijk te kijken en zich daarop te focussen, terwijl het ruimtelijk gedrag van mensen in zo'n wijk verder gaat dan de wijkgrens. Wel is het zo dat 'de wijk' vaak wel een belangrijk onderdeel uitmaakt van de dagelijkse leefomgeving van mensen, al wordt dit door verdergaande digitalisering en mondialisering steeds minder.

#### **4.2.2. De bewoners centraal stellen**

Het kwam in de vorige paragraaf al ter sprake, maar een tweede belangrijk punt wat tijdens de Conferentie Wijkengids naar voren kwam is dat de bewoners van de wijk centraal zouden moeten komen te staan bij de wijkenaanpak. Naast het feit dat er meer zou moeten worden gekeken naar de behoeften van de inwoners, zou het ook goed zijn om de burgers bij de problemen in de wijk te betrekken, zodat ze zich betrokken en verantwoordelijk voelen voor de eigen wijk. Als bewoners zich meer betrokken en meer gehoord voelen bij de wijk zullen zij ook eerder meer verantwoordelijkheid nemen in het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt of wijk. Hierdoor zullen de inwoners naar verwachting ook eerder een actievere houding aannemen als er iets moet

gebeuren in de wijk of om bijvoorbeeld de wijk schoon te houden en mensen ergens op aan te spreken (Conferentie Wijkengids, 2012; Ministerie van BZK, 2011, p.33).

Dan speelt nog het probleem van het vinden van de weg als het gaat om vrijwilligerswerk of het leveren van een bijdrage aan de wijk. Er zijn vaak inwoners die best iets willen bijdragen aan de wijk, maar vaak weten zij de weg niet goed. Zij willen best iets doen, maar hebben geen idee wat ze kunnen doen, en waar ze moeten aankloppen. Als er goed wordt nagedacht over welke groepen inwoners benaderd kunnen worden om een bijdrage te leveren aan de wijk en hoe, zou dit grote winst kunnen opleveren. Ook moet goed van tevoren duidelijk zijn voor de burgers wat van hen verwacht wordt. De rol en verantwoordelijkheid moet van tevoren helder zijn (Conferentie Wijkengids, 2012; Visitatiecommissie Wijkenaanpak, 2011, p.30-31).

Naast de inzet van burgers in de wijk, is het ook van belang om naar de burgers te luisteren en met burgers te spreken voor het verkrijgen van een goed beeld van de situatie in de wijk. Het zijn de bewoners die in de wijken moeten leven en juist daarom is het belangrijk om te horen welke problemen zij zien in de wijk en welke oplossingen zij daar eventueel bij bedenken. Ook kan men door met de bewoners te praten een beeld krijgen van wat er leeft in de wijk en welke problemen het meest urgent zijn (Visitatiecommissie Wijkenaanpak, 2011, p.15). Dit is erg belangrijk met het oog op de leefbaarheid in de wijk, omdat hierbij juist de relatie tussen mens en de omgeving speelt. Het is dus goed om te weten hoe de inwoners de leefomgeving ervaren en hoe het gesteld is met die relatie tussen de inwoner en de omgeving. Zowel de gepercipieerde als de kennelijke leefbaarheid, zoals besproken in paragraaf 2.1., zijn van belang voor de situatie in de wijk.

#### **4.2.3. De signalering van problemen en het opstellen van duidelijke doelen en visies**

Het is erg belangrijk dat er een goede analyse van de problemen in de wijk wordt gemaakt. Als niet bekend is waar de problemen liggen, is een effectieve wijkenaanpak onmogelijk. Een goed inzicht van de problemen in een wijk is ook belangrijk om te weten welke problemen het meest urgent zijn. Zeker in deze financieel onzekere tijd is dit belangrijk, omdat het gebrek aan geld en mankracht vaak vraagt om het maken van keuzen. Het is dus erg belangrijk om te weten waar de grootste behoeften liggen van de inwoners. Volgens Maslow kan men zich pas prettig voelen in de wijk wanneer aan de behoeften van lagere ordes is voldaan. Wanneer hieraan is voldaan kan men zich bezig gaan houden met de behoeften van hogere ordes, welke onder andere te maken hebben met het zich prettig voelen in de wijk (Conferentie Wijkengids, 2012; Ministerie van BZK, 2011, p.33-34; Maslow, 1943).

Daarnaast is het opstellen van duidelijke doelstellingen en visies van groot belang. Zoals in paragraaf 4.2.1. al is besproken, kan een gezamenlijke visie over de leefbaarheid in de wijk lastig zijn. Het is vooral belangrijk dat de doelstellingen concreet, meetbaar en haalbaar zijn. Soms zijn concrete resultaten nodig om het vertrouwen te winnen. Als bepaalde verwachtingen worden gewekt moet ervoor worden gezorgd dat die verwachtingen waargemaakt kunnen worden. Het is daarom belangrijk om de voortgang te monitoren en zichtbaar te maken (Conferentie Wijkengids, 2012; Ministerie van BZK, 2011, p.37-38).

#### **4.2.4. Bestuurlijke betrokkenheid**

Een grote bestuurlijke betrokkenheid is van groot belang voor een effectieve wijkenaanpak. Het is belangrijk dat de mensen die in de wijk aan de slag gaan ook gesteund worden door bestuurders. De kwaliteit van de gemeentelijke organisatie en betrokkenheid bij de wijken is daarom dan ook van groot belang voor de wijkenaanpak. Goede programmasturing dat gebaseerd is op een stevig

wijkactieplan kan ervoor zorgen dat er snel en effectief problemen aangepakt kunnen worden in de wijk. Zoals al eerder aangegeven, is samenwerking met andere partners hierin erg belangrijk. Een samenhangende wijkenaanpak vraagt vaak om frontlijnsturing. Maar, mensen die in die frontlijn werken hebben wel rugdekking nodig van de bestuurders. Een goede samenwerking op het gebied van wijkenaanpak bestaat uit drie gemeentelijke niveaus:

- Bestuurlijk: voor het bepalen en bewaken van de visie
- Managerial: voor het creëren van de randvoorwaarden
- Frontlijn: voor de operationele samenwerking (Ministerie van BZK, 2011, p.37-39, 43-44, 59).

Het is erg belangrijk dat er goed samengewerkt wordt tussen deze drie niveaus en dat er duidelijke afspraken gemaakt worden. In paragraaf 5.3.2. wordt de situatie toegelicht voor de woonservicezones in Nieuwegein.

### **4.3. Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

#### **4.3.1. Algemene informatie over de Wmo**

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd. Deze wet moet ervoor zorgen dat iedereen, ongeacht beperking, mee moet kunnen doen in de maatschappij en dat mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De Wmo regelt dat mensen met een beperking de voorzieningen, hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Het gaat hierbij vooral om ouderen, mensen met een handicap en mensen met psychische problemen. De gemeenten kunnen hulp en ondersteuning bieden waar nodig (zoals thuiszorg of hulp in de huishouding) en zorgen daarnaast voor goede informatie over de hulp die mensen kunnen krijgen (Rijksoverheid, 2012; Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2012).

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en zijn hierdoor dus verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning binnen de gemeente. Die maatschappelijke ondersteuning omvat alle activiteiten die het mensen mogelijk maakt om mee te doen in de samenleving en die ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De activiteiten voor maatschappelijke ondersteuning kunnen bijvoorbeeld gaan over mantelzorg, huishoudelijke hulp of vrijwilligerswerk, maar ook over goede informatie en advies. De gemeenten kennen de eigen inwoners beter dan de nationale overheid en weten daarom vaak beter wat de inwoners nodig hebben. Vanaf 2013 zijn de gemeenten door de Wmo ook verantwoordelijk voor de nieuwe aanvragen voor extramurale begeleiding en vanaf 2014 worden gemeenten ook verantwoordelijk voor alle cliënten die op dit moment extramurale begeleiding ontvangen in de AWBZ. Extramurale zorg is zorg die thuis geleverd kan worden aan mensen die niet opgenomen zijn in een verpleeg- of verzorgingstehuis, maar die wel zorg nodig hebben. Alleen wanneer er sprake is van een verblijfsindicatie blijft de begeleiding vanuit de AWBZ geregeld. Deze decentralisatie van de zorg biedt ook kansen om de activiteiten en begeleiding nog dichterbij de burgers te organiseren, de gemeenten weten beter wat er speelt in de gemeente en kent de eigen inwoners vaak beter dan de nationale overheid. Wel is het zo dat de situatie per persoon verschillend is en dat het dus ook per persoon verschillend is wat er gedaan moet of kan worden om de persoonlijke leefbaarheid te vergroten (Rijksoverheid, 2012; Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2012).

De Wet maatschappelijke ondersteuning vervangt de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). Deze wet regelde voorzieningen voor mensen met een beperking of handicap. Daarnaast vervangt de Wmo de Welzijnswet, welke welzijnswerk regelde, zoals maatschappelijk werk, jongerenwerk, buurthuizen enzovoorts. Ten slotte vervangt de Wmo een deel van de Algemene Wet Bijzondere

Ziektekosten (AWBZ). Het gaat hierbij om het gedeelte van de huishoudelijke hulp en verzorging thuis (Rijksoverheid, 2012; Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2012). In kader 2 worden de prestatievelden van de Wmo omschreven.

## Kader 2

### Prestatievelden Wmo

(Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2012)

*Het begrip maatschappelijke ondersteuning is in de Wmo verwoord in negen prestatievelden. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geeft de kaders aan waarin elke gemeente haar eigen beleid kan maken, een beleid dat afgestemd is op de wensen en samenstelling van de inwoners.*

De prestatievelden:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang;
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2012).

#### 4.3.2. Wmo en Nieuwegein

De invoering van de Wmo is één van de belangrijkste redenen geweest van het opzetten van de woonservicezones in Nieuwegein, en ook in veel andere gemeenten. Door de invoering van de Wmo is de gemeente Nieuwegein nu verantwoordelijk voor het compenseren van belemmeringen van haar inwoners. De gemeente Nieuwegein heeft een Wmo-loket opgezet waar mensen met een beperking terecht kunnen voor advies en individuele ondersteuning. Wanneer dat nodig is kunnen mensen hier aankloppen voor hulpmiddelen en voorzieningen, zodat ze kunnen blijven meedraaien in de maatschappij (Gemeente Nieuwegein, 2012).

Net zoals in de landelijke doelstellingen van de Wmo is 'meedoen' in de samenleving het maatschappelijke doel van de Wmo in Nieuwegein. Iedereen moet mee kunnen doen in de samenleving, ongeacht eventuele beperkingen. Daarnaast gaat de Wmo in Nieuwegein ook uit van de eigen verantwoordelijkheid van bewoners (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.7).

Door de invoering van de Wmo geldt er een compensatieverplichting, wat inhoudt dat gemeenten verplicht worden om inwoners te compenseren voor de beperkingen die ze hebben als het gaat om het 'meedoen in de samenleving'. Het gaat hierbij om het voeren van het huishouden, het zich

verplaatsen in en om de woning, het zich verplaatsen in de wijk en het ontmoeten van mensen en het aangaan van sociale verbanden (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.7). Op het gebied van leefbaarheid speelt de WMO in Nieuwegein dus vooral op het sociale en fysieke vlak zoals in paragraaf 2.4. besproken is. Vooral het sociale aspect komt ook terug in de missie:

De gemeente Nieuwegein hanteert de volgende missie bij de vormgeving van de Wmo:  
*“Nieuwegein kiest voor een sociale samenleving met toenemende onderlinge betrokkenheid van burgers”* (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.12).

Deze missie wordt uitgewerkt in de volgende vijf speerpunten:

- Eigen verantwoordelijkheid van de burgers
- Klaarstaan voor de medemens
- Zelfstandig blijven
- Betaalbaar vangnet
- Duidelijke rol van de gemeente (Gemeente Nieuwegein 2006, p.12).

Het uitgangspunt van ‘eigen verantwoordelijkheid van de burgers’ is dat mensen zelf in grote mate verantwoordelijk zijn voor hun welzijn en daar eerst ondersteuning bij vragen uit het eigen netwerk en daarna pas vragen om professionele hulp. Ook zouden burgers meer verantwoordelijk zijn voor hun woonomgeving en zouden zij hier vaker zelf het initiatief nemen. Voor de groep inwoners dat niet kan terugvallen op hun netwerk of voor wie deze eigen verantwoordelijkheid een brug te ver is wil de gemeente samen met het maatschappelijk veld een specifiek aanbod faciliteren en zorgen dat ook zij betrokken blijven bij de samenleving (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.51).

Door de toenemende vergrijzing zal de vraag naar zorg sterk gaan toenemen. Er is nu al meer vraag naar professionele hulp en zorg dan het aanbod hiervan. Dit zal in de toekomst alleen maar erger worden als er niets gedaan wordt. Daarnaast stijgen de kosten voor de gezondheidszorg te veel. Het klaarstaan voor de medemens wordt daarom steeds belangrijker. Om deze redenen wil de gemeente mensen aansporen om zich in te zetten als vrijwilliger. De gemeente Nieuwegein wil mensen stimuleren zich in te zetten bij eenmalige activiteiten en/of structurele dienstverlening. De gemeente benadrukt dat alle inzet waardevol en nodig is. Een sterke gemeenschap en maatschappelijke binding aan de wijk zijn van groot belang voor de bereidheid zich in te zetten en voor de solidariteit van mensen (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.53).

Het uitgangspunt van het speerpunt ‘zelfstandig blijven’ is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven deelnemen aan de samenleving, ongeacht eventuele ziekten of beperkingen. De gemeente Nieuwegein wil dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de algemene voorzieningen, daarnaast zorgt de gemeente voor een aanvullend aanbod voor mensen waarvoor die voorzieningen niet voldoende of passend zijn. Als deze aanvullende voorzieningen ook niet voldoende blijken te zijn om zelfstandig te blijven wonen, kan de gemeente voor individuele voorzieningen zorgen. Pas wanneer zelfstandig wonen helemaal niet meer mogelijk is, biedt de AWBZ intramurale voorzieningen. Intramurale zorg is zorg die geleverd wordt binnen de muren van een zorginstelling. Het gaat hierbij over onafgebroken bezoeken van meer dan 24 uur. Het zo lang mogelijk zelfstandig blijven stelt ook eisen aan de woning en de omgeving. Hierin kan het Wmo beleid ook preventief werken. Zo kan het bouwen van aanpasbare en levensloopbestendige woningen dure aanpassingen in een later stadium voorkomen. Ook kan het aanbod van voldoende woningen die geschikt (of geschikt te maken) zijn voor mensen met een beperking ervoor zorgen dat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.55).

Een belangrijke reden om de AWBZ te vervangen door de Wmo is dat de AWBZ te duur werd. De nationale overheid gaat ervan uit dat er door de invoering van de Wmo, en dus het overhevelen van taken naar de gemeenten, geld kan worden bespaard. De gemeente Nieuwegein wil het vangnet inrichten op een manier waarop het ook op termijn betaalbaar blijft. De vangnetvoorzieningen zullen daarom sober en doelmatig zijn. Bij de inrichting van het vangnet in het Wmo beleid worden twee soorten voorzieningen onderscheiden: collectieve en individuele voorzieningen. Collectieve voorzieningen bestaan uit het algemene aanbod van voorzieningen zoals buurthuizen, bibliotheek, openbaar vervoer, enzovoorts. Daarnaast zijn er aanvullende voorzieningen voor mensen die onvoldoende gebruik (kunnen) maken van dit aanbod (bijvoorbeeld voorzieningen voor ouderen). Pas wanneer deze aanvullende voorzieningen niet voldoende blijken te zijn om mee te kunnen blijven doen in de samenleving, komen mensen in aanmerking voor de individuele voorzieningen, ook wel de 'vangnetvoorzieningen' van de gemeente genoemd (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.57).

De positie van de gemeente Nieuwegein in de Wmo is dat zij de verantwoordelijkheid heeft voor de inhoud van de Wmo binnen de gemeente. De gemeente probeert hierbij zo dicht mogelijk bij de burgers zelf te blijven, dus: *"inspelen op de behoeften van de burger, zorgen dat burgers goed worden geïnformeerd en geadviseerd, het bieden van maatwerk aan mensen die dat nodig hebben (vangnetfunctie) en de regievoering op het gebied van wonen, welzijn en zorg"* (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.58). De gemeente legt het maatschappelijk middenveld geen regels op, maar probeert juist eigen initiatief en creativiteit te stimuleren. De gemeente geeft hiervoor wel kaders en randvoorwaarden aan (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.58-59).

De gemeente Nieuwegein wil haar inwoners zo goed mogelijk informeren en adviseren over het voorzieningenpakket van de Wmo. Om dit te realiseren heeft de gemeente het Wmo loket opgericht. Iedereen kan bij dit loket terecht, maar er is een aantal groepen onderscheiden waar men zich extra op richt, omdat zij waarschijnlijk meer behoefte hebben aan het loket dan andere groepen. Dit zijn aan de vraagkant:

- Mensen met een lichamelijke beperking
- Mensen met een psychische beperking
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Mantelzorgers

Aan de aanbodzijde kunnen mensen terecht die zich vrijwillig en onbetaald willen inzetten voor de medemens. Voor deze groep is het belangrijk dat de drempel tot vrijwilligerswerk wordt verlaagd en dat men weet waar men terecht kan (Gemeente Nieuwegein, 2006, p.99-100).

## Hoofdstuk 5

### Woonservicezones

#### 5.1. Wat is een woonservicezone?

Schaap (2003, p.11) geeft de volgende definitie van een woonservicezone:

*“Een woonservicezone is een wijk met een buitengewoon voorzieningenniveau voor mensen met een functiebeperking, waar echter de zorg niet overheerst. Welzijn en zorg in de wijk zijn goed op elkaar afgestemd. Bovendien zijn de woningen geschikt voor zorg voor zowel de bewoners als de mensen die de zorg leveren. Doel van de woonservicezone is een wijk waar bewoners tot in lengte van dagen zelfstandig kunnen blijven wonen, ook als zij minder mobiel zijn of zorg nodig hebben”.*

Volgens Schaap is een woonservicezone “een (deel van een) wijk of dorp waarin optimale condities zijn geschapen voor wonen met zorg en dienstverlening tot en met niet-planbare 24-uurszorg. Kenmerken van een woonservicezone zijn:

- Integrale zorg en dienstverlening, georganiseerd in multifunctionele wijkcentra;
- Levensloopbestendige woningen en woonomgeving met goed voorzieningenniveau;
- Een ‘gewoon’ woongebied waarin de zorg beslist niet domineert” (Schaap, 2003, p. 8-9).

Singelenberg & Van Triest (2009, p. 11) formuleren een woonservicezone als volgt:

*“Een woonservicezone is een wijk of dorp waar optimale condities zijn geschapen voor wonen met zorg en welzijn, tot en met niet-planbare 24 uurszorg. In een woonservicezone kunnen de inwoners langer zelfstandig blijven wonen in hun eigen woning. Ook ervaren inwoners met beperkingen een hogere kwaliteit van dagelijks leven, omdat zij langer deel kunnen nemen aan de samenleving. Als bewoners toch niet langer in hun eigen woning kunnen blijven wonen, kunnen zij desgewenst verhuizen naar een zorgwoning binnen het woonservicezone. Zo kan hun sociale netwerk blijven functioneren”.*

Naast deze definitie worden door Singelenberg & Van Triest (2009, p. 11) ook een aantal kenmerken van woonservicezones genoemd op het gebied van wonen, welzijn, zorg en woonomgeving.

Op het gebied van wonen moet een woonservicezone een gewoon woongebied zijn waarin de zorg niet domineert, maar waarin wel een bovengemiddeld percentage levensloopgeschikte woningen aanwezig is. Ook voor de overige woningen worden kleine aanpassingen gestimuleerd voor mensen met lichte beperkingen. Op het gebied van welzijn en diensten bevat een woonservicezone een wijkservicecentrum, bij voorkeur gelegen nabij een wijkwinkelcentrum. Hierin moeten faciliteiten zijn op het gebied van informatie, ontmoeting, dagactiviteiten, gezondheidsdiensten en praktische en huishoudelijke dienstverlening. Wanneer de loopafstand naar het wijkservicecentrum groter is dan 500 meter, zouden er kleinere buurtsteunpunten voor ontmoeting en dagactiviteiten zijn. Op het gebied van zorg zou er een geïntegreerde zorgketen moeten zijn die alle inwoners in de woonservicezone 24-uurszorg moet bieden op afspraak en op afroep. Daarnaast zouden er voor mensen met behoefte aan zorg en toezicht kleinschalige woonvormen moeten zijn. Alleen bij zeer complexe zorgvragen en voor mensen die echt niet meer zelfstandig kunnen wonen, is intramurale zorg beschikbaar. Wat betreft de woonomgeving zou er een wijkservicecentrum, een wijkwinkelcentrum, buurtsteunpunten en kleinschalige woonvormen moeten zijn die verbonden zijn met elkaar en met de woonbuurten door een netwerk van barrièrevrije, veilige looproutes (Singelenberg & Van Triest, 2009, p.11).

Een woonservicezone wordt door Linders & Meijer (2005, p. 24-25) als volgt omschreven:



*“Het toekomstbeeld van de woonservicezone is een wijk waarin verschillende groepen met elkaar samenleven waardoor een aantrekkelijke en geïntegreerde wijk zou ontstaan. Een belangrijk kenmerk van woonservicezones is dat ze niet exclusief bedoeld zijn voor mensen met een zorgbehoefte. De wijk moet door iedereen, jong of oud, ziek of gezond goed bewoond kunnen worden. In de zone worden gerealiseerd: een wijkzorgcentrum, enkele kleinere zorgsteunpunten, aanpasbare en aangepaste woningen, een barrièrevrij, sociaal veilig en verkeersveilig woonmilieu voor ouderen, (ex) psychiatrische patiënten, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten die zorg nodig hebben”.*

Ook komt uit de literatuur naar voren dat bij een woonservicezone verschillende partijen betrokken zijn op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Ook is de gemeente betrokken bij de woonservicezone. Bij voorkeur heeft de gemeente de regie over de woonservicezone. Een woonservicezone vereist veel samenwerking tussen de verschillende partners (Singelenberg & Van Triest, 2009, p. 11). De Wmo is een erg belangrijke ontwikkeling in het ontstaan en/of de ontwikkeling van veel woonservicezones, omdat de gemeenten onder andere verantwoordelijk zijn geworden voor de uitvoering van de Wmo en daarmee dus de verantwoording hebben gekregen over de maatschappelijke ondersteuning binnen de gemeente. Zoals in paragraaf 4.3.1. al naar voren kwam moet de Wmo ervoor zorgen dat iedereen, ongeacht beperking, mee moet kunnen doen in de maatschappij en mensen met een beperking moeten zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen blijven wonen. Zoals eerder in deze paragraaf al werd genoemd, zijn dit ook belangrijke speerpunten van woonservicezones.

## **5.2. Het STAGG model**

Bij het ontwikkelen van een woonservicezone wordt vaak het STAGG-model gebruikt. STAGG staat voor Stichting Architectenonderzoek Gebouwen Gezondheidszorg. Volgens dit rapport zou een wijk met 10.000 inwoners voldoende draagvlak bieden voor het ontwikkelen van een woonservicezone en om de zorg te kunnen bieden die een deel van de mensen nodig heeft. Het model gaat ervan uit dat wonen, zorg en dienstverlening niet altijd als één pakket aangeboden hoeft te worden (zoals bij intramurale zorg), maar dat ze ook gescheiden kunnen worden aangeboden. Hierdoor kunnen wonen, zorg en dienstverlening in de wijk georganiseerd worden. Het gevolg hiervan is dat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen, zelfs als de vraag naar zorg toeneemt. Dit betekent wel dat er ook een aantal voorzieningen aanwezig moet zijn in de wijk, zoals een zorgcentrum die wanneer nodig, ook 24-uurszorg kan leveren (Harkes, 2001, p. 1,2; Linders & Meijer, 2005, p.24).

In het model worden een aantal eisen geformuleerd voor wonen en de woonomgeving van mensen met een zorgbehoefte: (Harkes, 2001, p.2)

- “Het openbaar vervoer moet goed bereikbaar en toegankelijk zijn, met beschutte rustpunten onderweg ernaartoe. De maximale afstand tot een halte is 300 meter.
- Minder mobiele mensen moeten gebruik kunnen maken van aanvullend vervoer vanaf de woonplek. Dat kan ook in combinatie met ander specifiek vervoer (schoolgaande jeugd, gehandicapten) worden geregeld.
- Voorzieningen (zoals winkels, huisarts, bank, postkantoor, recreatieve en culturele voorzieningen) moeten lopend of per openbaar vervoer goed bereikbaar zijn
- Woningen moeten voldoen aan de eisen van aanpasbaar bouwen, zodat ze bruikbaar kunnen worden gemaakt voor mensen met specifieke handicaps
- Woningen moeten voorzien zijn van een alarmeringssysteem en/of communicatiecircuit
- Woningen moeten voldoen aan de behoefte aan privacy, zelfstandigheid en een goed leefklimaat”.

### 5.3. Woonservicezones in Nieuwegein

#### 5.3.1. Ontwikkelingen en aanleiding van de invoering van woonservicezones

Een belangrijke trend die een grote rol heeft gespeeld in het ontstaan van woonservicezones is de ontgroening en vergrijzing van de bevolking. Doordat de bevolking gemiddeld steeds ouder wordt, neemt ook de vraag naar zorg toe. Omdat de intramurale zorg erg duur is en omdat een gedeelte van de bewoners dat zorg nodig heeft zelfstandig zou kunnen en willen blijven wonen, zijn de woonservicezones een uitkomst. De woonservicezones zijn erop gericht om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Als dat niet meer gaat is het streven dat men toch in hun vertrouwde wijk opgevangen kan worden. De woonservicezones zijn dus een antwoord op zowel de hoge kosten van de zorg, als op de wens van de inwoners om zo lang mogelijk in de vertrouwde omgeving en zelfstandig te kunnen wonen. De opkomst van de woonservicezones is een mooi voorbeeld van de herschaling van de overheid, van een centrale verzorgingsstaat naar decentralisatie van de macht en verantwoordelijkheden. Dit heeft natuurlijk alles te maken heeft met de bezuinigingen die doorgevoerd (moeten) worden. Zeker in de zorg worden de kosten anders te hoog. Door deze verschuiving van de verantwoordelijkheden en taken van de nationale overheid naar de gemeentelijke overheden zijn er op allerlei vlakken samenwerkingen ontstaan tussen publieke en private instanties om de kosten en taken toch te kunnen dragen, dit is ook het geval bij de woonservicezones in Nieuwegein. Door de samenwerking in de woonservicezones wordt getracht de kosten van de zorg en maatschappelijke ondersteuning toch betaalbaar te houden en ook nog eens meer tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de inwoners (Schaap, 2003, p.7-8; Linders & Meijer, 2005, p. 6, 24).

De Wmo is een erg belangrijke reden geweest van het opzetten van de woonservicezones in Nieuwegein. De gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Wmo en zijn hierdoor dus verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning binnen de gemeente. Door de invoering van de Wmo geldt er een compensatieverplichting, wat inhoudt dat gemeenten verplicht worden om inwoners te compenseren voor de beperkingen die ze hebben als het gaat om het 'meedoen in de samenleving'. Zoals gezegd, werden er dus taken overgeheveld van de nationale naar de gemeentelijke overheid en hier moest op worden ingesprongen om de zorg en maatschappelijke ondersteuning betaalbaar te houden. De woonservicezones bleken hiervoor een uitkomst te zijn (Schaap, 2003, p.7-8; Linders & Meijer, 2005, p. 6, 24).

Een probleem welke zich in de praktijk vaak voor blijkt te doen bij woonservicezones is het proces van gebiedsgerichte samenwerking tussen verschillende partners. Volgens Singelenberg & Van Triest (2009, p.16) zijn er tenminste vier partijen nodig om een woonservicezone tot stand te brengen en te blijven onderhouden: de gemeente, een corporatie, een zorgaanbieder en een welzijnsaanbieder. Meestal zijn er meer partijen betrokken bij een woonservicezone. Oorzaken van het mislukken van de samenwerking kunnen tegengestelde belangen zijn, wisseling van personen bij de verschillende instanties, fusies of verschillende karakters van de organisaties (Singelenberg & Van Triest, 2009, p.16).

Door de toenemende vergrijzing in Nederland, maar ook in Nieuwegein, veranderen ook bepaalde behoeften onder de bevolking. Dit wordt in Nieuwegein nog eens versterkt door de ontgroening van de bevolking. Niet alleen het aantal ouderen neemt toe, maar ook het aantal jongeren neemt af. De vraag naar zorg zal steeds verder toenemen. Ook zal er een grotere behoefte zijn aan verschillende woonvormen. Het is belangrijk om een op de vraag afgestemd aanbod van wonen, zorg en welzijn te realiseren in Nieuwegein. Net zoals bij leefbaarheid is het belangrijk om hierbij ook rekening te houden met de individuele behoeften en wensen van mensen om op die manier hun persoonlijke leefbaarheid te vergroten, maar ook de leefbaarheid in de wijk. Deze

toenemende zorgbehoefte was één van de belangrijkste ontwikkelingen die heeft bijgedragen aan het realiseren van de woonservicezones in Nieuwegein (Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein, 2009, p.27-28).

### 5.3.2. Doelstelling en invulling

In het rapport 'Nieuwegein, stad voor iedereen' wordt het idee van de woonservicezones in Nieuwegein uitgewerkt.

Als visie wordt genoemd:

*"In Nieuwegein willen we prettige en evenwichtige wijken voor iedereen. Bewoners kunnen deelnemen aan de maatschappij, uitgaande van zelfregie en empowerment. De gemeente wil dit samen met haar maatschappelijke partners bevorderen en ondersteuning bieden waar nodig"* (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9).

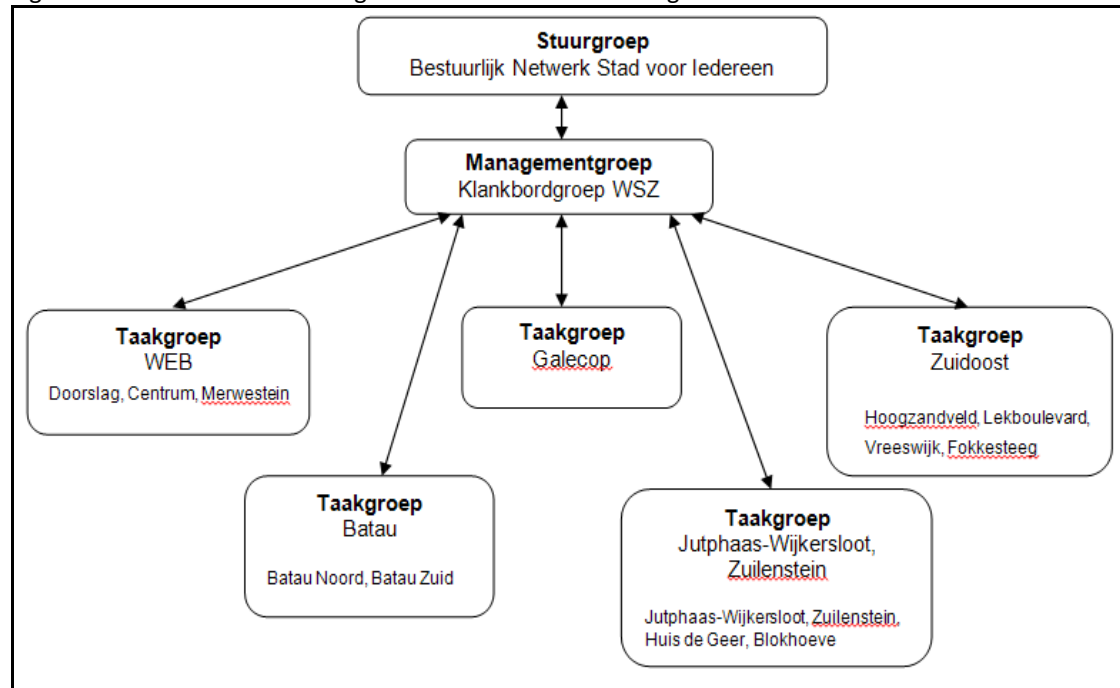
Het doel van de woonservicezones in Nieuwegein is *"het realiseren van kwaliteit van leven in alle levensdomeinen voor de bewoners van Nieuwegein"* (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9).

De inwoners van Nieuwegein zouden zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen zijn en de kwaliteit van leven moeten kunnen ervaren, ongeacht leeftijd, sociaal economische situatie of handicap. De gemeente Nieuwegein ondersteunt de bewoners indien nodig en stimuleert zelfsturing en ontwikkeling waar mogelijk in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties. De invulling van de woonservicezones hangt voor een groot deel samen met de manier waarop de gemeente Nieuwegein met de Wmo omgaat. Zoals al in paragraaf 4.3.2. naar voren kwam is 'meedoen' in de samenleving een belangrijk speerpunt van de Wmo, dit komt ook naar voren in de doelstellingen van de woonservicezones in Nieuwegein. Ook het zo lang mogelijk zelfstandig blijven, het betaalbaar houden van de zorg en meer verantwoordelijkheid voor de burgers komen terug.

Het idee van de woonservicezones in Nieuwegein is dat iedereen er aangenaam kan wonen en leven ondanks eventuele beperkingen. In een woonservicezone is ondersteuning op het gebied van wonen, zorg en welzijn te regelen. Een woonservicezone bestaat uit 1 tot 3 wijken waarin de voorzieningen voor zorg, welzijn en wonen zijn afgestemd op de behoefte in de woonservicezone Nieuwegein. (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.6).

Woonservicezones Nieuwegein is een netwerksamenwerking. Op stedelijk niveau functioneert een Bestuurlijk Overleg (het Netwerk WZW) en een ontwikkel- en beleidsgroep (de klankbordgroep). Daarnaast zijn er op het niveau van de woonservicezones uitvoerende taakgroepen (Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.36). Zoals in paragraaf 4.2.4. naar voren kwam zou een goede samenwerking op het gebied van leefbaarheid in de wijken uit drie niveaus bestaan, namelijk: bestuurlijk, managerial en frontlijn. In Nieuwegein zijn deze drie niveaus dus aanwezig in de vorm van het Bestuurlijk Netwerk (bestuurlijk), de klankbordgroep en wijkmanagers (managerial) en de taakgroepen en zichtbare schakels (frontlijn). In Figuur 2 is de structuur van de netwerksamenwerking van de woonservicezones in Nieuwegein weergegeven. Hierin wordt ook weergegeven hoe de lichamen uit kader 3, 4, en 5 in relatie staan met elkaar.

Figuur 2: netwerksamenwerking woonservicezones Nieuwegein



Bron: stage, gemeente Nieuwegein

### **Kader 3**

#### **Bestuurlijk Netwerk**

(Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.37).

##### Samenstelling:

- In het Bestuurlijk Netwerk participeren de gemeente, corporaties, zorginstellingen, welzijnsorganisaties en andere maatschappelijke organisaties
- Participatie wordt ingevuld op niveau van directie / bestuurder niveau Nieuwegein
- Het Bestuurlijk Netwerk wordt voorgezeten door de wethouder met portefeuille Maatschappelijke Ondersteuning. Een aantal leden vormen samen een dagelijks bestuur dat tussen de bijeenkomsten door zo nodig beslissingen kan nemen of als referent kan dienen voor de programmamanager. Het dagelijks bestuur is representatief voor de samenwerkingspartners.
- Het Bestuurlijk Netwerk wordt ondersteund door een programmamanager

##### Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

- Het Bestuurlijk Netwerk is een platform voor de innovatie en integrale aanpak van wonen, zorg en welzijn in Nieuwegein
- Het Bestuurlijk Netwerk bespreekt nieuwe ontwikkelingen en geeft richtingen aan op welke wijze daar op strategisch niveau in Nieuwegein mee omgegaan wordt.
- In het Netwerk worden de prestatieafspraken t.a.v. investeringen in de woonservicezones van de participerende organisaties besproken en afgestemd
- Het Bestuurlijk Netwerk geeft richting aan de inhoud en prioriteiten van programma's op zoneniveau
- Het Netwerk stuurt middels een meerjarenprogramma
- Het Netwerk komt 2 tot 4 keer per jaar bijeen.

### **Kader 4**

#### **Klankbordgroep**

(Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.37).

##### Samenstelling:

- In de klankbordgroep zitten vertegenwoordigers van de in het Bestuurlijk Netwerk participerende organisaties
- Dit betreft beleidsmedewerkers en/of managers van de betrokken woningcorporaties, de welzijnsorganisaties, zorgaanbieders en de Gemeente
- De klankbordgroep wordt ondersteund door de projectleider die zorgt voor de integraliteit, voortgang en monitoring van het programma

##### Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

- De klankbordgroep opereert binnen de door het Bestuurlijk Netwerk geformuleerde uitgangspunten
- Zij monitort de realisering van het programma, bewaakt de inhoudelijke voortgang en de planning, in overleg en afstemming met de wijkmanagers
- Bij afwijkingen van het programma of de planning zal de klankbordgroep via de projectleider het Bestuurlijk Netwerk informeren
- De klankbordgroep verzamelt signalen van knelpunten in de uitvoering in het programma en zorgt voor oplossingen. Zo nodig wordt dit gemeld bij het Netwerk
- Voor afzonderlijke projecten binnen het programma worden projectleiders benoemd die verantwoordelijk zijn voor de realisatie van het project
- De klankbordgroep komt ongeveer 4 keer per jaar bijeen.

## **Kader 5** **Taakgroepen**

(Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.37-38).

### Samenstelling:

- In de taakgroepen zitten vertegenwoordigers van de in het Bestuurlijk Netwerk participerende organisaties
- Dit betreft operationeel managers en uitvoerende medewerkers van de betrokken woningcorporaties, welzijnsorganisaties, zorgaanbieders en de Gemeente
- Daarnaast kunnen andere professionals die in de zone actief zijn participeren in de taakgroepen. Bijvoorbeeld scholen, ondernemers, kerken, specifieke zorgorganisaties, gezondheidscentra, enzovoorts.
- Voor de 'eerstelijns' is het streven: een gezondheidscentrum in alle woonservicezones. Voor de inhoudelijke samenwerking streven we naar structureel overleg en ketensamenwerking. Vanuit de eerstelijns-keten neemt iemand deel aan de taakgroep
- De taakgroep wordt ondersteund door de wijkmanager die zorgt voor de uitvoering, integraliteit, voortgang en monitoring van het programma.

### Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

- Per woonservicezone is er een taakgroep die het programma voor de betreffende wijk voorbereidt en uitvoert
- De taakgroep opereert binnen de door het Bestuurlijk Netwerk geformuleerde uitgangspunten
- De taakgroep is verantwoordelijk voor uitvoering, signaleren en het melden van knelpunten
- De taakgroep zorgt ervoor dat het programma gerealiseerd wordt en bewaakt de inhoudelijke voortgang en de planning
- Bij afwijkingen van het programma of de planning zal de taakgroep via de wijkmanager de programmamanager informeren
- De taakgroepen komen ongeveer 4 keer per jaar bijeen.

Daarnaast zijn er verschillende instrumenten die kunnen worden ingezet bij de woonservicezones. Dit zijn wijkservicepunten, wijkservicecentra, taakgroepen en zichtbare schakels.

Door de betrokken partijen wordt geïnvesteerd in wijkservicepunten om informatie en advies per woonservicezone te verstrekken. De werkwijze van de wijkservicepunten wordt gecoördineerd door Movactor. In een wijkservicepunt kunnen inwoners informatie en advies krijgen over activiteiten, diensten en voorzieningen. Het wijkservicepunt heeft dus een loketfunctie voor vragen op individueel niveau en eenvoudige dienstverlening. Het uitgangspunt is dat inwoners zich maar bij één loket hoeven te melden met een vraag. De eenvoudige vragen kunnen direct worden beantwoord, complexere vragen worden doorgegeven aan de organisatie die mogelijk een oplossing kan bieden (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.3,6,31).

Het wijkservicepunt is verbonden aan wijkservicecentra voor ontmoeting en activiteiten. De wijkservicecentra worden ontwikkeld vanuit de huidige buurthuizen, gezondheidscentra of in nieuwbouw. In de wijkservicecentra wordt getracht om een optimale functiecombinatie mogelijk te maken van eerstelijns gezondheidszorg en welzijn voor alle bevolkingsgroepen. Mogelijk kan dit nog gecombineerd worden met functies van Brede School en Centrum voor Jeugd en Gezin. De combinatie van functies verschilt per woonservicezone. In de wijkservicecentra is naast

dienstverlening voor een brede groep inwoners een scala aan recreatieve en educatieve activiteiten voor jong en oud te vinden (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.3,31).

Het doel van zichtbare schakels is het signaleren van knelpunten in de beantwoording van complexe vragen in de woonservicezones. Die vragen kunnen zich uiteten op alle disciplines zoals gezondheid, welzijn, wonen, financiën en (re)integratie of een combinatie daarvan. De zichtbare schakel is de persoon die werkt aan complexe vragen, waar meer dan één organisatie bij betrokken is. De zichtbare schakels regelen dat de verschillende organisaties elkaar weten te vinden en samenwerken rondom de complexe situatie. De zichtbare schakels zijn in dienst bij één van de betrokken partijen van de woonservicezone, maar functioneren als één team. De zichtbare schakelfunctie wordt gecoördineerd door Vitras/CMD. De zichtbare schakel is een wijkverpleegkundige of maatschappelijk werker. Het is de bedoeling dat de zichtbare schakel een herkenbaar persoon is in de wijk en makkelijk te benaderen is (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.3,31; Stage gemeente Nieuwegein; Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012).

Elke woonservicezone heeft een taakgroep om op het niveau van de woonservicezone kleinschalige diensten te ontwikkelen en uit te voeren. In die taakgroep zijn de verschillende partners en betrokkenen van de woonservicezone vertegenwoordigd. De gemeente Nieuwegein zorgt voor wijkmanagers om de taakgroepen voor te zitten en te zorgen voor de continuïteit van de taakgroep. Het doel van de taakgroepen is vooral het signaleren van problemen in de wijk. Doordat verschillende partners zijn vertegenwoordigd in de taakgroepen, kunnen zij ook beter door elkaar op de hoogte worden gesteld. Daarnaast hebben de taakgroepen als doel om collectieve voorzieningen te ontwikkelen of te verbeteren. Het is van belang dat deze voorzieningen afgestemd worden op de vraag vanuit de wijk. Verder is het aspect van samenwerking erg belangrijk voor de taakgroepen. Doordat de verschillende partners samenkomen kan er ook beter samengewerkt worden aan een probleem. Tot slot ligt er een belangrijke taak voor de taakgroepen om het beleid aan de uitvoering ervan te verbinden (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.4,31).

Het programma van woonservicezones zou betrekking moeten hebben op alle inwoners. In de ontwikkeling van het programma van de woonservicezones worden drie elementen onderscheiden: (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.6-7)

#### 1. Samenwerking

Verschillende partijen werken samen in een taakgroep, servicepunt/wijkservicecentrum en als zichtbare schakels en zorgen ervoor dat er in individuele en collectieve behoeften voorzien kan worden en dat het aanbod van wonen, welzijn en zorg in de wijken afgestemd wordt op de vraag.

#### 2. Gemeenschapsvorming

De gemeenschapszin wordt gestimuleerd en gefaciliteerd, zodat de inwoners betrokken worden en blijven bij de wijk en dat ze zich verantwoordelijk gaan voelen voor de wijk. Doel is dat inwoners eerst elkaar ondersteunen en helpen voordat er een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning. Hiervoor zijn sociale netwerken in de wijken erg belangrijk.

### 3. Ruimtelijk en fysiek

In de woonservicezones zouden voldoende levensloopgeschikte woningen moeten zijn en zoude openbare ruimte fysiek en sociaal veilig en obstakelvrij moeten zijn. Daarnaast is het de bedoeling dat er per woonservicezone minstens één wijkservicecentrum met een wijkservicepunt, een gezondheidscentrum, een brede school, een centrum voor Jeugd en Gezin en een voorziening voor verzorgd/beschermd wonen is.

Vooraf het element 'samenwerking' heeft ook te maken met leefbaarheid in de wijken zoals deze is omschreven in paragraaf 2.1. Zo worden de zichtbare schakels ingezet om ervoor te zorgen dat er in de individuele en collectieve behoeften kan worden voorzien en dat het aanbod wordt afgestemd op de vraag. In paragraaf 2.1. kwam al naar voren dat leefbaarheid ook nauw samenhangt met de behoeften en wensen van de inwoners. Maar ook het element 'gemeenschapsvorming' heeft met leefbaarheid te maken, en dan vooral met het sociale domein van leefbaarheid, zoals omschreven in paragraaf 2.4. Het gaat hier om de gemeenschap, sociale cohesie en het willen helpen van elkaar. Het element 'ruimte en fysiek' heeft vooral te maken met het fysieke domein van leefbaarheid, welke gaat over de gebouwde omgeving.

Woonservicezones moeten vooral 'gewone' wijken (of meerdere wijken) zijn. Alle inwoners moeten zich er prettig kunnen voelen, het is dus niet zo dat de woonservicezones er alleen zijn voor mensen die hulp nodig hebben. Wel is het zo dat wanneer men hulp nodig heeft, deze geboden moet kunnen worden, zodat ook de kwetsbare inwoners ondersteund worden. Juist de kwetsbare inwoners worden ondersteund in hun zelfstandigheid en worden gestimuleerd om hun zelfredzaamheid te vergroten. In Kader 6 worden de criteria van de woonservicezones in Nieuwegein omschreven (Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9).

Er zijn echter nog wel wat knelpunten als het gaat om de woonservicezones in Nieuwegein. Zo wordt aangegeven dat de gemeente eigenlijk zijn inwoners niet goed genoeg kent om gericht in te kunnen grijpen. Dit is wel een probleem, omdat al meerdere malen naar voren is gekomen dat juist de meningen en ervaringen van de bewoners erg belangrijk zijn voor de leefbaarheid in de wijken. Daarnaast is het van belang om te weten wat de bevolkingskenmerken van de wijken zijn, zodat men weet wat voor mensen er in de wijk wonen. Deze kennis van de inwoners van de wijken is er blijkbaar nog onvoldoende en hieraan zou dus meer aandacht moeten worden besteed. Een tweede knelpunt is dat de gemeente Nieuwegein de uitvoeringspraktijk blijkbaar niet goed genoeg kent. De beleidsmakers en bestuurders hebben blijkbaar niet genoeg kennis van hoe het eraan toegaat in de wijken, welk werk mensen er doen en hoe het beleid wordt uitgevoerd of uitgevoerd zou moeten worden. Dit maakt het erg lastig om goed en gericht beleid te kunnen maken, omdat men onvoldoende weet wat de uitwerking van dat beleid zal zijn. Alhoewel de gemeente eigenlijk onvoldoende kennis heeft van de bewoners en van de uitvoeringspraktijk, draagt zij wel de risico's, wat vaak de druk op beleidsmakers en bestuurders alleen maar groter maakt. De gemeente Nieuwegein zou dus eigenlijk dichter bij de burgers en professionals in de wijk gaan opereren. Hier wordt echter al een stap in gemaakt door de frontlijnsturing en het gebiedsgericht samenwerken in de woonservicezones. Zeker door de taakgroepen, klankbordgroep en het Bestuurlijk Overleg krijgt de gemeente steeds meer door wat er nou eigenlijk echt speelt in de wijk (Peters, 2012).



## Kader 6

### Criteria woonservicezones Nieuwegein

(Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.9-10)

1. “In de woonservicezone is een integraal aanbod dat is afgestemd op de vraag van bewoners: De in de woonservicezone werkzame maatschappelijke organisaties voor wonen, zorg, welzijn en onderwijs bieden in samenwerking een integraal en op de vraag van bewoners afgestemd aanbod. Er zijn korte lijnen in de samenwerking en er is een positieve grondhouding bij de professionals. Het integrale aanbod betreft zowel individuele- als collectieve voorzieningen.
2. Het integrale aanbod gaat uit van de kwaliteiten van bewoners zelf en draagt bij aan kwaliteit van leven in alle levensdomeinen, waardoor mensen langer zelfstandig en zelfredzaam kunnen zijn.
3. In de woonservicezone stimuleren de professionele organisaties via verschillende handelingen en activiteiten de vorming van informele steunstructuren, met sociale netwerken die bewoners helpen bij ontwikkeling, gemeenschapszin en eigen stuurkracht.
4. In de woonservicezone zijn voldoende levensloopgeschikte woningen (minimaal een derde deel van de woningen). Er zijn specifieke (zorg)woningen naar gelang de vraag.
5. In de woonservicezone is minimaal één (kleinschalige) voorziening voor verzorgd en beschermd wonen.
6. De openbare ruimte is fysiek en sociaal veilig en obstakelvrij en nodigt uit tot ontmoeting.
7. In de woonservicezone is minimaal één wijkservicecentrum met een wijkservicepunt voor informatie en advies en met faciliteiten voor ontmoeting, activiteiten, sporten/bewegen voor zowel jeugd als ouderen.
8. In de woonservicezone is minimaal één gezondheidscentrum, indien mogelijk in combinatie met andere voorzieningen
9. De voorzieningen die bijdragen aan langere zelfstandigheid zijn financieel bereikbaar voor iedereen”.

### 5.3.3. Afbakening woonservicezones Nieuwegein

In Nieuwegein zijn vijf woonservicezones, die alle wijken in Nieuwegein dekken. De indeling is als volgt:

Tabel 1: Woonservicezones Nieuwegein

Woonservicezone	wijken
<b>JWZ</b>	Jutphaas-Wijkersloot, Zuilenstein (Huis de Geer, Blokhoeve)
<b>Galecop</b>	Galecop
<b>Batau</b>	Batau-Noord, Batau-Zuid
<b>WEB (Welzijn Eigen Bestaan)</b>	Doorslag, Stadscentrum, Merwestein
<b>Zuidoost</b>	(Hoog)Zandveld/Lekboulevard, Vreeswijk, Fokkesteeg

Eigen bewerking. Bron: Stuurgroep en Projectgroep woonservicezones Nieuwegein, 2010.

De grenzen van de woonservicezones zijn gekozen op basis van samenhang, fysieke grenzen en voldoende inwoners voor de exploitatie van voorzieningen. De woonservicezones in Nieuwegein bestaan dus uit 1 of meerdere wijken. De woonservicezones in Nieuwegein zijn eigenlijk meer clusters van wijken dan subzones binnen wijken waar sneller zorg geboden kan worden of waar meer speciale woningen zijn dan elders in die wijk of stad. De woonservicezones is dus vooral een netwerksamenwerking waarbinnen wordt samengewerkt door de gemeente met verschillende

maatschappelijke partners om maatschappelijke ondersteuning te bieden, dan dat het vaste, afgebakende delen van wijken zijn waar de zorg voorop staat.

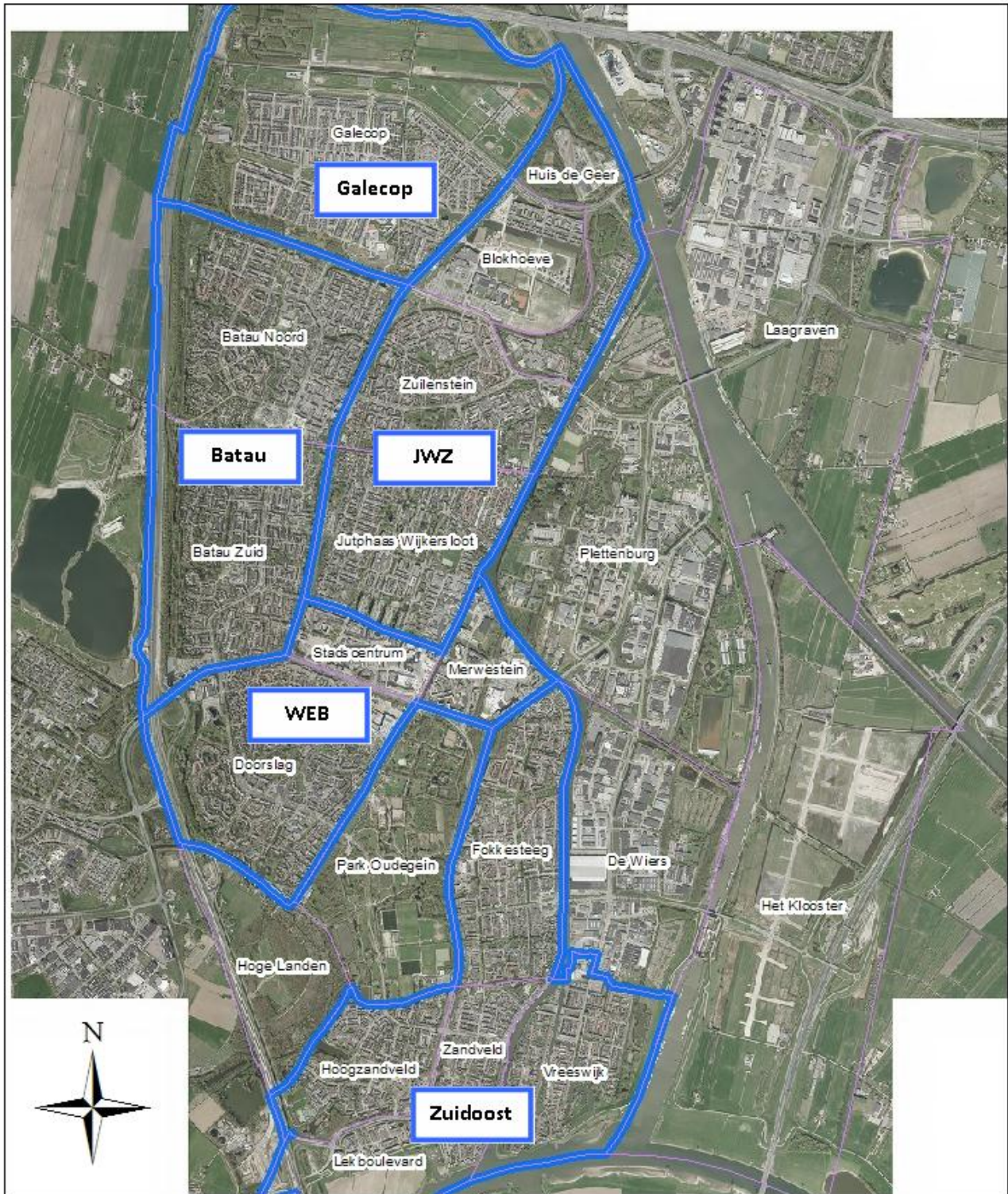
Naar aanleiding van de literatuurverkenning en een verkenning van de behoeften naar informatie over leefbaarheid in de wijken en woonservicezones tijdens de stage, is een aantal thema's of domeinen te onderscheiden welke aansluiten bij de leefbaarheid in de woonservicezones in Nieuwegein. Die thema's of domeinen kunnen vervolgens weer onderverdeeld worden in verschillende onderwerpen. Let wel, deze thema's en onderwerpen zijn door middel van een proces tot stand gekomen en het is dan ook niet zo dat dit de enige goede lijst is. De lijst is samengesteld na een verkenning van de behoefte naar informatie bij onder andere wijkmanagers binnen de gemeente, beleidsmakers binnen de gemeente en partners van de woonservicezones. Er zijn door hen ook nog verschillende andere onderwerpen of thema's genoemd, maar onderstaande lijst bevat de thema's die of vaak genoemd zijn, of door mijzelf belangrijk gevonden worden aan de hand van de literatuurverkenning in hoofdstuk 2, of het meest haalbaar waren om in mijn stage mee te nemen in de wijkanalyses.

De thema's zijn:

- Wonen
- Sociale en economische situatie
- Welzijn
- Gezondheid en zorg
- Voorzieningen

Voor een deel sluiten deze thema's aan bij de domeinen van leefbaarheid die in paragraaf 2.4. genoemd zijn. De domeinen die daar genoemd werden, zijn: het fysieke domein, het sociale domein, het economische domein, veiligheid en voorzieningen. Deze indeling is deels gevolgd, en in ieder geval zijn al deze domeinen meegenomen en verwerkt in het bovenstaande rijtje met thema's. Het bovenstaande rijtje thema's is echter meer afgestemd op de woonservicezones in Nieuwegein, zodat het daar beter bij aansluit. Voor het volledige overzicht van thema's en onderwerpen, zie bijlage 3.

Figuur 3 : Kaart woonservicezones Nieuwegein



### Legenda

 WOONSERVICEZONES

Nieuwegein



©2012, Gemeente Nieuwegein, Geo-Informatie

Bron: Gemeente Nieuwegein, Geo-informatie, 2012

## 5.4. Beleid over woonservicezones in Nieuwegein

### 5.4.1. Gerelateerd beleid

Veel vraagstukken die in de samenleving spelen, kunnen niet worden opgelost door 'hapklare brokken beleid'. Net zoals leefbaarheid zijn problemen in de wijk vaak complex, subjectief en contextafhankelijk. De vraagstukken vragen daarom om een gebiedsgerichte en/of projectmatige aanpak. Een integrale aanpak van de vraagstukken staat dan ook hoog op de agenda van de verschillende fracties, zo wordt beschreven in het collegeprogramma 2010-2014 (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.4).

De gemeente Nieuwegein vindt het erg belangrijk om ook op de lange termijn een vitale stad te zijn en te blijven met goede voorzieningen. De gemeente wil dat het voor iedereen aantrekkelijk is om in Nieuwegein te wonen, ongeacht leeftijd of beperkingen. Deze visie sluit mooi aan bij de standpunten die de gemeente heeft opgesteld voor de woonservicezones. Nieuwegein wil proberen om zo goed als mogelijk alle doelgroepen te bedienen. De opgave voor de komende jaren is bijvoorbeeld om meer woningen te realiseren voor jongeren en senioren. Naast de visie dat iedereen prettig in de wijk moet kunnen wonen, komt in het collegeprogramma ook naar voren dat alle inwoners in de samenleving moeten kunnen participeren. Het is hierin belangrijk dat iedereen uitgaat van zijn eigen kracht en de mogelijkheden die men nog wel heeft. Waar nodig kan men hierin worden ondersteund. Zoals al werd aangegeven in paragraaf 5.3. is het belangrijk dat inwoners eerst elkaar proberen te ondersteunen voordat er een beroep wordt gedaan op professionele hulp of zorg (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.15, 25; Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein, 2009, p.52).

Een ander belangrijk speerpunt van de gemeente wat naar voren komt in het collegeprogramma is onderwijs. Goed onderwijs en een veilige schoolomgeving zijn erg belangrijk. Er wordt ingezet op de ontwikkeling van de brede school in iedere wijk. Deze brede scholen moeten uiteindelijk uitgroeien tot brede wijkgerichte voorzieningen. Als dit soort multifunctionele accommodaties kunnen worden gerealiseerd past dit ook mooi bij het idee van de woonservicezones om woonservicecentra te ontwikkelen. Zulke multifunctionele centra zouden kunnen voorzien in de huisvesting van opvang- en onderwijs-, zorg-, welzijnsinstellingen en sportvoorzieningen. Naast goed onderwijs is ook voorschoolse educatie van belang. Voorschoolse educatie is een belangrijk instrument bij het voorkomen of inlopen van taalachterstanden bij jonge kinderen. Omdat een goede beheersing van de Nederlandse taal van groot belang is voor de ontwikkeling van kinderen en ook een grote invloed heeft op de schoolprestaties, kan voorschoolse educatie daar een bijdrage aan leveren (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.27, 55; Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein, 2009, p.55).

Zoals in tabel 2 te zien is, worden de woonwijken van Nieuwegein over het algemeen heel aardig gewaardeerd, maar toch zijn er gebieden die niet meer voldoen aan de huidige wensen en behoeften. Zo is er veel waardering voor de groene, ruime en betaalbare woonwijken in Nieuwegein, maar treden nu ook tekenen van slijtage op in bepaalde delen van wijken. Deze gebieden voldoen niet meer aan de huidige wensen en behoeften. Dat de wijken aan de wensen en behoeften voldoen is echter wel een belangrijke voorwaarde voor het leefbaar houden van de wijken, zoals al in paragraaf 2.1. en 2.3. werd aangegeven. De gemeente Nieuwegein wil nu gaan inzetten op behoud en versterking van de goede plekken en het verbeteren van de zwakke plekken. Op het gebied van wonen in Nieuwegein zet de gemeente vooral in op het bedienen van alle doelgroepen. De opgave is om meer woningen voor jongeren en senioren te realiseren, eventueel voorzien van extra zorg. Daarnaast wordt ook aandacht geschonken aan de bouw van

gelijkvloerse woningen en levensloopbestendige woningen, omdat deze beter geschikt zijn voor ouderen en mensen met een fysieke beperking. Met het oog op de Wmo en woonservicezones is dit erg belangrijk, omdat die mensen op deze manier langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarnaast zet Nieuwegein zich in om een 'complete stad' te worden, waar niet alleen gewerkt en gewoond wordt, maar bijvoorbeeld ook gerecreëerd en gewinkeld kan worden. Met de realisatie van het nieuwe stadscentrum waar winkels, woningen en culturele voorzieningen te vinden zijn, krijgt dit steeds meer vorm. Ook hiermee wil de gemeente steeds meer tegemoet komen aan de huidige behoeften en wensen van de inwoners van Nieuwegein (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.51-52; Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein, 2009, p.51).

Tabel 2: rapportcijfers wijken Nieuwegein

Wijk	Rapportcijfer 2010
Stadscentrum	6,8
Merwestein	6,4
Jutphaas-Wijkersloot	7,0
Zuilenstein, Huis de Geer, Blokhoeve	7,6
Batau-Zuid	7,0
Batau-Noord	7,2
Doorslag	7,5
Galecop	7,7
Fokkesteeeg	6,5
(Hoog )Zandveld, Lekboulevard	7,5
Vreeswijk	8,2
<b>Nieuwegein totaal</b>	<b>7,3</b>

Bron: Gemeente Nieuwegein, 2011, p.74

Wat verder erg belangrijk gevonden wordt door de gemeente is dat Nieuwegein meer met elkaar 'verbonden' moet worden. Het kan daarbij gaan om het verbinden van wijken met elkaar, van Nieuwegein met het omringende landschap, maar het gaat vooral om het verbinden van mensen. Het ruimtelijk bieden van mogelijkheden voor ontmoeting staat hierbij centraal. Wat naar voren komt in het collegeprogramma is dat de openbare ruimte bij uitstek een bindend of verbindend element kan vormen. Om die reden zou die openbare ruimte geschikt gemaakt moeten worden voor een grotere diversiteit aan leefstijlen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door het toevoegen van picknickplaatsen in parken of door hangplekken voor jongeren en ontmoetingsplaatsen voor ouderen te creëren. Wat daarnaast een belangrijk element in de openbare ruimte vormt, is het aanbod van speel- en beweegvoorzieningen. Het is hierbij belangrijk dat deze speelvoorzieningen aansluiten bij de behoefte van die wijk. Zo kan er onderscheid gemaakt worden tussen verschillende leeftijdscategorieën. Als er veel jonge kinderen in een wijk wonen, vraagt dit andere voorzieningen dat wanneer er bijna geen jonge kinderen in de wijk wonen, maar vooral tieners (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.67, 69; Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein, 2009, p.67).

#### 5.4.2. Beleid over de woonservicezones

Woonservicezones gaan een steeds belangrijker deel uitmaken van het beleid van de gemeente Nieuwegein. Door een toenemende vergrijzing wordt het steeds belangrijker dat mensen elkaar helpen en dat mensen steeds langer zelfstandig kunnen blijven wonen, ongeacht leeftijd of beperkingen, zoals ook al naar voren kwam in paragraaf 4.3. en 5.3. Eén van de speerpunten van de woonservicezones is dat iedereen, ongeacht beperking, fijn moet kunnen wonen in de eigen wijk. De titel van het collegeprogramma 2010-2014 'Nieuwegein, stad voor iedereen' zegt al iets

over het belang wat hieraan wordt gehecht door de gemeente Nieuwegein. Dit wordt nog verschillende malen bevestigd in het collegeprogramma. Zo wordt er genoemd dat de gemeente het beleid voor jeugd, jongeren en ouderen gaat versterken. Dit wil de gemeente onder andere gaan doen door te investeren in sport, speelvoorzieningen, het voortzetten van het project 'Ouderenproof' en gratis openbaar vervoer voor 65-plussers met een laag inkomen. Daarnaast is veiligheid in de wijken en het terugdringen van overlast een belangrijk onderwerp in het collegeprogramma. Dit alles heeft ook te maken met de doelstelling van de woonservicezones, dat iedereen zich prettig moet kunnen voelen in de wijk. In het collegeprogramma komt ook naar voren dat de gemeente Nieuwegein door de samenwerking in onder andere de woonservicezones, sociale en ruimtelijke vraagstukken beter kan oppakken en daarnaast ook beter kan ingaan op de vragen van inwoners. Op deze manier kunnen, volgens de gemeente, de voorzieningen beter worden afgestemd op de wensen van de inwoners van die wijk. Dit is een erg belangrijke voorwaarde voor de leefbaarheid in de wijken en in de woonservicezones. In paragraaf 2.1. kwam al naar voren dat leefbaarheid vooral te maken heeft met de behoeften en wensen van de inwoners. Als het gaat om de voorzieningen in de woonservicezones, wordt per woonservicezones gekeken naar de behoefte, het karakter en de mogelijkheden van die woonservicezone. Ook op het gebied van wonen probeert de gemeente Nieuwegein zo goed mogelijk in te springen op de behoeften en wensen van de inwoners. In paragraaf 5.3.2. kwam echter al naar voren dat de gemeente Nieuwegein zijn burgers eigenlijk niet goed genoeg kent. Het kan dus lastig zijn om goed in te springen op de behoeften en wensen van de inwoners. Er zijn op dit moment lange wachtlijsten voor starters op de woningmarkt en daarom wordt er gewerkt aan mogelijkheden voor extra woningbouw, maar ook aan de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad. Daarnaast stelt de gemeente Nieuwegein geld beschikbaar voor het geven van leningen aan starters, zodat het voor deze doelgroep makkelijker wordt om een woning te kopen. Naast de starters op de woningmarkt, brengt de vergrijzing van de bevolking ook specifieke woonwensen met zich mee. In de structuurvisie zijn hierover dan ook afspraken gemaakt, bijvoorbeeld dat 30% van de woningvoorraad zal moeten bestaan uit sociale woningbouw. Ook zullen meer woningen levensloopbestendig worden gemaakt, of zullen woningen worden aangepast naar de wensen van ouderen. Die wensen van de ouderen komen ook terug in het project 'Nieuwegein ouderenproof', waarin allerlei maatregelen worden besproken die Nieuwegein een prettige gemeente voor ouderen moeten maken. Voor dit project is het belangrijk dat ouderen, vooral met een smalle portemonnee, deel moeten kunnen blijven nemen aan het maatschappelijke leven en daarom zet de gemeente zich in om 65-plussers met de U-pas gratis gebruik te kunnen laten maken van het openbaar vervoer (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.2, 7, 15).

Enkele jaren geleden zijn de taakgroepen voor de woonservicezones opgericht met als algemeen doel om de samenwerking van professionals in de wijken te verbeteren. De gemeente Nieuwegein wordt geconfronteerd met omvangrijke beleidstransities op het gebied van AWBZ, Jeugdzorg en Wet Werken naar vermogen. Deze transitie zijn direct van invloed op de bewoners in de wijken. Een verandering in de werkwijze van de gemeente was hierdoor noodzakelijk. Frontlijnsturing is een belangrijk begrip in die transformatie van de gemeentelijk werkwijze. De gemeente Nieuwegein wil dichter bij de burger en de professionals gaan opereren dan nu het geval is. Door frontlijnsturing is het de bedoeling dat de gemeente dichter bij de burger en de professionals komt te staan en de taakgroepen zijn daarbij van grote betekenis. Er moet volgens de gemeente Nieuwegein meer samenspel komen tussen de professionals in het veld en het gemeentelijk beleid. Een brede kennis van beleid en de implementatie daarvan, stuurkracht en wendbaarheid zijn van groot belang. De gemeente wil door frontlijnsturing dichter bij de burgers en de professionals komen te staan. Dat de gemeente dichter bij de professionals komt te staan, mede dankzij de taakgroepen, is wel duidelijk. Er is met name door de invoering van de woonservicezones veel samenwerking en contact ontstaan tussen de gemeente en de partners. De vraag is echter of de

gemeente ook daadwerkelijk dichterbij de inwoners is komen te staan. De afstand tussen de gemeente en inwoners blijft groot en de gemeente weet vaak niet wat de inwoners willen. Er is door de frontlijnsturing en door de inzet van bijvoorbeeld de zichtbare schakels en de taakgroepen wel een eerste aanzet gegeven om dichterbij de inwoners te komen en om vooral problemen te signaleren. Er ligt echter nog wel een mooie uitdaging voor de gemeente om ook echt dichterbij de burger te komen. De taakgroepen, zichtbare schakels en wijkmanagers kunnen hier een belangrijke rol in spelen (Stage gemeente Nieuwegein, 2012).

De frontlijnsturing houdt in dat het gemeentelijk beleid beter wordt afgestemd op het beleid en de uitvoering van de partnerorganisaties. Zowel de interne als de externe structuren zouden moeten worden versterkt. Er is sprake van een gelaagde structuur waarbinnen vrijwillige en verplichte samenwerking worden geregeld: (Stage gemeente Nieuwegein)

- preventie: binnen de taakgroepen wordt de preventie versterkt. Uitgangspunt is dat alle organisaties deskundig zijn op hun eigen terrein. Vanuit de individuele deskundigheid vindt samenwerking plaats in de taakgroepen: de vroege signalering wordt aangescherpt, de ketensamenwerking wordt verder ontwikkeld (inclusief zichtbare schakels), de aansluiting tussen beleid en uitvoering en tussen aanbod en vraag worden verbeterd.
- interventie en escalatie: waar preventie en ketensamenwerking ontoereikend blijken, treedt het escalatiemodel in werking. Problemen die niet binnen het normale partnerschap kunnen worden opgelost, worden opgeschaald naar multidisciplinaire overleggen. Binnen deze overleggen is er sprake van doorzettingsmacht van de regievoerder (meestal de gemeente).

Om de taakgroepen een succes te laten worden is het belangrijk dat iedereen binnen die taakgroep zijn verantwoordelijkheid neemt en de afspraken ook nakomt. Daarnaast is het belangrijk dat iedereen binnen de taakgroep op de hoogte wordt gehouden van de resultaten die (tussentijds) behaald worden. Ook is het belangrijk dat er een goede communicatie plaatsvindt tussen de taakgroep en de bewoners en tussen de taakgroep en de gemeente (Stage gemeente Nieuwegein).

De woonservicezones vormen een belangrijk onderdeel van de gebiedsgerichte samenwerking van de gemeente Nieuwegein. De gemeente vindt het belangrijk dat het een goede samenwerkingspartner is binnen de woonservicezones. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende rollen die de gemeente speelt binnen die woonservicezones, zoals facilitator of regievoerder. Per woonservicezone worden streefbeelden opgesteld in samenwerking met de andere partners van die woonservicezones (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.7).

Stevin Fieret van Vitras/CMD ziet als ideaalbeeld voor zich dat iedere woonservicezone een actief en levendig gezondheidscentrum heeft, welke idealiter ook nog eens gekoppeld zouden worden aan buurtcentra. Het zou dus mooi zijn als er per woonservicezone een soort maatschappelijk centrum is waar van alles gebeurt en waar mensen terecht kunnen voor allerlei zaken (advies, zorg, ondersteuning). Het centrum zou aantrekkelijk moeten zijn om te komen, waar aan de ene kant veel te doen is (vermaak), maar waar aan de andere kant ook mensen terecht kunnen voor advies, zorg of ondersteuning. Daarnaast zou het mooi zijn als mensen in het centrum ook iets voor anderen kunnen betekenen in de vorm van vrijwilligerswerk. Het moet een centrum zijn waar de drempel om naar binnen te stappen erg laag is. In de ogen van Stevin Fieret staan de behoeften en wensen van de burger dus wel centraal. Hij denkt echt vanuit het oogpunt van de inwoners. Het zou goed zijn als de gemeente dit ook probeert te doen om op die manier een beter inzicht te krijgen van wat de inwoners willen en wat er speelt (Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012).

## 5.5. Vergelijking tussen de literatuur en woonservicezones in Nieuwegein

In paragraaf 5.1. zijn definities en kenmerken van woonservicezones in het algemeen naar voren en in paragraaf 5.3. werd ingegaan op de woonservicezones in Nieuwegein. In de komende paragraaf wordt een vergelijking tussen deze twee gemaakt om te kijken waar de overeenkomsten en verschillen liggen.

In de doelen en visies voor de woonservicezones in Nieuwegein komen een aantal aspecten naar voren die ook al in de literatuur over woonservicezones in het algemeen werden genoemd. Zo wil men dat iedereen prettig in de woonservicezones in Nieuwegein kan wonen en dat de bewoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen deelnemen aan de maatschappij, ongeacht leeftijd, sociaaleconomische situatie of beperking. De woonservicezones in Nieuwegein moeten vooral 'gewone' wijken zijn. Maar, wanneer men hulp nodig heeft, moet deze hulp geboden kunnen worden. De kwetsbare groepen moeten kunnen worden ondersteund en gestimuleerd. Ook in de literatuur over woonservicezones wordt genoemd dat de woonservicezones een wijk moet zijn waar de zorg niet overheerst, maar waar zorg en welzijn goed op elkaar zijn afgestemd.

Schaap (2003, p.8-9) noemde een aantal kenmerken van een woonservicezone, hiermee zal een vergelijking worden gemaakt met de woonservicezones in Nieuwegein.

### *1. Integrale zorg en dienstverlening, georganiseerd in multifunctionele wijkcentra*

Uit de visie van Nieuwegein over de woonservicezones (zie 5.3.2.) wordt al duidelijk dat er veel waarde wordt gehecht aan samenwerking om de zorg en de participatie van bewoners te verbeteren. De gemeente Nieuwegein wil hier samen met haar maatschappelijke partners aan bijdragen. Dit blijkt ook wel uit de opzet van de woonservicezones in Nieuwegein: het is een netwerksamenwerking. Er is een Bestuurlijk Netwerk, een klankbordgroep en er zijn taakgroepen welke allemaal als doel hebben om de samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen om zo de beste zorg en de beste ondersteuning te kunnen bieden aan de bewoners. Ook de zichtbare schakels in Nieuwegein zijn een voorbeeld van die samenwerking en de pogingen tot integrale zorg. Er wordt door de verschillende betrokken partijen ook geïnvesteerd in wijkservicepunten en wijkservicecentra in Nieuwegein. Deze worden vaak gekoppeld aan de al bestaande buurthuizen. Op dit moment hebben de buurthuizen/woonservicecentra nog niet overal de vorm die uiteindelijk gewenst is, maar men is er wel mee bezig. Door verschillende partners is genoemd dat het ideaalbeeld van een woonservicecentrum is dat dit een levendig centrum is waar mensen met veel verschillende doelen naartoe komen. Het zou een soort maatschappelijk centrum moeten worden waar aan de ene kant dingen te doen zijn (vermaak), maar waar aan de andere kant mensen iets kunnen halen (zorg, advies, ondersteuning).

### *2. Levensloopbestendige woningen en woonomgeving met een goed voorzieningenniveau*

Een doel van de woonservicezones in Nieuwegein is dat de inwoners zo lang mogelijk zelfstandig zouden moeten kunnen blijven wonen en een goede kwaliteit van leven moeten kunnen ervaren. Hier zijn natuurlijk ook bepaalde aanpassingen en voorzieningen voor nodig, bijvoorbeeld in de vorm van levensloopbestendige woningen. In Nieuwegein zijn de voorzieningen per woonservicezone voor zorg, welzijn en wonen afgestemd op de behoefte in die woonservicezone. In het programma van de woonservicezones in



Nieuwegein wordt onder andere omschreven dat er voldoende levensloopgeschikte woningen moeten zijn, zodat ouderen of mensen die zorg nodig hebben, in de eigen wijk kunnen blijven wonen. Daarnaast wordt omschreven dat er bepaalde voorzieningen in elke woonservicezone moeten zijn, zoals een wijkservicecentrum, een gezondheidscentrum, een brede school, een centrum voor Jeugd en Gezin en een voorziening voor beschermd wonen. Op dit moment zijn nog niet al deze voorzieningen in alle woonservicezones aanwezig, maar het is wel het doel om dit in de komende jaren te realiseren, in samenwerking met de maatschappelijke partners.

### *3. Een gewoon woongebied waarin zorg beslist niet domineert*

Al eerder kwam naar voren dat de woonservicezones in Nieuwegein vooral 'gewone' wijken moeten zijn, maar dat wanneer men hulp nodig heeft, deze hulp wel geboden moet kunnen worden. De kwetsbare groepen moeten kunnen worden ondersteund en gestimuleerd. Dit standpunt van de woonservicezones in Nieuwegein sluit dus erg goed aan bij de ideeën die in de literatuur naar voren komen over woonservicezones. Waarin de woonservicezones in Nieuwegein echter wel verschillen van de ideeën die er in de literatuur bestaan, is het feit dat de woonservicezones in Nieuwegein uit 1 of meerdere al bestaande wijken bestaan. Zoals al in paragraaf 5.3.3. naar voren kwam, zijn de woonservicezones in Nieuwegein eigenlijk meer clusters van wijken dan subzones binnen wijken waar sneller of beter zorg geboden kan worden of waar meer levensloopbestendige woningen zijn dan elders in de wijk of stad. De woonservicezones in Nieuwegein bestaat dus vooral uit een netwerksamenwerking waarbinnen wordt samengewerkt door de gemeente met verschillende maatschappelijke partners om maatschappelijke ondersteuning te bieden. In plaats van dat het vaste, afgebakende delen van wijken zijn waar de zorg voorop staat. In de literatuur over de woonservicezones komt naar voren dat het over het algemeen één wijk, of zelfs een gedeelte van een wijk is met een buitengewoon voorzieningenniveau voor mensen met een functiebeperking. Op mij komt dit over als een wijk waarin de zorg niet overheerst, maar welke wel degelijk anders is dan andere wijken, omdat er wel meer aan zorg wordt gedacht en deze voorzieningen aanwezig zijn. In Nieuwegein is dit niet het geval, omdat alle wijken van Nieuwegein binnen een woonservicezone vallen. De woonservicezones bestaan ook vaak uit meerdere wijken. Het verschil tussen de literatuur over woonservicezones en de woonservicezones in Nieuwegein is dus eigenlijk, dat in de literatuur over woonservicezones naar voren komt dat er een bepaalde wijk geschikt is voor mensen met een beperking en dat de voorzieningen hierop zijn aangepast. In Nieuwegein is men echter van mening dat men in heel Nieuwegein prettig moet kunnen leven, ongeacht eventuele beperkingen.

## Hoofdstuk 6

### Betrokken partijen en belangen

#### 6.1. Betrokken partijen woonservicezones Nieuwegein

David Harvey haalde in zijn “The Sociological and Geographical Imaginations” (2006) aan dat iedereen vanuit zijn eigen disciplinaire achtergrond naar een bepaald onderwerp kijkt en vanuit die achtergrond denkt en dat objectieve informatie of kennis dus eigenlijk niet mogelijk is. De verschillende achtergronden die mensen hebben, kunnen de wereld op hele andere manieren weergeven. Verder geeft Harvey aan dat verschillende partijen of organisaties verschillende soorten kennis vragen, maar ook uitdragen. Hij noemt hierbij het voorbeeld van de toeristensector die vooral de positieve punten laat zien, en eventuele negatieve punten zo veel mogelijk achterwege laat. Elke organisatie produceert en ontvangt kennis volgens verschillende voorwaarden, culturen en normen die bij die organisatie passen. Elke organisatie heeft zijn eigen belangen en die kunnen nogal eens verschillend zijn van die van andere organisaties. Om die reden is het ook belangrijk om te kijken naar welke verschillende partijen er betrokken zijn bij de woonservicezones in Nieuwegein en welke belangen er spelen. Daarbij is het goed om steeds die verschillende belangen in het achterhoofd te houden (Harvey, 2006, p. 213, 214,217,221,250).

Er zijn veel verschillende partijen betrokken bij de woonservicezones in Nieuwegein. Deze betrokken partijen kunnen worden ingedeeld in twee soorten; de ‘hoofdpartners’ en de ‘subpartners’. Hoofdpartners zijn betrokken partijen die over de gehele breedte bij de woonservicezones betrokken zijn en ook bij alle woonservicezones betrokken zijn. In paragraaf 6.2.1. worden deze hoofdpartners omschreven en worden ook de belangen van die partijen bij de woonservicezones hebben uiteengezet. Zoals al genoemd werd, heeft elke partner of partij zijn eigen belangen bij de woonservicezones. Ook is al een aantal keer genoemd dat, doordat de betrokken partijen verschillende belangen en achtergronden hebben, het vaak lastig is om één gezamenlijke visie te creëren. Toch wordt er bij de woonservicezones wel degelijk geprobeerd om alle neuzen dezelfde richting op te laten wijzen en verrassend genoeg liggen veel belangen of doelen van de betrokken partijen redelijk dicht bij elkaar. Er is voor gekozen om in dit hoofdstuk alleen de belangen van de hoofdpartners te bespreken, omdat zij het meest betrokken zijn bij de woonservicezones. Bij de subpartners verschillen de belangen ook nogal eens per woonservicezone. De subpartners worden omschreven in paragraaf 6.2.2., dit zijn partijen die wel duidelijk betrokken zijn bij de woonservicezones in Nieuwegein, maar niet bij alle woonservicezones of spelen een wat kleinere rol.

De verdeling ziet er als volgt uit:

Tabel 3: partners woonservicezones

<b>Hoofdpartners</b>	<b>Subpartners</b>
Mitros	Portaal
Vitras/CMD	Jutphaas Wonen
	Politie
Movactor	SBWU
	Indigo
	Zorgspectrum
	Overige maatschappelijke partners

Bron: Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010 & eigen ervaringen uit stage.

## 6.2. Omschrijving, betrokkenheid en invloed bij/op woonservicezones

### 6.2.1. Hoofdparters

#### **Mitros**

Mitros is een woningcorporatie in de stedelijke regio Utrecht, waar zij ongeveer 65.000 mensen huisvest. Mitros is actief in Utrecht en Nieuwegein. Het totaal aantal medewerkers in loondienst bij Mitros betreft 404 personen. Hiervan hebben er 348 een vast contract en 56 een tijdelijk contract. Mitros zet zich in voor vitale buurten en wijken, omdat zij veel waarde hecht aan de vragen en wensen van de inwoners. Ook is Mitros van mening dat het belangrijk is om betrokken te zijn bij haar huurders. De bewoner in zijn of haar woonomgeving staat centraal. De naam Mitros staat voor: Maatschappelijk, Innovatief, Toonaangevend, Respectvol, Ondernemend en Sociaal (Mitros, 2012; Engbersen, 2010, p.2-3).

Mitros is een partner van de woonservicezones, wat betekent dat zij actief is in het Bestuurlijk Netwerk en in de taakgroepen van de verschillende woonerviczones in Nieuwegein. Mitros is een erg belangrijke partner in de woonservicezones, omdat zij zich inzet voor vitale buurten en wijken. Mitros wil het voor de eigen huurders aantrekkelijk maken en houden om prettig in de eigen wijk te kunnen wonen en wil hier ook in investeren. Om die reden heeft Mitros bijvoorbeeld wijkvisies en wijkactieplannen ontwikkeld. In die wijkactieplannen wordt concreet weergegeven welke projecten en investeringen nodig zijn voor het verbeteren van de wijken in Nieuwegein. Mitros werkt op het gebied van de verbetering van de wijken ook samen met andere partners, waaronder bijvoorbeeld de gemeente Nieuwegein. Mitros is zich bewust van de toenemende vergrijzing, en dus een toenemende zorgbehoefte. Mede om deze reden neemt Mitros deel aan de woonservicezones, omdat zij denkt hieraan een bijdrage te kunnen leveren. Mitros heeft ook zeker een mogelijkheid om hieraan een bijdrage te kunnen leveren, door bijvoorbeeld het geschikt maken van woningen voor senioren binnen de woonservicezones. Daarnaast wordt tijd en geld gestoken in het herontwikkelen van verouderde zorgcentra, het realiseren van kleinschalige woonvormen met zorg en welzijn en wordt ingezet op nieuwe buurtvoorzieningen (Mitros, 2010, p.1; Mitros, 2012; Raymundo Samson, Mitros, 2012).

Mitros hanteert vijf pijlers voor de woonservicezones: (Mitros, 2010, p.25)

- “In beeld krijgen waar de (woon)behoefte ligt van ouderen met een zorgvraag,
- De kwaliteit van de woningen in kaart brengen,
- De woningen vernieuwen (zodat de kwaliteit op orde is) of vervangen door nieuwbouw. Tussen 2010 en 2015 ligt het accent op vernieuwing,
- Zorgen voor goede woningen, maar ook adviseren over zorg en welzijn thuis,
- Woningen die geschikt zijn gemaakt voor ouderen (met een zorgvraag) effectief toewijzen”.

Sinds 2008 is Mitros beleidsmatig een andere richting ingeslagen, namelijk van een beleid waar het product centraal stond, naar een beleid waar de mens (de inwoners van de wijk) en haar woonomgeving centraal zijn komen te staan. Dit heeft tot gevolg dat er niet alleen aandacht wordt geschonken aan het realiseren van woningen, maar dat er ook beleid wordt ontwikkeld voor leefbaarheid, sociale stijging, zorg en welzijn. Deze verschuiving van het aandachtsveld sluit goed aan bij de ontwikkeling van de woonservicezones in Nieuwegein (Engbersen, 2010, p.3).

Zoals gezegd, zet Mitros zich in voor vitale buurten en wijken. Woningcorporaties, en dus ook Mitros, hebben belang bij sociaal vitale wijken. De kern van een vitale wijk is dat het goed gaat met de mensen die er wonen en dat zij het prettig vinden om er te wonen. Als het goed gaat met de

mensen die in de wijk wonen, gaat het ook goed met de wijk. Als het echter slecht gaat met de mensen in de wijk en met de wijk zelf, kan dit hoge kosten met zich meebrengen in de vorm van verwaarlozing, verloedering, overlast en een gevoel van onveiligheid. Het is dus voor Mitros van groot belang dat het goed gaat met de wijk en dat mensen het er prettig vinden. Niet alleen voor de mensen die in de wijk wonen is dit belangrijk, maar dus ook voor Mitros zelf. Wanneer mensen prettig wonen in de wijk en zich verbonden voelen aan de wijk, zijn zij ook eerder geneigd om zich in te zetten voor de wijk, bijvoorbeeld door troep op te ruimen. Zo'n betrokkenheid kan verloedering en een gevoel van onveiligheid voorkomen, wat weer minder kosten voor Mitros betekent. Om deze redenen speelt Mitros ook in op de groeiende zorgvraag als gevolg van de vergrijzing. Het is belangrijk dat ook de ouderen het prettig vinden om in de wijk te blijven wonen (Engbersen, 2010, p.4).

### **Vitras/CMD**

Vitras/CMD is een zorg- en welzijnsinstelling met een breed scala aan zorg, hulpverlening, advies, servicediensten, ondersteuning en hulpmiddelen. Samenwerking tussen de verschillende divisies is erg belangrijk voor goede hulpverlening. Volgens Stevin Fieret – maatschappelijk werker bij Vitras/CMD - gaat hier in de komende jaren sterk op worden ingezet. Vitras/CMD is werkzaam in de provincie Utrecht en is actief in de gemeenten Bunnik, de Bilt, Houten, Lopik, Nieuwegein, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Wijk bij Duurstede, IJsselstein en Zeist. In totaal heeft Vitras/CMD ongeveer 5500 cliënten en heeft 964 werknemers in loondienst. Om de cliënten de beste ondersteuning te kunnen bieden is volgens Vitras/CMD samenwerking noodzakelijk. Zo probeert Vitras/CMD zo veel mogelijk samen te werken met andere instanties in de regio, gemeenten, andere zorginstellingen en woningcorporaties. Om de hulpverlening te kunnen verbeteren heeft Vitras/CMD zich ook aangesloten bij de woonservicezones in Nieuwegein (Vitras/CMD, 2012, p.9; Stevin Fieret, Vitras/CMD, 2012).

Vitras/CMD is een belangrijke partner in de woonservicezones. Vitras/CMD neemt deel aan het Bestuurlijk Netwerk en aan de taakgroepen. Een belangrijk instrument in de woonservicezones is de 'zichtbare schakel'. De zichtbare schakel is een wijkverpleegkundige of maatschappelijk werker. De zichtbare schakel is de eerste contactpersoon voor vragen of problemen en zal proberen antwoorden en oplossingen te vinden of om mensen in contact te brengen met de juiste hulpverlener. De zichtbare schakels proberen op deze manier om de drempel voor het vragen om hulp te verlagen. Als mensen vragen hebben of zich zorgen maken over zichzelf of iemand anders, kunnen ze gemakkelijk en gratis terecht bij de zichtbare schakel. In elke woonservicezone is minstens één zichtbare schakel te vinden. Het doel van de zichtbare schakels is om het welzijn van mensen te vergroten en dat zij makkelijker de weg naar hulp weten te vinden, maar ook dat andere professionals (huisartsen, psychologen) bij hen aan de bel kunnen trekken als er iets aan de hand is of als er vraag naar hulp is. De zichtbare schakels gaan dan langs om te kijken en te vragen van wat er aan de hand is en welke hulp er nodig is. Het team van zichtbare schakels werkt nauw met elkaar samen om zo de hulpverlening nog beter te laten verlopen. Ook wordt er veel samengewerkt met andere organisaties om de hulpverlening te verbeteren (Vitras/CMD, 2012; Stevin Fieret, Vitras/CMD, 2012).

Vitras/CMD is erg gebaat bij goede samenwerking om de hulpverlening te kunnen verbeteren. Op dit gebied heeft Vitras/CMD dus belang bij de woonservicezones, omdat hierin veel verschillende partijen samenkomen die betrokken zijn bij die woonservicezones. Voor Vitras/CMD is samenwerking noodzakelijk om de cliënten de beste ondersteuning te kunnen bieden. Door deel te nemen aan de woonservicezones verschaft Vitras/CMD zich meteen een mooie kring van partners waar zij mee samen kan werken op het gebied van de zorg en hulpverlening (Vitras/CMD, 2012; Stevin Fieret, Vitras/CMD, 2012).

## **Movactor**

Movactor is een maatschappelijke organisatie die actief is in Nieuwegein en Woerden. Movactor is erop gericht om samen met partners zoals de gemeente Nieuwegein, nieuwe programma's te ontwikkelen die gericht zijn op de organisatie van maatschappelijke zorg en op de ondersteuning van het maatschappelijk middenveld. Movactor biedt allerlei verschillende diensten, zoals cursussen, bijeenkomsten, advies en ondersteuning. Deze diensten zijn gericht op de verschillende doelgroepen die in de samenleving voorkomen: kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen (Movactor, 2012).

Movactor is betrokken bij de woonservicezones van Nieuwegein, doordat zij ook het convenant 'Nieuwegein stad voor iedereen' heeft getekend, net zoals bijvoorbeeld Mitros en Vitras/CMD. In dit convenant worden onder andere de doelen, het programma, werkwijzen en plichten beschreven van de woonservicezones in Nieuwegein. Movactor neemt deel aan de taakgroepen, de klankbordgroep en het Bestuurlijk Netwerk van de woonservicezones en is dus een volledige partner. Vanuit het project 'gebiedsgerichte zorgketens' wordt de gemeente door Movactor geadviseerd over de woonservicezones. Dit gaat dan bijvoorbeeld over wat nodig is op bestuurlijk niveau om de gebiedsgerichte samenwerking tot een succes te maken of over de doorontwikkeling van de taakgroepen. Daarnaast is het doel om per woonservicezone één wijkservicecentrum te realiseren waar maatschappelijke partijen nauw samenwerken (Eva Berkeley, Movactor, 2012; Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.2).

Net zoals Vitras/CMD ligt het grootste belang om deel te nemen aan de woonservicezones in het aspect van samenwerking. Door samenwerking is een beter aanbod mogelijk aan dienstverlening, zeker in tijden van bezuinigingen en financiële crisis. Door goed samen te werken met andere partijen kan ook een beter overzicht verkregen worden van wat er echt speelt in de wijk, waar vervolgens weer het aanbod aan hulpverlening kan worden aangepast. Daarnaast is er ook een maatschappelijk belang van Movactor bij de woonservicezones. Het is natuurlijk ook belangrijk voor de cliënten dat zij zo goed mogelijk geholpen worden, iets wat door de woonservicezones steeds beter mogelijk is (Eva Berkeley, Movactor, 2012; Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.2; Movactor, 2012).

## **6.2.2. Subpartners**

### **Portaal**

Portaal is een grote woningcorporatie die actief is in Amersfoort, Soest, Leiden, Arnhem, Rheden, Nijmegen, Utrecht, Nieuwegein, Bunnik en Maarssen. Portaal voelt zich medeverantwoordelijk voor de veiligheid en orde in de wijken, openbaar groen en sociale samenhang. Ook Portaal heeft het convenant 'Stad voor iedereen' getekend en is dus partner van de woonservicezones in Nieuwegein. Maar, Portaal is niet bij alle woonservicezones in Nieuwegein betrokken, zij is alleen vertegenwoordigd in de taakgroepen van Galecop en WEB. Portaal is vooral betrokken bij de genoemde woonservicezones door het maken van prestatieafspraken over het aantal levensloopgeschikte woningen (Portaal, 2012; Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein, 2010, p.2,13).

### **Jutphaas Wonen**

Jutphaas Wonen is een kleine woningbouwcorporatie die alleen actief is in Nieuwegein. Jutphaas Wonen heeft – op een paar wijken na - woningen verspreid door heel Nieuwegein. Er is wel een aantal wijken (zoals Jutphaas-Wijkersloot) waar wat meer de nadruk op ligt, omdat zij hier meer

bezit hebben dan in andere wijken (Jutphaas Wonen, 2012; Marella Verhagen, Jutphaas Wonen, 2012).

Net als woningcorporaties Mitros en Portaal heeft ook Jutphaas Wonen het convenant 'Nieuwegein, stad voor iedereen' getekend en is het dus partner van de woonservicezones. Jutphaas Wonen is al vrijwel vanaf het begin betrokken geweest bij de woonservicezones JWZ en WEB. Zij nam deel aan de taakgroepen. Jutphaas Wonen is toen bezig geweest met een inventarisatie van welke complexen in de wijk ze zouden kunnen aanpassen waardoor ze toegankelijker zijn voor senioren, zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Er bleken vrij weinig woningen of complexen te zijn die verbouwd konden worden, omdat veel complexen of woningen trappen hebben, of waarbij de deur niet breed genoeg is bijvoorbeeld. Daarnaast hield Jutphaas Wonen zich ook bezig met het loket voor de woonservicezone JWZ. Maar een paar jaar geleden hadden ze niet echt het gevoel nog een meerwaarde te hebben bij de taakgroepen en als partner in de woonservicezone, of dat ze een bijdrage konden leveren. Het kost wel veel tijd, dus op een gegeven moment heeft Jutphaas Wonen besloten om niet meer naar de bijeenkomsten van de taakgroepen te gaan. Ze zijn wel agendalid van de taakgroepen, dus blijven wel op de hoogte. Het kost gewoon teveel tijd en het men had het gevoel dat het voor hen niet zoveel meerwaarde had. In die zin is Jutphaas Wonen niet meer betrokken bij de woonservicezones, behalve op bestuurlijk niveau. De directeur gaat wel naar de bijeenkomsten van het Bestuurlijk Netwerk. De woonservicezones gaan vaak vooral over zorg en over details waar Jutphaas Wonen niet zoveel mee kan of mee heeft of iets in kan bijdragen. Zeker omdat na die inventarisatie bleek dat er niet veel woningen konden worden aanpast (volgens de regeltjes) voor senioren. Wat wel een voordeel is van dat Jutphaas Wonen ooit in de taakgroepen zat en nog agenda lid zijn is dat ze wel de contacten hebben met bijvoorbeeld de zorgorganisaties. Mensen van andere organisaties zijn op die manier makkelijker te benaderen omdat men elkaar al kent.

Jutphaas Wonen heeft ook wel een aantal (rond de 120) seniorenwoningen in hun bezit. Daarnaast ook focuswoningen (voor zwaar gehandicapten), welke heel erg aangepast zijn. Ook zijn er woningen waar 24 uur per dag zorg beschikbaar is. Dus wanneer het nodig is, kan zorg worden opgeroepen. Ook huisvesten ze mensen vanuit Stichting Beschermde Woonvormen Utrecht (ex-verslaafden, ex-daklozen enzovoorts) (Marella Verhagen, Jutphaas Wonen, 2012).

### **Politie**

De politie is vooral betrokken bij de woonservicezones in de vorm dat er wijkagenten deelnemen aan de taakgroepen. De politie is een belangrijke speler voor de leefbaarheid in de wijken, omdat zij de veiligheid probeert te waarborgen en waar nodig te verbeteren. De wijkagenten, die dus ook vertegenwoordigd zijn in de taakgroepen van de woonservicezones, zijn het eerste aanspreekpunt voor de inwoners van de wijken als het gaat om overlast en/of criminaliteit. Het is daarom erg nuttig dat deze wijkagenten ook deelnemen aan de taakgroepen, omdat op deze manier bepaalde signalen ook bij andere instanties bekend worden (Politie regio Utrecht, 2008).

### **SBWU**

SBWU staat voor Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht en biedt begeleiding en huisvesting aan mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen. De SBWU helpt mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen om een zo normaal mogelijk leven te leiden. Dit kan door bij de SBWU te komen wonen in een beschermde woonvorm, of door zelfstandig te blijven wonen met begeleiding van de SBWU. De SBWU is werkzaam in de gemeenten Utrecht, Nieuwegein, Houten, IJsselstein, Lopik en Vianen. In Nieuwegein hebben ze drie locaties: Galecop, De Shelter in Batau en De Pauw in Fokkesteeg. Per locatie ligt de nadruk net weer op andere groepen (zwaarder, minder zwaar, ouder, jonger, enzovoorts). In totaal bieden ze ongeveer 170

cliënten beschermd wonen aan in Nieuwegein. Daarnaast hebben ze nog ongeveer een gelijk aantal mensen die ambulante begeleiding krijgen, mensen wonen dan zelfstandig, maar krijgen begeleiding en ondersteuning (SBWU, 2012; Ingrid van den Berkenmortel, SBWU, 2012).

De SBWU is betrokken bij de woonservicezones in Nieuwegein doordat ze deelnemen aan de taakgroepen. De locatiehoofden van de drie SBWU-locaties zijn vertegenwoordigd in de taakgroepen van de woonservicezone waar die locatie gevestigd is. Op dit moment is de SBWU dus betrokken bij drie taakgroepen, namelijk Galecop, Batau en Zuidoost. Maar, Ingrid van den Berkenmortel van de SBWU gaf aan dat ze in de toekomst graag vertegenwoordigd willen zijn in alle vijf de taakgroepen, omdat de cliënten die ze begeleiden door heel Nieuwegein heen wonen. Het is niet hun doel om nog meer locaties te gaan vestigen in de andere wijken/woonservicezones, maar ze wil wel betrokken zijn bij alle taakgroepen. De SBWU wil binnenkort een afspraak gaan maken met de wijkmanagers om te praten over de mogelijkheden die er zijn om deel te gaan nemen aan die taakgroepen. Naast in de taakgroepen is de SBWU ook vertegenwoordigd in het Bestuurlijk Netwerk van de woonservicezones (Ingrid van den Berkenmortel, SBWU, 2012)

### **Indigo**

Indigo is een zorgorganisatie met als doel om kwalitatief goede mentale ondersteuning te bieden aan mensen. Zij bieden generalistische zorg aan. Deze zorg kan onder andere bestaan uit het GGZ-spreekuur, preventie en kortdurende behandelingen. Waar nodig kan Indigo als een soort schakel worden ingezet tussen de verschillende hulporganisaties en voorzieningen. Om dit goed te kunnen doen werkt Indigo nauw samen met partners zoals Bureau Jeugdzorg, psychologen, de GGD en Algemeen Maatschappelijk Werk (Vitrans/CMD). Ook kan Indigo de huisarts het advies geven om een cliënt door te verwijzen naar een specialist in de geestelijke gezondheidszorg (Indigo, 2012; Renske Wenting, Indigo, 2012).

Indigo is al vanaf het begin betrokken geweest bij de woonservicezones als partner, omdat het past bij de manier van werken van Indigo, dicht bij de mensen om op die manier de drempel voor ondersteuning zo laag mogelijk te maken. Indigo wil zorg zoveel mogelijk inbedden in de directe omgeving van mensen, en daarom past de visie en werkwijze van Indigo ook goed bij de woonservicezones. Volgens Renske Wenting *“kan een woonservicezone ervoor zorgen dat mensen sneller op de juiste plek komen voor zorg of ondersteuning. Aangezien Indigo mentale ondersteuning biedt, hopen wij op die manier ervoor te zorgen dat mensen snel bij ons in behandeling kunnen komen als dat nodig is”*. Af en toe wordt er deelgenomen aan de taakgroepen om zicht te krijgen op de vragen die spelen en waar Indigo eventueel op kan inspelen. De rol bij de woonservicezones is echter wel beperkt, en niet zo groot als bijvoorbeeld de rol van Mitros of Vitrans/CMD. Het levert voor Indigo op dit moment gewoonweg te weinig concrete activiteiten op. Op dit moment kan Indigo eigenlijk weinig brengen voor de woonservicezones, waardoor de meerwaarde ook afneemt. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de rol van Indigo wordt ingeperkt doordat de gemeente de gelden van de Wmo anders inzet. Hierdoor heeft Indigo niet meer de financiële middelen om een grotere bijdrage te kunnen financieren. Omdat er om deze redenen al minder mogelijkheden zijn om te investeren, en omdat het niet direct geld oplevert, is de rol van Indigo in de woonservicezones kleiner geworden. Indigo is er vooral nog bij betrokken om informatie te vergaren, niet zozeer om een bijdrage te leveren aan de woonservicezones (Renske Wenting, Indigo, 2012).

### **Zorgspectrum**

Zorgspectrum is een zorgorganisatie in de Verpleging, Verzorging, Thuiszorg sector (VVT-sector). Zorgspectrum richt zich op het welbevinden van ouderen. Ze bieden intramurale ouderenzorg en zorg thuis aan. Ze werken in Nieuwegein, Houten en Vianen waar ze 6 intramurale locaties hebben.

Daarnaast bieden ze in al die gemeenten zorg thuis, dagactiviteiten en hulp in de huishouding. In Nieuwegein heeft Zorgspectrum 3 intramurale locaties (Willemien Hermans, Zorgspectrum, 2012):

- Zuilenstein
- Geinse hof
- Vreeswijk

Zorgspectrum is momenteel in 2 van de 5 woonservicezones aanwezig met een (intramurale) zorglocatie. Ze hopen dit echter wel uit te breiden in de toekomst.

De ambitie is om in elke woonservicezone ook met kleinschalige woonvormen te komen, zodat mensen dichterbij bij waar ze nu wonen ook zorg met verblijf kunnen krijgen. De zorg thuis wordt in alle 5 de woonservicezones geleverd. Zorgspectrum heeft ook het convenant 'Nieuwegein, stad voor iedereen' getekend en is daardoor partner in de woonservicezones. Zorgspectrum neemt deel aan de taakgroepen van de twee woonservicezones waar ze ook een zorglocatie hebben, dit zijn de woonservicezones JWZ en Zuidoost. Op dit moment is het voor zorgspectrum nog niet mogelijk om aan alle vijf de taakgroepen deel te nemen, omdat er niet genoeg mankracht beschikbaar voor is. Daarnaast is Zorgspectrum ook vertegenwoordigd in de klankbordgroep en in het Bestuurlijk Netwerk van de woonservicezones (Willemien Hermans, Zorgspectrum, 2012).

#### Overige maatschappelijke partners

Naast de bovenstaande partners zijn er ook diverse andere maatschappelijke partners die betrokken zijn bij de woonservicezones. Deze partijen zijn met name betrokken bij de woonservicezones door deel te nemen aan de taakgroepen. Hieronder een lijstje van betrokken maatschappelijke partners in de verschillende woonservicezones.

Tabel 4: Overige maatschappelijke partners woonservicezones

JWZ	Galecop	Batau	WEB	Zuidoost
Fysiotherapeut	Fysiotherapeuten	huisarts	Gezondheidscentrum Roerdomp	Surplus/ fysiotherapeuten
Gezondheidscentrum Mondriaanlaan	huisartsen		Anna van Rijncollege  Rivas	Huisartsen  Gezondheidscentrum De Schans CJG Predikant Hervormde Gemeente

Eigen bewerking.

In paragraaf 5.4.2. werd al aangegeven dat er volgens de gemeente Nieuwegein meer samenspel moet komen tussen de professionals in het veld en het gemeentelijk beleid. Mede door middel van frontlijnsturing en gebiedsgerichte samenwerking in de woonservicezones wil de gemeente dichterbij de professionals en burgers komen te staan. Er is hierdoor de laatste jaren steeds meer contact ontstaan tussen de gemeente en de partners van de woonservicezones, welke in het afgelopen hoofdstuk aan bod zijn gekomen. Het blijkt dus maar weer eens hoe belangrijk samenwerken en het hebben van partners is om iets te bereiken, zeker als het gaat om complexe zaken als leefbaarheid en de problematiek in de wijken (Stage gemeente Nieuwegein, 2012).



## Hoofdstuk 7

### Situatie informatievoorziening in Nieuwegein

#### 7.1. Het belang van informatie over leefbaarheid en woonservicezones

Volgens Willemien Hermans van Zorgspectrum “*zou het beschikbaar hebben van gegevens op wijkniveau een goede impuls kunnen zijn om sturing te kunnen geven aan de taakgroepen en woonservicezones*”. Wel geeft Willemien Hermans aan dat het belangrijk is om te kijken op welke manier die gegevens dan aangeboden worden, zodat er ook daadwerkelijk naar gekeken en iets mee gedaan wordt. Vaak als er gegevens beschikbaar zijn of interessante onderzoeken zijn uitgevoerd, wordt hier verder weinig mee gedaan en dat is volgens Willemien Hermans zonde van de energie en tijd (Zorgspectrum, Willemien Hermans, 2012).

Zowel op beleidsmatig niveau als op het niveau van de burgers is de informatievoorziening over leefbaarheid in de woonservicezones erg belangrijk. Er zijn twee belangrijke redenen waarom de informatie over de leefbaarheid in woonservicezones van belang is, namelijk: er is een effectievere wijkenaanpak mogelijk en de bewoners zijn beter op de hoogte, waardoor zij beter de weg naar hulpverlening weten vinden.

#### **wijkenaanpak**

Wanneer de informatie en de informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones of in wijken in het algemeen beter is, is er ook een effectievere wijkenaanpak mogelijk. Het is van groot belang om te weten wat er speelt in een wijk, voordat er iets aan de problemen kan worden gedaan. In paragraaf 4.2. kwam al naar voren dat de problemen in wijken erg ingewikkeld en complex zijn en dat deze ook zeker per wijk of zelfs per gezin verschillend zijn. Zo gaan problemen met bijvoorbeeld hangjongeren vaak veel verder dan alleen het rondhangen zelf. Vaak hangen deze jongeren rond omdat er thuis problemen zijn of zijn deze jongeren schoolverlaters of spijbelen ze. Een zichtbare schakel kan hierin een nuttige rol vervullen door thuis met het gezin te gaan praten. Een ander voorbeeld van een complex probleem is vergrijzing en eenzaamheid onder ouderen. Dit probleem is niet makkelijk en snel op te lossen, maar er kunnen wel maatregelen getroffen worden en eventueel beleid op worden gemaakt. Juist om deze redenen is een goede informatievoorziening over de leefbaarheid in de wijken zo belangrijk. Het gaat hier dus met name om de informatievoorziening vanuit de wijken ('het veld') naar de beleidsmakers toe. De signalering die in de wijken zelf wordt gedaan, moet op de één of andere manier worden doorgespeeld naar de beleidsmakers, zodat zij hier iets aan kunnen doen. Op individueel niveau is het in eerste instantie dat de signalering van problemen terechtkomt bij de hulpverleners. In beide gevallen is de samenwerking tussen de verschillende partijen erg belangrijk. Zoals al in paragraaf 4.2.1. naar voren kwam, verloopt die samenwerking nogal eens stroef en worden niet alle signalen aan elkaar door gecommuniceerd.

#### **De bewoners**

Ook voor de burgers is een goede informatievoorziening over de leefbaarheid in de woonservicezones erg belangrijk. Ten eerste is de informatievoorziening over de woonservicezones zelf al belangrijk. Stevin Fieret van Vitras/CMD merkte op dat veel inwoners eigenlijk niet echt op de hoogte zijn van het bestaan van de woonservicezones en weten veel van hen niet eens in welke woonservicezone zij wonen. Wanneer echter effectief gebruik gemaakt zou willen worden van de woonservicezones, is het ook van belang dat de bewoners van het bestaan van de woonservicezones af weten, zodat zij ook beter de weg naar hulpverlening kunnen vinden. Het

doel van de woonservicezones is immers, dat het voor alle bewoners, ongeacht beperking, prettig moet zijn om in de wijk te wonen. Mensen moeten dan wel op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er zijn. In paragraaf 7.2.4. wordt het vergroten van de bekendheid van de woonservicezones verder uitgewerkt. Naast de informatievoorziening over de woonservicezones zelf, is ook de informatie over de leefbaarheid in de woonservicezones voor de burgers belangrijk. Wanneer er op een duidelijke en makkelijke manier gecommuniceerd wordt over in welke wijk bepaalde problemen zijn, of in welke wijk bepaalde zaken juist heel goed geregeld zijn, kan dit invloed hebben op de keuze om in een bepaalde wijk te gaan of willen wonen. Ook voor inwoners in de wijken is het belangrijk om op de hoogte te zijn van de eventuele problemen in de wijk, zodat zij mogelijk kunnen ingrijpen of helpen om dit te verhelpen. Wanneer er bijvoorbeeld veel overlast is door jongeren op straat, kan dit worden verholpen door actieve bewoners (met gezag) die de jongeren op hun gedrag aanspreken. Dit sluit mooi aan bij het speerpunt van de woonservicezones dat bewoners veel zaken onderling proberen op te lossen, voordat er hulp van buitenaf wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld de politie). Het gaat hier dus vooral om de informatievoorziening vanuit de gemeente Nieuwegein of haar partners naar de burgers toe. De gemeente Nieuwegein of haar partners in de woonservicezones, zullen bepaalde informatie moeten verstrekken aan de burgers, zodat zij ook op de hoogte zijn van de situatie in de wijken.

## **7.2. Benodigde informatie beleidsmakers over leefbaarheid en woonservicezones**

Volgens Suzanne Geertsema, beleidsmedewerker bij de gemeente Nieuwegein, is het erg belangrijk om veel aandacht te schenken aan meningen, ervaringen en gevoelens van bewoners in de wijk. Dit zijn uiteindelijk toch de mensen waar het allemaal om draait. Wanneer de bewoners zich prettig voelen in de wijk, zullen zij de leefbaarheid van de wijk ook vaak als hoog ervaren. Hoe prettiger de inwoners zich voelen, hoe minder problemen er over het algemeen zijn. In paragraaf 7.2.2. wordt het belang om burgers te betrekken verder uitgewerkt. Naast het belang van de inwoners, noemt Suzanne Geertsema ook het belang om de bevolkingskenmerken van de wijk helder voor ogen te hebben. Het is belangrijk om te weten wat voor soort mensen er vooral in een wijk wonen, zodat er gericht op kan worden ingespeeld bij het maken van beleid of voor het organiseren van activiteiten. Zo kunnen er bijvoorbeeld activiteiten worden georganiseerd voor mensen die zich eenzaam voelen door deze mensen uit hun sociale isolement te halen. Het is dan dus wel belangrijk om te weten waar veel eenzame mensen wonen (Suzanne Geertsema, gemeente Nieuwegein, 2012).

Zoals in hoofdstuk 6 is genoemd, hebben alle partijen die betrokken zijn bij de leefbaarheid in de woonservicezones andere belangen en wensen. Toch zijn er bepaalde belangen en wensen die in meer of mindere mate door alle partners belangrijk worden gevonden. Deze informatie kan erg belangrijk zijn voor het maken van beleid over de leefbaarheid in de woonservicezones. In de komende paragrafen wordt een aantal speerpunten beschreven dat volgens een aantal van de partners van de woonservicezones erg belangrijk zijn om mee te nemen in verder beleid over de leefbaarheid in die woonservicezones. Deze komen in grote mate ook overeen met de in paragraaf 7.1. genoemde redenen waarom de informatievoorziening zo belangrijk is. Ook komen deze speerpunten deels overeen met de in paragraaf 4.2. genoemde aspecten voor een effectieve wijkenaanpak.

### **7.2.1. Samenwerking**

De SBWU geeft aan dat samenwerking erg belangrijk is binnen de woonservicezones en dat die samenwerking ook echt gestimuleerd moet worden. De SBWU geeft aan dat door de

woonservicezones wel de faciliteiten worden gecreëerd, maar dat er dan toch niet genoeg onderling contact is. Stevin Fieret van Vitras/CMD ziet de rol van de gemeente hierin als volgt: *“Het is heel belangrijk dat de gemeente enerzijds de samenwerking tussen de verschillende organisaties stimuleert om steeds meer op wijkniveau te gaan werken en hierin tegelijkertijd handvatten te gaan bieden over hoe dat dan moet gebeuren”*. Ook Willemien Hermans van Zorgspectrum onderkent het belang van samenwerking binnen de woonservicezones. Zij geeft aan dat er vaak signalen binnenkomen bij verschillende instanties over bijvoorbeeld problemen binnen een gezin of overlast in de wijk, maar dat deze vaak niet gedeeld worden met andere hulpverlenende organisaties. Juist de bundeling van die signalen is erg belangrijk om de hulpverlening te kunnen verbeteren. Als een bepaalde organisatie of persoon iets signaleert waar deze zelf niets aan kan doen, is het belangrijk dat de signalen doorgegeven worden aan andere organisaties die de mensen wel kunnen helpen of die misschien wel iets aan de overlast kunnen doen, zoals de politie. Om deze reden is het erg belangrijk dat de verschillende partners van een woonservicezone goed contact met elkaar onderhouden. De taakgroepen kunnen hierin een nuttige rol spelen, omdat men elkaar hier ontmoet. Wat volgens Willemien Hermans ideaal zou zijn, is een centraal meldsysteem waarin alle betrokken organisaties problemen kunnen melden die gesignaleerd worden. Dit zou dan weer door andere betrokken organisaties kunnen worden opgepakt. Wanneer de signalen goed geregistreerd worden, is het voor alle partijen overzichtelijker en kan er ook actie op worden ondernomen (voor individuele gevallen, of kleinschalige problemen) of beleid op worden gemaakt (SBWU, Ingrid van den Berkenmortel e.a., 2012; Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012; Zorgspectrum, Willemien Hermans, 2012). Het is zeker zo dat op het gebied van de hulpverlening aan gezinnen of individuen dit soort samenwerking en signalering erg nuttig en zinvol kan zijn. Wanneer het echter gaat over de samenwerking op bestuurlijk niveau, en als het gaat om het maken van beleid, wordt dit vaak gecompliceerder. Zoals al verschillend malen is genoemd, hebben verschillende partijen die betrokken zijn bij het maken van beleid, allemaal hun eigen achtergronden, kijken zij vaak anders tegen zaken zoals leefbaarheid aan en hebben zij allemaal andere belangen. Daar komt nog eens bij dat elke partij de informatie deelt die volgens hen belangrijk is en vooral, de informatie die de standpunten onderstrepen. Het is daarom vaak lastig om een eenduidige visie te ontwikkelen waar iedereen het volledig mee eens is. Het is vaak zaak om toch een overeenstemming te bereiken waar iedereen zich min of meer in kan vinden. Het is ook erg nuttig en belangrijk om elkaars standpunten en informatie kritisch te bekijken. Wat altijd mee moet spelen in het achterhoofd van de betrokkenen en beleidsmakers zijn de behoeften van de burgers, hier gaat leefbaarheid namelijk over. Wanneer niet genoeg rekening wordt gehouden met wat de burgers willen, kan men ook niet werken aan het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken. Zoals in paragraaf 2.1. al naar voren kwam, is leefbaarheid namelijk een relatief begrip wat niet kan bestaan zonder de mensen, omdat die mensen waarde toekennen aan het begrip. Soms lijkt het wel of de samenwerking over de woonservicezones vooral een beleidsmatig of bestuursmatig instrument is, waar wel onderling contact is met de samenwerkende partijen, maar weinig met de burgers zelf. Hier moet men voor oppassen, het is erg belangrijk om de burgers er ook bij te betrekken en naar ze te luisteren.

### **7.2.2. Bewoners betrekken**

De SBWU geeft aan dat het bij woonservicezones vooral draait om wat de wijk en zijn inwoners nodig heeft. Zoals in de vorige paragraaf al werd genoemd, is het dan ook erg belangrijk om bewoners hierbij te betrekken om maatwerk te kunnen leveren. Er wordt in Nieuwegein op verschillende manieren gewerkt aan projecten met bewoners. Als er iets bereikt zou willen worden in de wijken, is het noodzakelijk om hier ook de inwoners bij te betrekken, omdat dit de mensen zijn die in de wijk wonen en leven. Het is ook erg belangrijk om de bewoners op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en besluiten in en voor hun wijk. Hierbij is het erg belangrijk dat de beleidsmakers transparant te werk gaan en de bewoners er ook echt bij betrekken en op de

hoogte houden. De gemeente Nieuwegein probeert bewoners zo goed mogelijk te informeren en te betrekken, onder andere door middel van bewonersbijeenkomsten, een nieuwsbrief en door de woonservicecentra. Echter blijkt het vaak toch nog wel moeilijk om de bewoners ook daadwerkelijk goed te bereiken en de juiste informatie aan de juiste doelgroep aan te bieden. Hieraan wordt wel gewerkt bij de gemeente. Juist om deze reden is het zo belangrijk dat de leefbaarheid en de bevolkingskenmerken per wijk goed in kaart wordt gebracht, omdat dit kan bijdragen aan het richter aanbieden van informatie en hulp. Het zou volgens de SBWU ook goed zijn om een platform te creëren waar de burgers hun mening kunnen geven over de leefbaarheid in de wijk en waar zij zich ook kunnen aanmelden om actief een bijdrage te leveren. De drempel voor de inwoners om hun eigen mening te laten horen of om een bijdrage te leveren zou minder hoog moeten zijn. Het is daarnaast erg belangrijk om te weten wat de behoeften van de bewoners zijn. Wanneer men weet wat de behoeften van de bewoners binnen een wijk of woonservicezone zijn, kan hierop ingesprongen worden in beleid (Suzanne Geertsema, Gemeente Nieuwegein 2012; SBWU, Ingrid van den Berkenmortel e.a., 2012; SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, 2012).

### **7.2.3. Het nastreven van een gezamenlijk doel**

Om goede resultaten te kunnen behalen in de woonservicezones is het belangrijk dat de samenwerkende partijen een gezamenlijk doel nastreven. Het is dus erg belangrijk dat die doelen van tevoren ook duidelijk omschreven worden en dat hier overeenstemming onder de partners over is (SBWU, Ingrid van den Berkenmortel e.a., 2012). Dit is nogal eens lastig omdat elke betrokken partij andere doelen en visies nastreeft. Vooral als het gaat om leefbaarheid kunnen die meningen wel eens uiteen lopen. Dit heeft vooral ook te maken met het feit dat leefbaarheid zelf al een subjectief en complex begrip is. Als er dan ook nog eens partijen bij betrokken zijn met uiteenlopende achtergronden, kunnen de meningen over het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken nogal eens verschillen.

### **7.2.4. Bekendheid vergroten van de woonservicezones**

Volgens Ingrid van den Berkenmortel van de SBWU doet de gemeente Nieuwegein er best wat aan om de inwoners te informeren over de ontwikkelingen in de woonservicezones, maar hangt dit sterk af van hoe actief de inwoners hier zelf in zijn. Zo wordt er wel informatie verstrekt via bijvoorbeeld krantjes, maar niet iedereen leest deze. Wat Ingrid van den Berkenmortel aangeeft is dat er misschien wel wat meer informatie kan worden gegeven over het bestaan van de woonservicezones. Ze denkt dat best veel inwoners niet of nauwelijks op de hoogte zijn van de woonservicezones en de mogelijkheden hiervan. Misschien zou dit een keer goed kunnen worden uitgelegd door middel van een simpele folder die huis-aan-huis wordt verspreid. 'Woonservicezone' is voor veel inwoners waarschijnlijk een nietszeggende term en wordt gedacht dat dit niet op hen slaat. Wanneer alles duidelijk en gemakkelijk wordt uitgelegd in een folder, zou dit kunnen bijdragen aan de bekendheid van de woonservicezones (SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, 2012).

Ook volgens Stevin Fieret van Vitras/CMD zijn de meeste inwoners niet echt op de hoogte van de ontwikkelingen van de woonservicezones. Hij hoort mensen er in ieder geval niet vaak over en hij heeft het idee dat de woonservicezones niet echt spelen onder de mensen. Volgens Stevin Fieret zijn de woonservicezones ook niet zichtbaar genoeg, inwoners weten vaak niet eens in welke woonservicezone ze wonen. Het is volgens hem echter wel belangrijk dat het meer bekendheid krijgt onder de inwoners, want als iemand een keer iets nodig heeft (bijvoorbeeld zorg) is het belangrijk dat mensen weten waar men terecht kan en welke voorzieningen er zijn en waar.

Marella Verhagen van Jutphaas Wonen geeft aan dat er volgens haar veel te weinig wordt geadverteerd door de gemeente over de woonservicezones. Mensen zijn volgens haar ook niet voldoende op de hoogte van de mogelijkheden die de woonservicezones bieden. Zoals al eerder gezegd, zou het volgens Stevin Fieret mooi zijn als alles in één maatschappelijk centrum per woonservicezone te vinden is, zodat mensen makkelijk de voorzieningen of ondersteuning kunnen krijgen die ze nodig hebben. De gemeente zou in die zichtbaarheid en bekendheid van de woonservicezones wel een rol kunnen spelen volgens Stevin Fieret, door middel van informatieverstrekking hierover. Zoals Ingrid van den Berkenmortel ook al aangaf zegt de term 'woonservicezone' mensen niet zo veel. De informatie hierover zou kunnen worden verbeterd door bijvoorbeeld informatiefolders rond te sturen. Ook is volgens Stevin Fieret de zichtbaarheid en herkenbaarheid van het gebouw van een woonservicecentrum erg belangrijk. Mensen moeten wel weten dat het woonservicecentrum er is. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door duidelijk de naam en functie op het gebouw te plaatsen, of door borden door de wijk te plaatsen die aangeven waar het woonservicecentrum is (Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012, SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, 2012; Jutphaas Wonen, Marella Verhagen, 2012).

### **7.3. De behoefte naar informatie over leefbaarheid**

Uit gesprekken met diverse betrokkenen bij de woonservicezones (waaronder de wijkmanagers en partners van de woonservicezones) bleek dat er vooral behoefte is aan 'zachte'/subjectieve gegevens over de wijken. Er zijn op dit moment vooral harde statistieken beschikbaar, maar de zachte kant ontbreekt vaak. Het zou volgens de betrokkenen mooi zijn als deze twee werelden gecombineerd zouden kunnen worden. Verder gaven vooral de wijkmanagers aan dat gegevens op een zo laag mogelijk schaalniveau gewenst zijn, het liefst op buurtniveau. Dit is vaak echter erg lastig, omdat veel gegevens alleen op gemeente- of wijkniveau beschikbaar zijn.

Veel van de partners van de woonservicezones waar mee gesproken is, gaven aan dat er vaak wel veel informatie beschikbaar is over de wijken, maar dat deze informatie heel verspreid is en via verschillende kanalen beschikbaar is. De informatie is niet samengebracht op één plek, waardoor het overzicht en de mogelijkheid tot analyses ontbreekt. Er blijkt dus behoefte te zijn naar verschillende informatie op wijkniveau welke gebundeld op één plaats, bijvoorbeeld in een interactieve kaart.

Willemien Hermans van Zorgspectrum formuleerde het volgende over de wijkprofielen en de interactieve kaart:

*"Er ligt best wel een behoefte naar de bundeling van verschillende gegevens en informatie. Vooral als dit mooi in kaart wordt weergegeven, zodat op een relatief snelle en makkelijke manier informatie kan worden verkregen. Het zou een uitgangspunt moeten worden voor verdere analyse en onderzoek. Het zou bepaalde trends of situaties in de wijken kunnen signaleren, waardoor hulpverleners/gemeente hier verder naar kunnen kijken. Voor zorgspectrum ligt de behoefte dan vooral op de informatie over ouderenzorg".*

Stevin Fieret van Vitras/CMD formuleerde het volgende over de interactieve kaart:

*"Het is erg handig om te weten waar bepaalde doelgroepen zitten. Zo zijn we bijvoorbeeld aan het nadenken over voorlichting voor mensen met bijvoorbeeld schulden of financiële problemen. Als we weten waar de concentraties zitten, kunnen we daarop inspelen door gericht voorlichting of cursussen te geven in bepaalde wijken. Daarnaast is het ook veel handiger om die informatie op een kaart te zien, omdat dan in een oogopslag duidelijk is wat de verschillen zijn tussen de wijken".*

Er is dus zeker behoefte aan meer en overzichtelijkere informatie over leefbaarheid in de wijken. Dit is gebleken uit gesprekken met betrokkenen binnen de gemeente Nieuwegein en partners van de woonservicezones. Deze informatie zou vervolgens het uitgangspunt kunnen zijn naar verder onderzoek voor het maken van beleid. Waar verder nog behoefte aan is, is een soort overzicht van signalen die binnenkomen over problemen die spelen in de wijk. Dit kan zijn op individueel niveau of voor de hele wijk. Er zou eigenlijk een systeem ontwikkeld moeten worden waar alle betrokkenen signalen kunnen invoeren, zodat andere betrokkenen die signalen kunnen oppakken en hier iets mee kunnen doen.

#### **7.4. Beschikbare informatie en kanalen voor het monitoren van leefbaarheid in de wijken**

Er zijn verschillende kanalen en er is verschillende informatie beschikbaar om de leefbaarheid in de wijken te monitoren. De gemeente Nieuwegein acht het zeer belangrijk om die leefbaarheid te kunnen monitoren, zodat er ingegrepen kan worden waar nodig. Er is een aantal kanalen via wie veel informatie over de wijken binnenkomt, deze worden hieronder besproken. Wel is het zo dat het altijd de vraag is wat er precies gemonitord moet of kan worden als het gaat om leefbaarheid. Zoals in hoofdstuk 2 al naar voren kwam, is er geen eenduidige definitie voor leefbaarheid te geven en is leefbaarheid een erg complex en subjectief begrip. Om die reden is leefbaarheid eigenlijk moeilijk te monitoren. Toch wordt door de gemeente Nieuwegein wel geprobeerd om via de onderstaande kanalen of instrumenten zo veel mogelijk informatie over leefbaarheid te verkrijgen.

##### **7.4.1 Wijkmanagers en taakgroepen**

Zoals al in paragraaf 5.3.2. naar voren kwam, zijn de wijkmanagers medewerkers van de gemeente Nieuwegein die ook de taakgroepen voorzitten. Omdat er in de taakgroep verschillende betrokken partners van de woonservicezone vertegenwoordigd zijn, kan er gecommuniceerd worden over problemen in de wijk en kan met elkaar worden overlegd om te komen tot oplossingen. Op deze manier zijn de verschillende betrokken partijen beter op de hoogte van wat er speelt in de wijk, ook buiten hun eigen expertiseveld. Hierdoor kunnen verschillende problemen aan elkaar worden gekoppeld, waardoor het vaak beter mogelijk is om de problemen op te lossen. Het belangrijkste doel van de taakgroepen is het signaleren van problemen in de wijk en het samenwerken om die problemen aan te pakken. Het gaat hierbij vaak om acute problemen die op dat moment spelen, bijvoorbeeld problemen bij gezinnen, overlast door bijvoorbeeld rommel op straat of overlast door groepen jongeren. Daarnaast kan het gaan om meer structurelere problemen, zoals vervallen huizen of gebouwen, een tekort aan voorzieningen of andere zaken waardoor de wijk op bepaalde vlakken niet meer voldoet aan de behoeften van de mensen. Ook kan het gaan over structurele problemen zoals eenzaamheid, werkloosheid, overgewicht, taalachterstanden of criminaliteit. Doordat er verschillende partners vertegenwoordigd zijn in de taakgroepen vanuit verschillende disciplines en expertisevelden, kunnen problemen worden gesignaleerd over een heel breed spectrum, waardoor een goed inzicht kan worden verkregen over de situatie in de wijk. De structurele problemen zijn vaak niet op te lossen door de taakgroepen, maar de wijkmanagers kunnen die problemen wel doorspelen naar de beleidsmedewerkers of het Bestuurlijk Netwerk.

##### **7.4.2. Bestuurlijk Netwerk**

Ook in het Bestuurlijk Netwerk komen de verschillende partners van de woonservicezones bijeen om te overleggen over de situatie in de wijken. Het Bestuurlijk Netwerk staat echter wel wat verder van de burgers en de wijk af dan de taakgroepen. De participatie aan het Bestuurlijk Netwerk wordt vooral ingevuld op bestuurlijk niveau en wordt voorgezeten door de wethouder. Het Bestuurlijk Netwerk is niet zozeer bedoeld om problemen uit de wijk te signaleren, maar

vooral om die problemen aan te pakken door een innovatieve en integrale aanpak van wonen, zorg en welzijn. Juist hierom is het belangrijk dat de verschillende partners vertegenwoordigd zijn in dit Bestuurlijk Netwerk en dat de signalen vanuit de taakgroep doorkomen. In het Bestuurlijk Netwerk worden de problemen en signalen uit de wijk besproken en wordt richting gegeven aan de inhoud en prioriteiten van programma's die kunnen worden opgestart of die al lopen in de woonservicezones.

#### **7.4.3. Contact met betrokken partijen van de woonservicezones**

Zoals al in paragrafen 7.3.1. en 7.3.2. werd genoemd, is contact en samenwerking met de partners van de woonservicezones erg belangrijk. Sterker nog, die samenwerking is van cruciaal belang, want zonder de partners zouden de woonservicezones niet kunnen bestaan. Het zijn juist de partners die problemen in de wijk signaleren en doorgeven in de taakgroepen, de klankbordgroep of in het Bestuurlijk Netwerk. Als er geen contact zou zijn met de partners, zouden de beleidsmakers veel minder goed op de hoogte zijn van wat er speelt in de wijken en zou dit veel meer werk opleveren. Niet alleen op het gebied van de signalering zijn de partners erg belangrijk voor de gemeente, maar ook als het gaat om het monitoren van de wijken en om het uitvoeren van bepaalde taken zijn de partners onmisbaar. Natuurlijk kost het de gemeente, de wijkmanagers en de beleidsmakers tijd om contacten te onderhouden met de partners van de woonservicezones, maar het zou nog veel meer tijd kosten als er geen contact zou zijn met die partners. Dan zou de gemeente veel meer taken zelf moeten gaan uitvoeren.

#### **7.4.4. De inwonersenquête**

Naast de taakgroepen, het Bestuurlijk Netwerk en het contact met de partners is er nog een ander instrument dat veel informatie oplevert over de situatie in de wijken, namelijk de inwonersenquête die elke twee jaar wordt uitgevoerd door de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente Nieuwegein. Deze enquête geeft vooral weer wat er bij de bewoners in de wijken speelt en laat ook veel subjectieve, 'zachte' gegevens zien. Dit is een erg nuttige aanvulling voor de objectieve gegevens die er vaak al zijn en op de signalen die naar voren komen in de taakgroepen. Door de enquête kan een beeld verkregen worden van subjectieve gegevens zoals hoe prettig mensen het vinden om te wonen in de wijk, of hoe veilig zij zich voelen in de wijk. De gemeente Nieuwegein vindt het erg belangrijk om te weten wat de burgers vinden van de stad en van het beleid van de gemeente. Ook wil de gemeente graag weten waar de inwoners van Nieuwegein behoefte aan hebben. Om deze reden wordt de inwonersenquête elke twee jaar uitgevoerd. Een aantal voorbeelden van gegevens uit de inwonersenquête komen in paragraaf 7.5.2. terug, een ander voorbeeld is tabel 2, waarin de rapportcijfers per wijk worden weergegeven. De gegevens uit de inwonersenquête lopen zeer breed uiteen van gegevens over de betrokkenheid van inwoners bij Nieuwegein of bij hun wijk, het gebruik van internet, verkeer en vervoer, zorg, vrijwilligerswerk en overlast tot gegevens over arbeidsparticipatie, de waardering van de woonomgeving, problemen in de wijk en veiligheid.

Een voorbeeld van de informatie uit de inwonersenquête is de indicator voor leefbaarheid per wijk, zoals te zien in tabel 5. Deze indicator is samengesteld aan de hand van de volgende informatie: (Gemeente Nieuwegein, 2011, p.97-105).

- Vermogensdelicten
- Overlast
- Verkeersoverlast
- Verloedering
- Dreiging

Tabel 5: Gemiddelde indicator leefbaarheid

Wijk	2010
Stadscentrum	6.2
Merwestein	6.9
Jutphaas Wijkersloot	6.1
Zuilenstein, Huis de Geer, Blokhoeve	7.6
Batau Zuid	7.3
Batau Noord	7.3
Doorslag	7.2
Galecop	7.5
Fokkesteeg	6.5
(Hoog) Zandveld, Lekboulevard	7.1
Vreeswijk	8.2
<b>Nieuwegein</b>	<b>7.2</b>

Bron: Gemeente Nieuwegein, 2011, p.105

## 7.5. Communicatie van informatie over leefbaarheid en woonservicezones

### **7.5.1. Communicatie naar partners woonservicezones**

Ingrid van den Berkenmortel van de SBWU is van mening dat de informatievoorziening vanuit de gemeente naar de partners van de woonservicezones steeds beter is geworden in de afgelopen jaren. De partners worden steeds meer actief ingelicht over zaken die te maken hebben met de woonservicezones. Er zijn bijvoorbeeld Raadsvergaderingen waar de gemeente informatie geeft over de stand van zaken. Ingrid van den Berkenmortel is hier erg blij mee. Doordat de partners beter op de hoogte zijn van wat er speelt in de gemeente, kunnen zij ook beter de keuze maken waar ze wel en waar ze geen actieve bijdrage aan willen leveren. De verschillende organisaties worden nu tenminste op de hoogte gehouden van wanneer er bijeenkomsten zijn en wat daarin besproken gaat worden, waardoor ze zich ook beter kunnen voorbereiden. Ook via het Bestuurlijk Netwerk van de woonservicezones komt er veel informatie vanuit de gemeente. Ook Stevin Fieret van Vitras/CMD gaf aan dat er veel contact is met de gemeente, zeker door de veranderingen wat betreft de AWBZ en Wmo. Ingrid van den Berkenmortel is van mening dat dit dus de laatste jaren erg verbeterd is, maar ziet nog wel mogelijkheden om de betrokken partijen zelfs nog meer te betrekken in de besluitvorming en om de samenwerking tussen de partners van de woonservicezones nog meer te versterken (SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, 2012; Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012).

Ondanks dat er de laatste jaren een verbetering te zien is in de communicatie vanuit de gemeente naar de partners van de woonservicezones toe, denk Stevin Fieret dat de partners nog wel meer betrokken kunnen worden bij de oplossing van problemen, of bij andere zaken. Stevin Fieret geeft aan dat er op dit moment weinig vraag vanuit de gemeente komt of hij of Vitras/CMD iets zou kunnen betekenen. Hij is van mening dat hier nog veel meer uit te halen is, als de gemeente Vitras er meer bij zou betrekken. De gemeente zou dus best af en toe kunnen vragen of Vitras of de zichtbare schakels ze ergens mee kan helpen. De gemeente zou hierin dus nog wel wat meer kunnen samenwerken. Er zou gekeken kunnen worden naar waar welke behoeften liggen en hoe de partners van de woonservicezones daar (al dan niet gezamenlijk) op in kunnen spelen. De taakgroepen kunnen hierbij erg nuttig zijn, omdat hier overlegd kan worden wie welk probleem oppakt of hoe er kan worden ingespeeld op de behoeften in de wijk. Als er bij de gemeente of bij



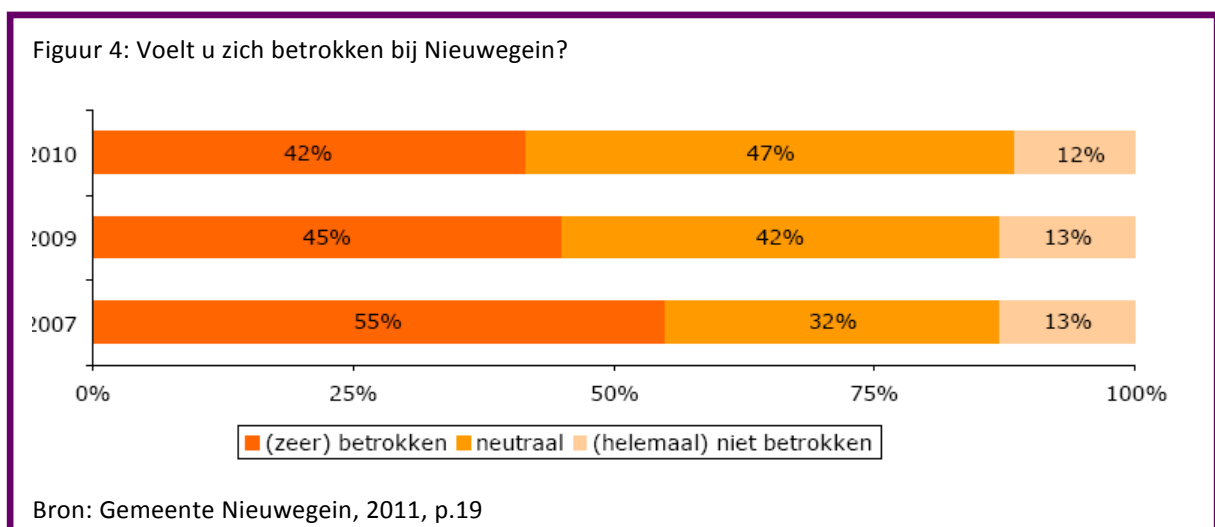
een andere partner signalen binnenkomen uit de wijk, zouden de partners hierbij kunnen worden betrokken om te komen tot een aanbod op maat (Vitras/CMD, Stevin Fieret, 2012).

### 7.5.2. Communicatie naar inwoners

Er is op dit moment sprake van een steeds verdergaande digitalisering, ook in Nieuwegein. Vooral jongeren gaan zich op andere manieren organiseren door het internet, waarbij de gemeentegrenzen steeds minder belangrijk worden. Door het internet en de sociale media is de manier waarop jongeren lezen en informatie tot zich nemen ook veranderd. De communicatie verloopt steeds meer via korte berichten in verschillende digitale netwerken. De gemeente Nieuwegein wil daarop inspringen door de informatievoorziening naar deze jongeren toe hierop toe te spitsen. De wijzen van communicatie naar de jongeren zal aangepast moeten worden om ze te kunnen bereiken. Er liggen grote mogelijkheden om de jongeren te kunnen bereiken door het gebruik van internet, maar deze moeten wel aangesproken worden. Op die manier wil de gemeente dat jongeren zich gaan interesseren voor wat er speelt in Nieuwegein, in de hoop dat jongeren zich erbij betrokken voelen, juist omdat de binding aan de gemeente of wijk steeds minder wordt door digitalisering (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.6). Voor een belangrijke doelgroep voor de woonservicezones, de ouderen, geldt die digitalisering in veel mindere mate. Voor deze groep ouderen hoeft de gemeente zich dus niet te richten op de communicatie via internet, maar zou het zich nog vooral moeten richten op berichten in huis-aan-huis bladen of folders.

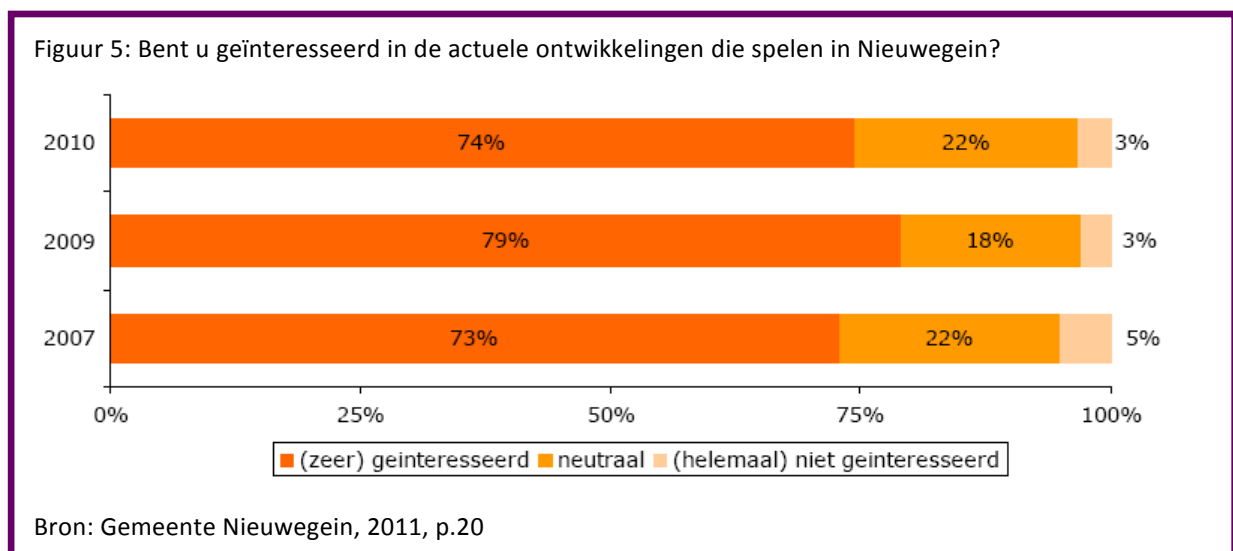
De gemeente Nieuwegein is vrij kritisch over de manier waarop zij met de inwoners communiceert, zo blijkt uit het collegeprogramma 2010-2014. Hierin wordt vermeld dat de gemeente de communicatie met de inwoners aanzienlijk verbeterd heeft de afgelopen tijd, maar dat zij zich wel steeds blijft afvragen of ze wel voldoende openstaat voor opvattingen vanuit de samenleving. Het is volgens de gemeente Nieuwegein erg belangrijk om te kijken naar wat de inwoners, bedrijven en instellingen belangrijk vinden. Zoals al eerder naar voren kwam wordt het belangrijk gevonden om inwoners meer en beter bij de besluitvorming te betrekken. Door de inwoners erbij te betrekken kan meer input worden verkregen over wat er nou eigenlijk echt leeft en speelt in de wijken (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.6).

In hoofdstuk 5 kwam al naar voren dat de gemeente, zeker in het kader van de WMO-ontwikkelingen, veel waarde en belang hecht aan betrokkenheid bij de wijk en solidariteit met medeburgers. In de inwonersenquête is aan bewoners gevraagd of zij zich betrokken voelen bij de gemeente.



Uit figuur 4 komt naar voren dat in 2010 iets minder dan de helft (42%) van de bewoners zich (zeer) betrokken voelt bij Nieuwegein. Slechts een klein deel geeft aan zich niet betrokken te voelen. De meerderheid is staat hier neutraal tegenover. Sinds 2007 is het aantal mensen dat zich betrokken voelt bij Nieuwegein wel flink afgenomen van 55% tot 42%. Hier ligt dus wel een uitdaging om dit percentage weer wat omhoog te krijgen, want als de betrokkenheid bij de wijk laag is, zijn mensen over het algemeen ook minder bereid om zich in te zetten voor de wijk en om de medemens te helpen.

Ook is de inwoners gevraagd hoe geïnteresseerd men is in de actuele ontwikkelingen die spelen in Nieuwegein.



Uit figuur 5 blijkt dat de grote meerderheid (74%) erg geïnteresseerd is in de ontwikkelingen. Maar uit tabel 6 blijkt dat slechts een klein gedeelte van de bewoners het nieuws van de gemeentelijke organisatie volgt. Mensen zijn dus wel geïnteresseerd in wat er in Nieuwegein speelt, maar ze zijn een stuk minder geïnteresseerd in wat er door of over de gemeente naar buiten wordt gebracht.

Tabel 6: Volgt u het nieuws van de gemeentelijke organisatie?

	2010
Ja, vaak of altijd	23%
Ja, soms	56%
Nee	21%

Bron: Gemeente Nieuwegein, 2011, p. 21

Vervolgens is ook gevraagd op welke manier men dit nieuws dan volgt (Tabel 7).

Tabel 7: Op welke manier volgt u dit nieuws?

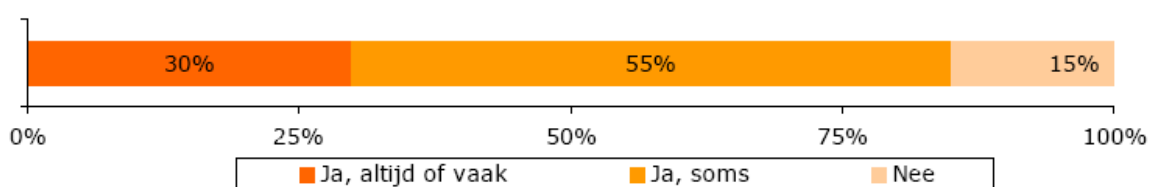
Media	2010
Via de gemeentepagina in het huis aan huisblad De Molenkuier	92%
Via nieuwsbrieven en folders van de Gemeente Nieuwegein	64%
Via vrienden, bekenden of familie	20%
Via de website van de gemeente	20%

Via voorlichtingsbijeenkomsten van de gemeente	7%
Via het Raadsinformatiesysteem op de website van de gemeente of abonnement op raadsstukken	1%
Via twitter: twitter.com/nieuwegein_nl	0%
Via YouTube: youtube.com/gemeentenieuwegein	0%
Anders	5%

Bron: Gemeente Nieuwegein 2011, p.22

Wat opvalt is dat de gemeentepagina in het huis aan huisblad veel gelezen wordt van de mensen die het gemeentelijke nieuws volgen. Daarnaast blijken ook nieuwsbrieven en folders vrij effectief. Opvallend is dat de sociale media Twitter en Youtube vrijwel niet bekeken worden.

Figuur 6: Volgt u het nieuws over Nieuwegein in de lokale media?



Bron: Gemeente Nieuwegein, 2011, p.23

Uit Figuur 6 blijkt dat een iets groter percentage inwoners het nieuws over Nieuwegein in de lokale media volgt, maar nog steeds niet veel (30%). Dit is best opmerkelijk te noemen, omdat bijna driekwart van de inwoners aangaf wel geïnteresseerd te zijn in de ontwikkelingen in Nieuwegein. Hier zou dus voor de gemeente wel een uitdaging kunnen liggen om deze mensen erbij te betrekken.

Ook hier is gevraagd naar via welke media het nieuws gevolgd wordt (tabel 8)

Tabel 8: Via welke media volgt u dit nieuws?

Media	2010
Huis aan huisblad De Molenkuier	91%
Huis aan huisblad Ons Nieuwegein	74%
RTV Utrecht	46%
Huis aan huisblad Stadsblad	42%
AD Utrechts Nieuwsblad	38%
Radio M Utrecht	23%
RTV 9	9%
Internetsite 'Digitale Stad Nieuwegein	9%
De website www.HetLokaleNieuws.nl	1%
Facebook	1%
Twitter	0%
Hyves	0%
Anders	2%

Bron: Gemeente Nieuwegein, 2011, p.23

Als er gecommuniceerd zou moeten worden over zaken die met de leefbaarheid te maken hebben, zou dit het beste kunnen gebeuren via het huis aan huisblad De Molenkuier of via nieuwsbrieven of folders. Deze media worden het meeste bekeken door de bewoners. De overige media worden veel minder bekeken en zullen dus ook minder mensen bereiken. Overigens ligt er wel een uitdaging of mogelijkheid liggen voor de gemeente om meer mensen te bereiken via het internet en de sociale media. Dit zal echter minder aansluiten bij de oudere doelgroepen in de gemeente, maar kan wel effectief zijn voor jongere doelgroepen. Wat vooral belangrijk is, is dat hierover duidelijk wordt gecommuniceerd en dat het ook bekend is bij de inwoners

In het collegeprogramma van de gemeente wordt aangegeven dat de gemeente in hun informatievoorziening steeds meer wil gaan inspelen op de digitalisering van de samenleving, vooral als het gaat bij het bereiken jongeren. Volgens de gemeente Nieuwegein is communicatie door middel van korte berichten in verschillende digitale netwerken de toekomst. In het collegeprogramma wordt ook aangegeven dat de communicatie met de inwoners de afgelopen periode aanzienlijk is verbeterd, maar er wordt zich steeds afgevraagd of ze op de goede weg zitten en of ze voldoende openstaan voor de bewoners (Gemeente Nieuwegein, 2010, p.8).

## Hoofdstuk 8

### Conclusies

In deze conclusie zal eerst worden ingegaan op een aantal conclusies over leefbaarheid en de woonservicezones en vervolgens zal de onderzoeksvraag, zoals geformuleerd in de inleiding, worden beantwoord. Deze luidt als volgt:

*“Met welke problemen wordt de gemeente Nieuwegein geconfronteerd met betrekking tot de informatievoorziening over de kwaliteit van de leefomgeving in de 5 woonservicezones en welke mogelijkheden zijn er om die informatie beter in te zetten voor het maken van beleid?”*

Het is lastig om een eenduidige definitie van leefbaarheid of de kwaliteit van de leefomgeving te geven. Het is een complex en divers begrip. Leefbaarheid kan vanuit verschillende perspectieven en disciplines worden benaderd. Het is een subjectief begrip en zou altijd vanuit het perspectief van de mensen moeten worden bekeken. De leefbaarheid van een gebied is in grote mate contextafhankelijk. Het is daarom belangrijk om altijd rekening te houden met de context van een bepaalde wijk of buurt. Leefbaarheid hangt nauw samen met de behoeften van mensen en de ontwikkelingen in de maatschappij. Dit komt ook terug in de definitie die in deze masterthesis is gebruikt: *“Leefbaarheid is de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens op een bepaalde plaats in een bepaalde tijd aan worden gesteld”*.

Het mensbeeld dat achter deze definitie zit is vooral dat van ‘de mens’ als individu. Zoals genoemd, is leefbaarheid subjectief en kan het per persoon verschillen. Het is dan ook vrijwel niet mogelijk om aan te sluiten bij de behoefte van alle mensen, al wordt vaak wel geprobeerd om bij de behoeften van zo veel mogelijk mensen aan te sluiten als het gaat om leefbaarheid. Wanneer men tracht om een zo compleet mogelijk beeld van de leefbaarheid te verkrijgen, zou men altijd moeten kijken naar de relatie tussen de mens en zijn omgeving en zou het zowel de omstandigheden waarin mensen zich bevinden (objectieve kenmerken) als hoe mensen die omstandigheden of omgeving ervaren (subjectieve kenmerken) moeten omvatten.

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is een erg belangrijke reden geweest van het opzetten van de woonservicezones in Nieuwegein. De gemeenten zijn hierdoor verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning binnen de gemeente. Door de invoering van de Wmo geldt er een compensatieverplichting, wat inhoudt dat gemeenten verplicht zijn om inwoners te compenseren voor de beperkingen die ze hebben als het gaat om het ‘meedoen in de samenleving’. Door herschaling moesten er taken overgeheveld worden van de nationale naar de gemeentelijke overheid en hierop moest worden ingesprongen om de zorg en maatschappelijke ondersteuning betaalbaar te houden. De woonservicezones blijken hiervoor een uitkomst te zijn.

De woonservicezones in Nieuwegein bestaan uit één of meerdere al bestaande wijken. De vijf woonservicezones dekken alle wijken in Nieuwegein. Deze woonservicezones zijn dus eigenlijk meer clusters van wijken dan subzones binnen wijken waar sneller of beter zorg geboden kan worden of waar meer levensloopbestendige woningen zijn dan elders in de wijk of stad. De woonservicezones in Nieuwegein zijn vooral uit een netwerksamenwerking waarbinnen wordt samengewerkt door de gemeente met verschillende maatschappelijke partners om maatschappelijke ondersteuning te bieden. Het zijn geen vaste, afgebakende delen van wijken waar de zorg voorop staat. Het grote verschil tussen de literatuur over woonservicezones en de woonservicezones in Nieuwegein is dat in de literatuur naar voren komt dat er een bepaalde wijk geschikt is voor mensen met een beperking en dat de voorzieningen hierop zijn aangepast. In Nieuwegein zijn vijf woonservicezones die alle wijken van Nieuwegein dekken en is men van mening dat men in heel Nieuwegein prettig moet kunnen leven, ongeacht eventuele beperkingen.

De onderzoeksvraag valt in drie gedeelten onder te verdelen, namelijk:

- Welke informatie hebben beleidsmakers nodig voor het maken van beleid?
- Welke informatie mist? Wat zijn de knelpunten of problemen?
- Wat zijn de mogelijkheden of kansen om de informatie beter in te zetten voor het maken van beleid?

### **8.1. Welke informatie hebben beleidsmakers nodig voor het maken van beleid?**

Leefbaarheid is een subjectief en contextafhankelijk begrip en het is daarom lastig om hier een standaard beleid op te maken. Het is erg belangrijk om altijd rekening te houden met de context van een bepaalde wijk of buurt, omdat leefbaarheid in grote mate contextafhankelijk is. De kwaliteit van de leefomgeving van een gebied is altijd afhankelijk van de plaats, cultuur en sociale groep. Dit kan zelfs nog per groep of per persoon verschillen. Wat dus erg belangrijk is bij het maken van beleid is dat er rekening gehouden wordt met de behoeften van de huidige en toekomstige gebruikers van de ruimte, omdat leefbaarheid met name gaat over in hoeverre de omgeving aansluit bij de behoeften van mensen. Er moet nagedacht worden over wat mensen een prettige leefomgeving vinden, of een prettige omgeving om te werken. Daarnaast is beleid vaak gebaseerd op objectieve feiten, terwijl vaak ook juist de subjectieve ('zachte') aspecten erg belangrijk zijn voor het maken van beleid over leefbaarheid. Leefbaarheid is immers erg subjectief en gaat vooral over hoe mensen de omgeving ervaren.

Een aantal aspecten is erg belangrijk gebleken voor het maken van beleid over leefbaarheid in de wijken en woonservicezones. Deze worden hieronder besproken.

#### **Samenwerking**

Samenwerking is erg belangrijk en noodzakelijk gebleken om iets voor elkaar te krijgen in de wijken. Een integrale aanpak en de samenwerking van verschillende instanties in één centraal punt voor hulpverlening is een voorwaarde om problemen effectief aan te kunnen pakken of om de situatie te verbeteren. Het is echter niet zo dat wijkenaanpak nodig is om verschillende partijen met elkaar samen te laten werken, maar het geeft de samenwerking vaak wel degelijk een impuls. Het is eigenlijk precies andersom: Omdat men iets wil bereiken in de wijken en problemen aan wil pakken, moet men wel samenwerken. Samenwerking is dus geen doel op zich, maar een middel.

#### **Bewoners centraal**

Het is belangrijk om de burgers centraal te stellen bij het maken van beleid. Er zou rekening gehouden moeten worden met de behoeften van de burgers en het is belangrijk om te weten welke hulp de burger eigenlijk wil. Juist de meningen en ervaringen van de bewoners zijn erg belangrijk voor het maken van beleid over de leefbaarheid in de wijken. Naast het in kaart brengen van de behoeften en wensen van de bewoners zou het ook goed zijn om de bewoners bij de problemen in de wijk te betrekken, zodat men zich verantwoordelijk en betrokken voelt bij de eigen wijk. Ook is het belangrijk om de bevolkingskenmerken per wijk duidelijk te hebben, omdat dit kan bijdragen aan het gericht aanbieden van informatie of hulp.

#### **Signalering van problemen**

Het is van belang dat de problemen in de wijken goed worden geanalyseerd. Een goed inzicht van de problemen in de wijk is noodzakelijk voor een effectieve wijkenaanpak en voor het maken van beleid over die wijk. Een goede analyse van de problemen leidt er vaak ook toe dat men weet welke problemen het meest urgent zijn. Daarnaast blijkt er behoefte te zijn aan verschillende informatie op wijkniveau, dat gebundeld is op één plaats. Het weergeven van deze informatie op kaart heeft de voorkeur.

### **Bestuurlijke betrokkenheid**

Bestuurlijke betrokkenheid is van groot belang voor een effectieve wijkenaanpak en voor het maken van beleid over die wijken. Het is belangrijk dat de mensen die in de wijken aan de slag gaan, gesteund worden door de bestuurders. Wanneer er geen of weinig bestuurlijk betrokkenheid is bij de problemen in de wijken, zal er ook minder effectief beleid op worden gemaakt.

## **8.2. Welke informatie mist? Wat zijn de knelpunten of problemen?**

### **Samenwerking**

Een probleem bij het aanpakken van de problemen in de wijken of van gezinnen, is dat er veel instanties en veel verschillende hulpverleners zijn die allemaal de mensen in de wijk willen helpen, of de situatie in de wijk willen verbeteren. Deze instanties of hulpverleners werken echter vaak langs elkaar heen, waardoor een effectieve aanpak niet goed mogelijk is. Daarbij komt dat de afstand tussen de gemeente en haar inwoners groot is en dat de gemeente vaak niet weet wat de inwoners willen en wat er echt speelt in de wijk. Mede door de invoering van de woonservicezones is er veel samenwerking en contact ontstaan tussen de gemeente en de partners. De vraag is echter of de gemeente hierdoor ook echt dichterbij de inwoners is komen te staan, of alleen dichterbij de partners.

### **Bewoners centraal**

De behoeften en wensen van de bewoners zouden centraal moeten staan en zouden het uitgangspunt moeten vormen voor het maken van beleid over de leefbaarheid in de wijken en woonservicezones. Dit gebeurt nu nog te weinig. De gemeente Nieuwegein weet over het algemeen nog onvoldoende wat de burger wil en kent de burgers niet goed genoeg om gericht in te kunnen grijpen. Ook is het belangrijk dat de bevolkingskenmerken van de wijken bekend zijn, zodat men op de hoogte is van wat voor soort mensen er wonen. Ook deze kennis is nog onvoldoende beschikbaar op dit moment, hier zou dus ook nog meer aandacht aan besteed moeten worden.

Naast het feit dat de gemeente blijkbaar onvoldoende op de hoogte is van wat er echt speelt in de wijken en van de behoeften van de bewoners, is er nog het knelpunt van het informeren en het echt betrekken van de inwoners. Er zijn vaak inwoners die best iets zouden willen bijdragen aan de wijk, bijvoorbeeld op het gebied van vrijwilligerswerk, maar vaak weten zij de weg niet goed. Het is ook erg belangrijk om de bewoners op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in hun wijk en de besluiten die daarover genomen worden. Het is hierbij van belang dat de beleidsmakers transparant te werk gaan en de bewoners ook echt op de hoogte houden. De gemeente Nieuwegein probeert haar inwoners al zo goed mogelijk te informeren door onder andere bewonersbijeenkomsten en nieuwsbrieven, maar het blijkt vaak toch nog lastig om de bewoners ook daadwerkelijk goed te bereiken en de juiste informatie aan de juiste doelgroepen te bieden.

### **Signalering van problemen**

Het is vaak zo dat er verschillende signalen over problemen in de wijk binnenkomen bij verschillende instanties. Het probleem is dat deze vaak niet gedeeld worden, terwijl juist de bundeling van deze signalen erg belangrijk is om de hulpverlening te kunnen verbeteren. Wanneer een bepaalde instantie of persoon een probleem signaleert waar deze zelf niets aan kan doen, is het belangrijk dat de signalen doorgegeven worden aan andere instanties die hier wellicht wel iets aan kunnen doen. Als de signalering van de problemen wordt verbeterd, is het ook mogelijk om gericht beleid te maken op deze problemen, omdat deze beter bekend zijn.

Daarnaast geven veel van de partners van de woonservicezones waarmee gesproken is aan dat er veel informatie beschikbaar is over de wijken, maar dat deze informatie heel erg verspreid is en via

verschillende kanalen beschikbaar is. De informatie is niet samengebracht op één plek, waardoor het overzicht en de mogelijkheid tot analyse ontbreekt.

### **Bestuurlijke betrokkenheid**

Een knelpunt in de bestuurlijke betrokkenheid van de gemeente Nieuwegein is dat de gemeente de uitvoeringspraktijk niet goed genoeg kent. De beleidsmakers en bestuurders hebben niet genoeg kennis van hoe het eraan toegaat in de wijken, welk werk de mensen 'in de frontlijn' doen en hoe het beleid wordt uitgevoerd of uitgevoerd zou moeten worden. Dit maakt het lastig om gericht beleid te maken, omdat men onvoldoende op de hoogte is van wat de uitwerking van het beleid zal zijn.

### **Bekendheid van de woonservicezones**

Een ander knelpunt is de bekendheid van de woonservicezones. Veel inwoners blijken niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van het bestaan van en de ontwikkelingen in de woonservicezones en weten vaak niet eens in welke woonservicezone ze zelf wonen. Wanneer echter effectief gebruik gemaakt zou willen worden van de woonservicezones, is het wel van belang dat de inwoners hiervan op de hoogte zijn. Volgens een aantal partners van de woonservicezones zou er door de gemeente wel wat meer informatie gegeven kunnen worden over het bestaan en de mogelijkheden van de woonservicezones.

## **8.3. Wat zijn de mogelijkheden of kansen om die informatie beter in te zetten voor het maken van beleid?**

### **Samenwerking**

Zeker als het gaat om het helpen van gezinnen is het zaak om de hulp goed af te stemmen en hierin als verschillende instanties goed samen te werken. Het is erg belangrijk dat de contacten gecoördineerd worden en dat men elkaar op de hoogte houdt van de situatie en ontwikkelingen. Voor een gezin zou het eigenlijk simpeler moeten zijn. Er zou één aanspreekpunt moeten zijn voor een gezin waar men terecht kan met alle problemen. Dit aanspreekpunt kan dan vervolgens de problemen voorleggen aan andere hulpverleners.

De laatste jaren is er zeker een verbetering te zien in de communicatie vanuit de gemeente naar de partners van de woonservicezones toe. Maar, de partners zouden nog wel wat meer betrokken kunnen worden door de gemeente. Een aantal partners van de woonservicezones is van mening dat er op dit moment nog niet zoveel vraag vanuit de gemeente komt of de partners iets kunnen betekenen bij het aanpakken van een probleem of de signalering daarvan. Er zou nog veel meer winst te behalen zijn als de partners nog meer betrokken zouden worden door de gemeente. De partners hebben immers de kennis en expertise in huis over de wijken.

### **Bewoners centraal**

Het is belangrijk om met bewoners te spreken en naar hen te luisteren voor het verkrijgen van een goed beeld van de situatie in de wijk. Zij kunnen vaak ook aangeven wat er leeft in de wijk en welke problemen het meest urgent zijn. Het zou mooi zijn als er een platform gecreëerd zou worden waar de bewoners hun mening kunnen geven over de leefbaarheid in hun wijk en waar zij zich tegelijk ook kunnen aanmelden om actief een bijdrage te kunnen leveren aan de wijk.

Er is door de frontlijnsturing en door de inzet van bijvoorbeeld de zichtbare schakels en taakgroepen al een eerste aanzet gegeven om dichterbij de inwoners te komen en om problemen te signaleren. Er ligt echter nog wel een mooie uitdaging voor de gemeente om ook daadwerkelijk dichterbij de bewoners te komen. De taakgroepen, zichtbare schakels en wijkmanagers kunnen hier een belangrijke rol in spelen.



### **Signalering van problemen**

Wat ideaal zou zijn voor de signalering van de problemen in de wijk is een centraal meldsysteem waarin alle betrokken partijen problemen kunnen melden die gesignaleerd worden in de wijk of bij mensen thuis. Die problemen kunnen vervolgens weer door andere partners worden opgepakt. Wanneer signalen goed geregistreerd worden, is het voor alle partijen overzichtelijker en kan hier actie op worden ondernomen of beleid op worden gemaakt.

### **Bestuurlijke betrokkenheid**

De gemeente Nieuwegein wil dichter bij de burgers en de professionals in de wijk gaan opereren. Hierin wordt al een stap gemaakt door de frontlijnsturing en het gebiedsgericht samenwerken in de woonservicezones. Zeker door de taakgroepen, klankbordgroep en het Bestuurlijk Netwerk krijgt de gemeente steeds meer inzicht in wat er speelt in de wijk. Wanneer er nog effectiever samengewerkt gaat worden in de woonservicezones, valt er zeker ook nog winst te behalen in de bestuurlijke betrokkenheid. Het is ook niet zo dat de gemeente niet betrokken is bij de wijken, maar bepaalde kennis van zaken ontbreekt nog. Het beschikbaar hebben van verschillende informatie op wijkniveau zou wel een goede impuls kunnen zijn om sturing te kunnen geven aan de taakgroepen en de woonservicezones.

### **Bekendheid van de woonservicezones**

Om de bekendheid van de woonservicezones te vergroten zou de gemeente de bewoners kunnen informeren door bijvoorbeeld een keer een simpele folder rond te sturen die huis-aan-huis wordt verspreid. Het is dan belangrijk dat hierin op een simpele en duidelijke manier wordt uitgelegd wat de woonservicezones zijn en wat de mogelijkheden hiervan zijn. De gemeente Nieuwegein zou in de zichtbaarheid en bekendheid van de woonservicezones een rol kunnen spelen door middel van de informatieverstrekking hierover.

## Literatuurlijst

Boer, N. de & E. Lugtmeijer (2009), De wijkmachinerie: repareren of herontwerpen. Wijkgericht werken in Nederland anno 2008. Journal of social intervention: theory and practice. 2009, Volume 18, Issue 1. pp. 44-59.

Bryman, A. (2008), Social Research Methods. Third edition. Oxford University Press, Oxford. Eerste editie is verschenen in 2001.

Dorst, M.J. van (2005), Een duurzaam leefbare woonomgeving; fysieke voorwaarden voor privacyregulering. Eburon. Delft, 2005.

Engbersen, G. (2010), De sociale prestaties van Mitros beoordeeld. Utrecht, 2010.

Howard E. (1977), Design for Cooperation. Uit: Fishman, R. (1977), Urban Utopias in the Twentieth Century: Ebenezer Howard, Frank Lloyd Wright & Le Corbusier. New York: Basic Books, pp. 40-51.

Gemeente Nieuwegein (2005), Kijk, hier wil ik wonen. Woonvisie Nieuwegein. Inbo Adviseurs & Vastgoed.

Gemeente Nieuwegein (2006), Visienota Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Projectgroep WMO, afdeling Programma's & Projecten.

Gemeente Nieuwegein (2010), Collegeprogramma 2010-2014, Nieuwegein voor iedereen.

Gemeente Nieuwegein (2011), Inwonersenquete 2010. Eindrapport. Statistiek & Onderzoek, afdeling CJP.

Gemeente Nieuwegein (2012), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Informatiewebsite Gemeente Nieuwegein. Online:  
[<http://www.nieuwegein.nl/infotype/webpage/view.asp?objectID=24122>].

Hajer, M. (2011), De energieke samenleving. Op zoek naar een sturingsfilosofie voor een schone economie. Planbureau voor de leefomgeving (PBL).

Harvey, D. (2006), The Sociological and Geographical Imaginations. pp. 211-255.

Harkes, D. (2001), Het STAGG-model. Aedes-Arcades Kenniscentrum Wonen-Zorg

Howard E. (1977), Design for Cooperation. Uit: Fishman, R. (1977), Urban Utopias in the Twentieth Century: Ebenezer Howard, Frank Lloyd Wright & Le Corbusier. New York: Basic Books, pp. 40-51.

Indigo (2012), Informatiewebsite Indigo. Online:  
[<http://www.indigo.nl/site/over%20Indigo/Zorgvisie/>].

Jacobs, M.H. (2000), Kwaliteit leefomgeving, kennisontwikkeling. Alterra-rapport 122. Alterra, Research Instituut voor de Groene Ruimte, Wageningen, 2000.

Jutphaas Wonen (2012), informatiewebsite Jutphaas Wonen. Online: [http://www.jutphaas.nl/page.asp?id=7].

Leidelmeijer, K. & I. van Kamp (2004), Kwaliteit van de leefomgeving en leefbaarheid; naar een begrippenkader en conceptuele inkadering. RI VM rapport.

Linders, L. & A. Meijer (2005), Vermaatschappelijking en woonservicezones. kennisbrug vermaatschappelijking van de zorg. Fontys Hogeschool sociale studies.

Leidelmeijer, K., G. Marlet, C. van Woerkens & R. Schulenberg (2011), Omslagpunten in de ontwikkeling van wijken; leefbaarheid en selectieve migratie. In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)/WWI.

Maslow, A.H. (1943), A theory of human motivation. Brooklyn college. Pp. 370-396.

McKenzie, E. (1994), Privatopia: Homeowner Associations and the Rise of Residential Private Government. New Haven: Yale University Press, pp. 1-23.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, BZK (2011), Werken aan wijken. Deel 1: Ervaringen en vuistregels uit het experiment Samenhang in de wijk

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, BZK (2011b), Werken aan wijken. Deel 2: Zeven essays over het experiment Samenhang in de wijk.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012), Over de Wmo. Informatiewebsite Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Online: [http://www.invoeringwmo.nl/content/wmo-algemeen].

Ministerie van VROM (2004), Leefbaarheid van wijken.

Ministerie van VROM (2008), De Leefbaarometer, leefbaarheid in Nederlandse wijken en buurten gemeten en vergeleken. VROM, Wonen, Wijken en Integratie. Rapportage instrumentontwikkeling.

Mitros (2010), De groeikern voorbij; Visie Mitros op wijken Nieuwegein 2010-2025.

Mitros (2011), De groeikern voorbij; De wijkactieprogramma's 2011-2013 op een rij.

Mitros (2012), Over Mitros. Informatiewebsite Mitros. Online: [http://www.mitros.nl/].

Movactor (2012), Informatiewebsite Movactor. Online: [http://www.movactor.nl/].

Pacione, M. (2003), Urban environmental quality and human wellbeing – a social geographical perspective. Landscape and Urban Planning 65 (2003), pp. 19-30.

Peters, A. (2012), Samenspel in Nieuwegein. Presentatie Netwerkbijeenkomst stad voor iedereen. Afdeling Strategie Maatschappelijke Ontwikkeling.

Politie Regio Utrecht (2008), Informatiewebsite van de Politie, regio Utrecht, gemeente Nieuwegein. Online: [http://www.politie.nl/Utrecht/Uwwijk/nieuwegein/algemeen/wijkteam.asp].

Portaal (2012), Informatiewebsite Portaal. Online: [<http://www.portaal.nl/>].

Projectgroep Structuurvisie Nieuwegein (2009), Structuurvisie 2030; Nieuwegein verbindt.

RIGO & Atlas voor gemeenten (2011), Leefbaarheid in balans. Ontwikkeling van de leefbaarheid in de periode 2008-2010 op basis van de Leefbaarometer. In opdracht van het Ministerie van BZK/WWI.

Rijksoverheid (2012), Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Informatiewebsite Rijksoverheid. Online: [<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo>].

SBWU (2012), Informatiewebsite SBWU. Online: [<http://www.sbwu.nl/sbwu/algemeen/>].

Schaap, P. (2003), Wonen in je eigen wijk; een handleiding om te komen tot een woonservicezone. Technische Universiteit Eindhoven.

Singelenberg, J. & N. van Triest (2009), Voorstudies woonservicegebieden. SEV programma Wonen, zorg en welzijn.

Southworth, M. (2003), Measuring the Liveable City. Built environment, Vol. 29, No. 4.

Stuurgroep en Projectgroep Woonservicezones Nieuwegein (2010), Nieuwegein, stad voor iedereen. Programma 2010-2013, woonservicezones Nieuwegein.

Thorborg, H.W. M., K. Leidelmeijer & A.G. M. Dassen (2006), Leefomgevingskwaliteit en leefbaarheid: naar beleidsevaluatie en onderzoek. Milieu- en natuurplanbureau.

Vereniging Bewonerscommissies Nieuwegein (2012), informatiewebsite VBN. Online: [<http://www.vbn-nieuwegein.nl/>].

Visitatiecommissie Wijkenaanpak (2011), Toekomst van de wijkenaanpak: doorzetten en loslaten deel 1: eindrapportage.

Vitras/CMD (2012), Jaardocument 2011. Vitras CMD leeft, denkt en werkt mee.

Voogd, H. (1999), De andere kant van ruimtelijke concentratie. In: S.G.J. van der Gaast, R. Liekelema & H.M. Schippers. Ruimtelijke Ordening: Spreiding of concentratie. Samsom, Alphen aan de Rijn pp. 23-48.

Zuidema, C. & G. De Roo (2009), Towards Liveable Cities: Progress in th European Union Environmental Agenda. European Planning Studies, Vol.17, No. 9, September 2009. Pp. 1405-1419.

Zwet, R. van der (2009), Voorzieningen dichtbij, verkenning. Movisie.

## **Afbeeldingen:**

Howard E. (1902) Garden cities of to-morrow. Herdrukt en aangepast door F.J. Osborn & L. Mumford. London, Faber en Faber, 1946. Pp. 50-57, 138-147.

## **Interviews en bijeenkomsten:**

Gemeente Nieuwegein, Suzanne Geertsema: Beleidsmedewerker Strategie Maatschappelijke Ontwikkeling. Interview: 11-06-2012.

SBWU, Ingrid van den Berkenmortel; Locatiehoofd SBWU de Pauw. Interview: 5-4-2012

SBWU, Ingrid van den Berkenmortel, Augusta Noorlander, Karin van der Linden & Jan Sluiters. Schriftelijk antwoord op vragen. 2-4-2012.

Conferentie Wijkengids, Den Haag, 4 april 2012. Conferentie over effectieve wijkenaanpak en de lancering van de Wijkengids.

Jutphaas Wonen, Marella Verhagen; Medewerker Beleid & Productontwikkeling. Interview: 28-03-2012.

Vitras/CMD, Stevin Fieret; maatschappelijk werker Vitras/CMD. Interview: 21-03-2012

Zorgspectrum, Willemien Hermans; senior beleidsadviseur zorg. Interview: 21-03-2012

Indigo, Renske Wenting. Schriftelijk antwoord op vragen. 21-3-2012 en 8-5-2012

GGD Midden Nederland, Ellen Tromp (& Françoise Schütz); epidemioloog. Interview: 19-03-2012

Movactor, Eva Berkeley. Schriftelijk antwoord op vragen. 6-3-2012

Mitros, Raymundo Samson; portefeuilleontwikkelaar. Telefonisch interview: 06-03-2012

## Bijlage 1: Topiclijst interviews partners woonservicezones

### **Algemene informatie:**

- Wat is het voor organisatie?
- Wat doet de organisatie?
- Functie en werkzaamheden geïnterviewde?

### **Behoeftte aan informatie over leefbaarheid en wijkanalyses:**

- Aan welke informatie is behoefte?
- Welke informatie mist nog?
- Welk belang heeft de organisatie bij die informatie?

### **Betrokkenheid bij de woonservicezones:**

- Op welke manier(en) is de organisatie betrokken bij de woonservicezones?
- Welke belangen heeft de organisatie bij de woonservicezones?
- Zijn er voor de organisatie dingen veranderd sinds de invoering van de woonservicezones?

### **Contact met de gemeente:**

- Op welke manier(en) heeft de organisatie contact met de gemeente Nieuwegein?
- Hoe verloopt die samenwerking?

### **Informatievoorziening:**

- Welke informatie is volgens u nodig voor het goed maken van beleid over leefbaarheid en de woonservicezones?
- Welk belang heeft de organisatie bij een betere informatievoorziening over de woonservicezones en leefbaarheid?
  - o Naar de burgers toe
  - o Naar de organisatie toe
- Op welke manier zou die informatievoorziening verbeterd kunnen worden?

## Bijlage 2: Topiclijst interview Suzanne Geertsema

### **Algemene informatie over de functie en werkzaamheden:**

- taken en verantwoordelijkheden? (functieomschrijving)
- Hoe lang al werkzaam
- Wat is er zo leuk of uitdagend aan de functie?

### **Taken van beleidsmedewerkers bij de gemeente Nieuwegein (in het algemeen)?**

- Wat zijn de taken?
- Met wie hebben jullie veel contact? (binnen/buiten de gemeente)
- Is er veel contact met andere afdelingen? Zo ja, welke?
- Hoe verloopt de samenwerking met collega's of andere afdelingen?

### **Hoe komen jullie als beleidsmakers aan jullie informatie?**

- Van wie of wat?
- Op welke manier?

### **Welke informatie is nodig voor het maken van beleid over de (leefbaarheid in) woonservicezones?**

- Wat voor soort gegevens/informatie hebben jullie nodig voor het maken van beleid?
- Over wat voor soort onderwerpen?
- Op welk schaalniveau?

### **Wanneer en waarom zijn de woonservicezones ingevoerd in Nieuwegein?**

- Wanneer ingevoerd?
- Belangrijkste redenen en overwegingen?
- Wat heeft de gemeente daaraan? (belangen)
- Wat is het voordeel ten opzichte van de voorgaande situatie?

### **Wat is het huidige beleid over de (leefbaarheid in) woonservicezones in Nieuwegein?**

- Wat speelt er?
- Welke wetten hebben hiermee te maken?
- Wat zijn de visies over de woonservicezones?

### **Hoe is dit beleid tot stand gekomen?**

- Welke informatie is gebruikt?
- Wie waren hierbij betrokken?
- Hoe is die besluitvorming verlopen? / samenwerking?

### **Welke informatie mist er op dit moment nog over de (leefbaarheid in) woonservicezones om goed beleid te kunnen maken?**

- Welke informatie is nog gewenst?
- Hoe denken jullie aan die informatie te gaan komen?
- Als die informatie er niet is/komt, hoe wordt dit dan opgelost?

### **Wat wordt er met het werk van de beleidsmedewerkers gedaan?**

- Wordt hier beleid op gemaakt?
- Wordt jullie kennis/informatie gebruikt?

- Door wie / wat?

**Waarom is een goede informatievoorziening over de (leefbaarheid in) woonservicezones van belang?**

- Voor de partners?
- Voor de burgers?
- Wat voor soort informatievoorziening? (beleidsmatig of praktische informatie voor burgers?)

**Hoe kan de informatievoorziening worden verbeterd?**

**Op welke manier(en) proberen jullie de burgers bij de woonservicezones en het beleid daarover te betrekken?**

- Op welke manier worden de burgers betrokken bij de woonservicezones zelf? (elkaar ondersteunen, vrijwilligerswerk, activiteiten voor burgers, saamhorigheid, bekendheid met de woonservicezones)
- Op welke manier worden de burgers betrokken bij het beleid rondom de woonservicezones? → wordt er naar de burgers geluisterd? Signalering?
- Gaat dit naar wens?



### **Bijlage 3**

#### Thema's en onderwerpen leefbaarheid in Nieuwegein

<b>Voorzieningen</b>	<b>Items:</b>
<i>Voorzieningen</i>	supermarkten
	scholen
	kinderopvang
	speelvoorzieningen/speeltuinen
	sportvoorzieningen
	huisartsen
	tandartsen
	fysiotherapeuten
	buurtcentra/wijkservicecentra
	zorginstellingen

<b>Wonen</b>	<b>Items:</b>
<i>Samenstelling woningvoorraad</i>	woningtype
	bouwperiode
	eigendomsverhoudingen woningen
	Algemene waardering van de wijk

<b>sociale en economische situatie</b>	<b>Items:</b>
<i>Sociaal/economische positie bewoners</i>	werkloosheid
	Mensen met financiële problemen/schulden
	Kinderen met taalachterstanden
<i>Sociaal-culturele samenstelling van de wijk</i>	demografische bevolkingsopbouw
	etnische achtergrond
	gezinsamenstelling
	aantal inwoners per wijk

<b>Welzijn</b>	<b>Items:</b>
<i>veiligheid en overlast</i>	Ervaren verkeersoverlast
	ervaren overlast jongeren
	ervaren overlast door drugs/alcohol
	gevoel van veiligheid
<i>Geweld en diefstal</i>	geweldsmisdrijven/mishandeling
	woninginbraak
	diefstal op straat
	vernietiging openbare ruimte
	diefstal/inbraak bedrijven/instellingen/winkels
<i>Sociale contacten en binding aan de wijk</i>	gevoel van saamhorigheid
	eenzaamheid
	gevoel van gehechtheid aan de wijk

<b>Zorg</b>	<b>Items:</b>
<i>lichamelijke gezondheid</i>	huisartsbezoeken
	bezoeken fysio
	ervaren gezondheid
	percentage rokers
	overgewicht
	slachtoffer huiselijk geweld
	voldoende beweging
<i>Psychische gezondheid</i>	psychische gezondheid
	alcoholgebruik