



Rapport Bewonersorganisaties Den Haag

Evaluatie Beleidsnota Bewonersorganisaties
Den Haag 2021

Gemeente Den Haag
29 augustus 2024

Radar  Advies

Rapport

Voor u ligt het definitieve rapport van RadarAdvies over de samenwerking tussen bewonersorganisaties en de gemeente, en de bewonersorganisaties en de stadsdelen anderzijds. Bewonersorganisaties in Den Haag zijn sinds jaar en dag een belangrijke gesprekspartner van de gemeente. Van oudsher vertegenwoordigen ze de wijk en hun bewoners, en worden ze benoemd als eerste aanspreekpunt.

Om de samenwerking met bewonersorganisaties toekomstbestendig te maken en de relatie met hen te verbeteren, heeft de gemeente Den Haag RadarAdvies gevraagd om de wensen en behoeftes van de bewonersorganisaties in beeld te brengen. Het doel van de evaluatie is te onderzoeken hoe we komen tot een betere samenwerking tussen stadsdelen en de bewonersorganisaties enerzijds en tussen de bewonersorganisaties en de centraal georganiseerde diensten in het stadhuis anderzijds.

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek zijn we tot aanbevelingen gekomen over het versterken van deze samenwerking.

Opdrachtgever

Gemeente Den Haag

Contact

Bureau S&W

Uitvoerder

RadarAdvies
Veemarkt 83
1019 DB Amsterdam
(020) 463 50 50
www.radaradvies.nl

Projectleider

Suzan van Otterdijk
s.vanotterdijk@radaradvies.nl
06-21204218

Inhoudsopgave

RAPPORT	1
1 SAMENVATTING	3
2 INLEIDING	4
3 OPZET VAN HET ONDERZOEK	4
3.1 Onderzoeksvragen	4
3.2 Onderzoeksaanpak	5
3.2.1 Opzet en tijdlijn	5
3.2.2 Uitgangspunten	6
4 VERKLARENDE ONDERWERPEN	6
4.1 Eerdere onderzoeken	8
5 BEVINDINGEN	8
5.1 Samenwerking	8
5.2 Democratisch functioneren en conceptconvenant	12
5.3 Ondersteuningsbehoefte en stichting PEP	14
5.4 Visie centraal georganiseerde diensten en stadsdelen	16
6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	17
6.1 Belangrijkste conclusies	17
6.2 Aanbevelingen	20
7 BIJLAGEN	23
7.1 Enquêtevragen	23
7.2 Topiclijst interviews met stadsdelen	23
7.3 Topiclijst interviews met bewonersorganisaties	23
7.4 Topiclijst interview met stichting PEP	24

1 Samenvatting

De kern voor een betere samenwerking ligt in gelijkwaardigheid en vertrouwen. Het speelveld waarin de bewonersorganisaties en de gemeente zich begeven, is complex en soms zelfs een beetje chaotisch. Dit bemoeilijkt de ontwikkeling van gelijkwaardigheid en vertrouwen. Ondanks de complexiteit van het krachtenveld zouden alle betrokkenen er goed aan doen om zich te realiseren dat zij allemaal de sleutel tot een betere samenwerking in handen hebben. Dit vergt een goede communicatie aan ieders kant en een bereidwilligheid om geen shortcuts te nemen maar alle partijen te betrekken bij besluiten en acties, ook al duurt het wellicht langer op deze manier. Dit geldt voor de medewerkers van de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen, de stadsdeeldirecteuren, de wethouders en de bewonersorganisaties zelf. Soms is het handig om snel een bekende te bellen, of werkt het vertragend om een andere partij mee te nemen in het proces. Wanneer dit gebeurt, overheerst echter het gevoel van ondermijning bij de ander, of het idee er voor spek en bonen bij te zitten. Iedereen die wij spraken was enthousiast over hun (vrijwilligers)werk, maar ook bijna iedereen morde over de werkwijzen van de ander. Dit rapport is een uitnodiging om, naast alle aanbevelingen, ook een hand in eigen boezem te steken en te reflecteren op de eigen rol om de samenwerking te verbeteren.

De conclusie leidt tot de volgende aanbevelingen:

1. Zorg voor een transparante manier van communiceren van de gemeente naar de bewonersorganisaties;
2. Plan als centraal georganiseerde diensten samen met de stadsdelen, in nauw overleg met bewonersorganisaties, een jaarlijkse overlegstructuur in;
3. Zorg voor een sterkere positionering van de stadsdelen;
4. De gemeente moet zorgen dat de stadsdeelmedewerkers hun frontlijnfunctie uit kunnen voeren;
5. Gebruik andere middelen om democratisch functioneren te bevorderen in plaats van een convenant;
6. Maak duidelijk waar stichting PEP precies bij kan ondersteunen;
7. Ga met elkaar het gesprek aan over de toegevoegde waarde van de huidige vorm van bewonersorganisaties.

In hoofdstuk 6 worden de conclusies verder uitgewerkt en worden concrete actiepunten benoemd om de aanbevelingen in werking te zetten.

2 Inleiding

Bewonersorganisaties zijn sinds jaar en dag een belangrijke gesprekspartner van de gemeente. Deze vrijwilligersorganisaties vertegenwoordigen van oudsher de wijk en haar bewoners, en worden ze door de gemeente benoemd als eerste aanspreekpunt. De bewonersorganisaties in Den Haag verschillen sterk van elkaar en kunnen meerdere rollen vervullen, bijvoorbeeld als organisator van activiteiten, verbinder en/of belangenbehartiger.

De gemeente Den Haag heeft in 2021 een nieuwe beleidsnota voor bewonersorganisaties vastgesteld en vraagt RadarAdvies die te evalueren. In de beleidsnota is ook tot het gebruik van een convenant besloten met als doel om tot een betere samenwerking te komen. In dit conceptconvenant worden onder andere de gezamenlijke ambities en plannen van de stadsdelen en de bewonersorganisaties op elkaar afgestemd. Rondom de opstelling van het conceptconvenant is er echter enige onrust ontstaan. Doordat de gemeente consequenties voor de subsidierelatie wilde koppelen aan het nakomen van het conceptconvenant, wilden veel bewonersorganisaties het conceptconvenant niet tekenen. Sommige bewonersorganisaties gaven tevens aan dat zij niet genoeg zijn betrokken bij het opstellen van het conceptconvenant of dat zij zich niet in alle afspraken konden vinden.

Om de samenwerking met bewonersorganisaties toekomstbestendig te maken en de relatie met hen te verbeteren, heeft de gemeente aan RadarAdvies gevraagd om de wensen en behoeftes van de bewonersorganisaties in beeld te brengen. Zo wil de gemeente scherp krijgen hoe een betere samenwerking tussen de stadsdelen en de bewonersorganisaties enerzijds en de bewonersorganisaties en de centraal georganiseerde diensten anderzijds kan worden opgezet. Het rapport dat voor u ligt, biedt hiervoor handvatten en bevat aanbevelingen voor de verdere actualisatie van de Beleidsnota Bewonersorganisaties Den Haag 2021.

3 Opzet van het onderzoek

3.1 Onderzoeksvragen

Om in beeld te brengen wat er nodig is voor een betere samenwerking tussen stadsdelen en de bewonersorganisaties enerzijds en de bewonersorganisaties en centraal georganiseerde diensten anderzijds, zijn de volgende onderzoeksvragen gehanteerd:

Centrale vraag: wat is er nodig voor een betere samenwerking tussen stadsdelen en de bewonersorganisaties enerzijds en de centraal georganiseerde diensten en de bewonersorganisaties anderzijds?

- Hoe is de situatie omtrent de bewonersorganisaties, de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen nu? Hoe ziet het speelveld eruit; welk beleid is er en wat is de rol van het convenant?
- Hoe kijken de bewonersorganisaties tegen de samenwerking met de gemeente aan?
- Wat vinden de bewonersorganisaties van bepaalde aspecten van de huidige beleidsnota?
- Wat verwachten de bewonersorganisaties van de stadsdelen en stichting PEP omtrent ondersteuningsvraagstukken?
- Hoe kijkt de ambtelijke organisatie naar de samenwerking?

3.2 Onderzoeksaanpak

3.2.1 Opzet en tijdslijn

Het onderzoek is uitgevoerd tussen februari en juni 2024 door middel van een documentanalyse, een enquête, diepte-interviews en focusgroepen. Gedurende het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen de gemeente (de centraal georganiseerde diensten: beleid en bestuur) en stadsdelen (uitvoering in de vorm van stadsdeelmedewerkers).

Documentanalyse

Om een beeld te krijgen van de positie van de bewonersorganisaties en het beleid van de gemeente zijn de volgende documenten meegenomen in het onderzoek en in de voorbereiding van de interviews: Evaluatie beleidskader bewonersorganisaties van I&O research uit 2019, het conceptconvenant, Uitgangspunten beleidskader bewonersorganisaties I&O research uit 2021, Beleidsnota bewonersorganisaties uit 2021, Actielijn Informele zorg 2024-2026, concept participatieverordening 2024 en het concepthandboek voor Samenwerking met de stad 2024.

Enquête

De enquête is ingevuld door 39 mensen. Vanwege anonimiteit van de respondenten is niet helemaal na te gaan om hoeveel verschillende bewonersorganisaties het precies gaat. Wij weten dat deze enkele keren is ingevuld door leden van dezelfde bewonersorganisaties en schatten op basis van de antwoorden dat de enquête is ingevuld door ongeveer 35 (van de in totaal 54) verschillende bewonersorganisaties en bewonersverenigingen. In de enquête werden bewonersorganisaties gevraagd de samenwerking met de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen te beoordelen. Hierbij is gevraagd naar: eventuele verbeterpunten ten aanzien van deze samenwerkingen, de rol die de respondenten hun organisatie toebedelen, hun visie op het conceptconvenant en tot slot of ze gebruik maken van de ondersteuning van stichting PEP. Ook bevatte de enquête de vraag of RadarAdvies contact met ze op mocht nemen voor verdere vragen.

Interviews en focusgroepen

In dit onderzoek spraken we met de volgende mensen:



3.2.2 Uitgangspunten

De gemeente Den Haag vroeg om een evaluatie van de behoeftes, belevingen en standpunten van de bewonersorganisaties rondom de samenwerking met de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen. Zoals eerder beschreven is rondom het gebruik van het conceptconvenant enige onrust ontstaan. In het geval van dergelijke onrust spelen beleving, waarneming, sfeer en omgang een grote rol, zowel in het ontstaan ervan als in de oplossing. Daarom hebben we de vraag opgevat als een reconstructie waarin naast de feitelijke gebeurtenissen bovenstaande elementen worden meegenomen. Met dit rapport leveren we daarom vooral een kwalitatief beeld over een toekomstbestendige samenwerking en de behoeftes van bewonersorganisaties.

Daarnaast hebben we geheel volgens de visie van RadarAdvies de bewonersorganisaties mede-eigenaar gemaakt van het gehele proces. Dit betekent dat wij op verschillende manieren, in overleg met de opdrachtgever, hebben geprobeerd de bewonersorganisaties aan te haken. Wanneer het onderzoek is afgerond krijgen de bewonersorganisaties het rapport toegestuurd.

Tot slot wilden we een zo hoog mogelijk niveau van transparantie nastreven in dit onderzoek. Daarom is er beperkte anonimiteit van de geïnterviewden mogelijk. Desalniettemin worden zij niet met naam en toenaam genoemd, maar wordt wel de rol van een geïnterviewde binnen een organisatie of de gemeente genoemd (bijvoorbeeld 'bestuurslid' of 'stadsdeelmedewerker').

4 Verklarende onderwerpen

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is het van belang een stap terug te doen en het krachtenveld rondom de bewonersorganisaties te begrijpen. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de situatie omtrent de bewonersorganisaties en de gemeente er nu uitziet, en gaat in op hoe het speelveld eruit ziet: welk beleid is er en wat is de rol van het convenant? Daarnaast komen verschillende onderwerpen aan bod die u terugleest in het onderzoek.

Achtergrond van het onderzoek

Complexiteit van de gemeente Den Haag

Bewonersorganisaties hebben met verschillende lagen binnen de gemeente te maken. Voor de leesbaarheid van dit onderzoek maken we onderscheid tussen stadsdelen en de centraal georganiseerde diensten.



Binnen de stadsdelen hebben de bewonersorganisaties te maken met de stadsdeelmedewerkers en stadsdeeldirecteuren. Daarnaast krijgen de bewonersorganisaties te maken met verschillende centraal georganiseerde diensten.

Wanneer we spreken over "de gemeente" worden zowel de centraal georganiseerde diensten als de stadsdelen bedoeld.

Het is de ambitie van de Actielijn informele zorg 2024-2026 om vrijwilligersorganisaties gewaardeerd te laten voelen en voldoende professioneel aantrekkelijk te maken voor vrijwilligers. Zo kunnen de vrijwilligersorganisaties nieuwe vrijwilligers aantrekken. Bovendien spreekt het college in het coalitieakkoord 'Samen voor de stad' de ambitie uit om een betere verbinding tussen het stadhuis en de wijk te realiseren. Hierbij spelen bewonersorganisaties een sleutelrol in het contact met de bewoners. Het is hierom van belang om de samenwerking tussen de gemeente en de bewonersorganisaties te bevorderen. Dit onderzoek kan hierbij helpen.

De rol van bewonersorganisaties

De gemeente beschrijft en ziet waarde in drie rollen voor bewonersorganisaties, namelijk als: organisator van activiteiten, verbinder en/of belangenbehartiger. Als belangenbehartiger treden bewonersorganisaties op als eerste aanspreekpunt van de bewoners in de wijk, waarbij zij de verantwoordelijkheid dragen om te kunnen spreken voor een representatieve groep bewoners. Als verbinder helpen bewonersorganisaties de gemeente in contact te komen met de wijk en bewoners hun weg te vinden bij participatie, zoals voor het aanvragen van subsidie voor activiteiten. Als organisator van activiteiten organiseren bewonersorganisaties activiteiten in het kader van sociale cohesie en leefbaarheid in de wijk.

Financiering

In de beleidsnota uit 2021 is besloten om de basissubsidie te verdelen in verschillende componenten met bijbehorende taken en voorwaarden. Zo bestaan de huidige middelen uit een component huisvesting, administratieve ondersteuning en wijkmedia. De voorwaarden die aan de algehele basissubsidie worden gesteld zijn als volgt:

- Er is budget beschikbaar voor één bewonersorganisatie per wijk.
- In het geval dat er geen bewonersorganisatie actief is in de wijk, en een andere bewonersorganisatie als intermediair voor bewoners optreedt, mogen zij het beschikbare component administratieve ondersteuning van deze wijk aanvragen.
- De bewonersorganisatie voldoet aan de voorwaarden van het democratisch functioneren.
- De bewonersorganisatie stelt gezamenlijk met de stadsdeelorganisatie een convenant op.

Democratisch functioneren

De gemeente vindt het belangrijk dat een bewonersorganisatie transparantie en openheid uitstraalt. Om het democratisch functioneren te bevorderen moet er doorstroom zijn in het bestuur van een bewonersorganisatie. Hoewel dit betekent dat de gemeente eisen stelt aan het democratisch functioneren van bewonersorganisaties, weet zij ook dat het moeilijk is om vrijwilligers betrokken te houden en krijgt het voortbestaan prioriteit. Daarom gelden de volgende basisregels:

- De bestuursleden wonen in de betreffende wijk.
- De bewonersorganisatie verricht inspanningen voor doorstroom in het bestuur, waarbij de richtlijn van een zittingstermijn van maximaal 8 jaar wordt gehanteerd. Besturen spannen zich in om een afspiegeling van de wijk te vormen.
- De overlegverslagen van een bewonersorganisatie zijn openbaar.
- Tweemaal per jaar vindt er een voor wijkbewoners openbaar toegankelijke vergadering plaats.

De strengheid van toetsing hangt af van de rol van de bewonersorganisatie. Zo wordt er in de beleidsnota gesteld dat bewonersorganisaties die optreden als belangenbehartiger strenger beoordeeld worden op inspanning om aan de voorwaarden rond democratisch functioneren te voldoen.

Conceptconvenant

In de Beleidsnota Bewonersorganisaties Den Haag 2021 wordt geschreven over de voorwaarden rondom het democratisch functioneren en de doelstelling om in een convenant afspraken rondom samenwerking tussen de gemeente en bewonersorganisaties te maken. Het opgestelde conceptconvenant is inmiddels losgelaten, vanwege de onvrede die is ontstaan over de koppeling van de basissubsidie aan de afspraken gemaakt in het conceptconvenant.

Relatie en samenwerking met de gemeente

De stadsdeelmedewerker is de schakel tussen de stadsdelen en de bewonersorganisaties. Hun positie en rol is niet altijd verankerd in het proces, maar zij nemen wel een sleutelpositie in, in de informatievoorziening naar en met de bewonersorganisaties.

Naast de samenwerking met de stadsdeelmedewerker hebben de bewonersorganisaties en de stadsdeelorganisaties een conceptconvenant opgesteld om meer gelijkwaardigheid te creëren. In dit conceptconvenant zijn de gezamenlijke ambities en plannen van het stadsdeel en de bewonersorganisaties op elkaar afgestemd. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de communicatie tussen de partijen. In een raadsvergadering op 24 januari 2024 is door wethouder Balster besloten de koppeling tussen de basissubsidie en het conceptconvenant definitief los te laten.

Ondersteuning

Stichting PEP is een organisatie die vrijwilligersorganisaties in Den Haag ondersteunt door met ze te sparren over vraagstukken rondom het besturen van een organisatie, trainingen aan te bieden en door te netwerken. Bewonersorganisaties kunnen zelfstandig de middelen van stichting PEP inzetten en wanneer deze middelen niet voldoende blijken te zijn, kunnen de bewonersorganisaties een beroep doen op de stadsdeelorganisatie. De stadsdeelorganisatie beoordeelt samen met een bewonersorganisatie of ze extra ondersteuning nodig hebben. Wat betreft de professionele ondersteuning kan het stadsdeel opdracht geven aan opbouwwerk of een andere gewenste professional voor ondersteuning.

4.1 Eerdere onderzoeken

De gemeente Den Haag is voornemens om iedere vier jaar een evaluatie van het beleid omtrent bewonersorganisaties te doen. In 2019 schreef I&O Research een evaluatie van het vorige beleidskader bewonersorganisaties en in 2021 schreven zij een document met uitgangspunten voor het nieuwe (en huidige) beleidskader bewonersorganisaties. In het onderzoeksrapport van RadarAdvies komen een aantal eerder onderzochte thema's terug, zoals de verschillende rollen van bewonersorganisaties, het democratisch functioneren en de samenwerking met de gemeente. RadarAdvies heeft een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd en de eerdere onderzoeken gebruikt als achtergrondinformatie. Zoals straks in hoofdstuk 6 te lezen is, is er veel overlap in conclusies en aanbevelingen. Dit betekent niet dat er de afgelopen jaren niets is gebeurd, maar dat dezelfde onderwerpen nog steeds aandacht nodig hebben. RadarAdvies geeft in dit rapport eigen aanbevelingen en staat ook achter de uitgangspunten van I&O 2021.

5 Bevindingen

De bevindingen zijn onderverdeeld in vier paragrafen. Eerst komt de samenwerking in brede zin aan bod, daarna focussen de bevindingen zich specifiek op communicatie en de rol van de stadsdeelmedewerker. Vervolgens komen het democratisch functioneren en het conceptconvenant aan bod. Dan de samenwerking met stichting PEP en afsluitend die visie vanuit de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen op de samenwerking met bewonersorganisaties. Iedere paragraaf sluit af met een korte conclusie en voorlopige aanbevelingen.

5.1 Samenwerking

Hoe kijken de bewonersorganisaties tegen de samenwerking met de gemeente aan?

Hoe ziet de samenwerking eruit?

De respondenten geven in de enquête de samenwerking met de centraal georganiseerde diensten een gewogen gemiddelde van 2,6 uit 5. 18 van de 31 respondenten geven de samenwerking drie sterren; 9 van de 31 geven de samenwerking twee sterren; 3 van de 31 geven de samenwerking het minimaal aantal sterren (één). De meeste respondenten (90,3%) geven aan iets te willen veranderen in de samenwerking met de centraal georganiseerde diensten. De belangrijkste onderwerpen die in veel reacties op de enquête worden genoemd, zijn een betere communicatie vanuit de centraal georganiseerde diensten naar de bewonersorganisaties, meer vertrouwen in de bewoners en betere mogelijkheden voor participatie vanuit de organisaties. De respondenten geven meermaals het gebrek aan vertrouwen aan in hun inbreng en dat ze het gevoel hebben niet serieus genomen te worden.

Uit de enquête komt naar voren dat de respondenten de samenwerking met het stadsdeel positiever beoordelen met een gemiddelde van 3,4 uit 5. Nog steeds geeft een groot deel van de respondenten (73,5%) aan iets te willen veranderen in de samenwerking met het stadsdeel. De respondenten geven aan dat de communicatie tussen het stadsdeel en de bewonersorganisaties verbeterd kan worden. Er ontstaat een beeld uit de enquête dat ze de behoefte hebben nauwer op te trekken met de medewerkers van de stadsdelen, waar de bewonersorganisaties tijdig geïnformeerd willen worden over activiteiten en meer inspraak willen hebben.

Wat gaat er goed in de samenwerking?

In het onderzoek komt naar voren dat het relatiebeheer door de stadsdelen vaak goed gaat. Stadsdeelmedewerkers investeren in relaties met bewonersorganisaties, wat resulteert in een beter begrip van hun rol en inzet. Daarnaast tonen sommige stadsdelen een proactieve houding door in te zetten op meer betrokkenheid en te reageren op vragen en problemen van bewonersorganisaties. De korte communicatielijnen (zoals direct contact via de telefoon) met stadsdeelmedewerkers zorgen voor snelle reacties en efficiëntie.

Wat kan er beter in de samenwerking?

Overvraging

Toch is er ook een behoefte onder bewonersorganisaties aan meer waardering en erkenning voor de inzet van vrijwilligers vanuit de gemeente, zowel vanuit de centraal georganiseerde diensten als de stadsdelen. Zo zijn er meerdere geluiden te horen van bewonersorganisaties dat er te veel van hen wordt gevraagd als vrijwilligers. Zij missen hierin een faciliterende houding vanuit de centraal georganiseerde diensten en stadsdelen naar bewonersorganisaties toe, waarin zij een begrip hebben voor wat bewonersorganisaties kunnen bieden in hun rol als vrijwilliger. Een voorbeeld dat hierbij een paar keer in de gesprekken wordt genoemd is dat leden van bewonersorganisaties bij overleggen aanwezig zijn met meerdere ambtenaren. Hierbij hebben zij het gevoel niet genoeg voorbereidingstijd te hebben om op een gelijkwaardige manier met de gemeente in gesprek te kunnen. Ook de stadsdeelmedewerkers signaleren het overvragen van de bewonersorganisaties, voornamelijk door centraal georganiseerde diensten. Verschillende centraal georganiseerde diensten nemen vanuit hun eigen koker contact op met de bewonersorganisaties zonder de stadsdeelmedewerkers hierbij te betrekken. De stadsdeelmedewerker kan zo het contact tussen de hele gemeente en de bewonersorganisaties niet doseren. De stadsdeelmedewerkers nemen de bewonersorganisatie in bescherming binnen de gemeente omdat zij snappen dat deze draaien op vrijwillige krachten.

Waardering

Daarnaast voelen sommige bewonersorganisaties zich niet altijd serieus genomen door de gemeente en worden hun inzet en kennis van de wijk niet voldoende erkend. Ze ervaren soms een paternalistische houding vanuit het gemeentelijke ambtenarenapparaat en voelen zich soms behandeld als instrument om beleidsdoelen te bereiken, of als vinkje om af te strepen, in plaats van als volwaardige partners. Ook medewerkers van de stadsdelen erkennen dat er verbeteringen nodig zijn op het gebied van waardering vanuit de gemeente.

Communicatie

Uit de interviews komt naar voren dat de communicatie vanuit de gemeente naar bewonersorganisaties onvoldoende is. Meerdere bewonersorganisaties gaven aan dat zij niet tijdig geïnformeerd worden over ontwikkelingen in hun wijk. Dit leidt bij de bewonersorganisaties tot verwarring en het gevoel dat er inefficiënt wordt gewerkt bij de centraal georganiseerde diensten, want zij zien dat deze langs elkaar heen werken zonder afstemming met de stadsdelen.

Verschil ervaringen en behoeftes

Een laatste algemene observatie over de samenwerking is dat alle geïnterviewden, zowel van de gemeente, stichting PEP en de bewonersorganisaties zelf aangeven dat er heel veel verschil zit tussen de bewonersorganisaties en stadsdelen. Hierdoor zijn ervaringen van de samenwerking niet uniform en de behoeftes en communicatiestijlen van de bewonersorganisaties divers.

Waarborgen samenwerking

Het waarborgen van de samenwerking is gelaagd en ligt zowel bij de bewonersorganisaties als bij de gemeente. Wanneer bewonersorganisaties zich meer gewaardeerd en meer serieus genomen voelen, zijn zij van hun kant ook meer bereid om met meer vertrouwen en goede wil hun rol in de samenwerking te pakken. Ook een structurele en transparante manier van communiceren draagt hieraan bij. Aan de andere kant, wanneer de stadsdeelmedewerker zijn of haar sleutelfunctie goed kan uitvoeren, zorgt een betere communicatie en ondersteuning ook voor een betere waarborging van de samenwerking.

Verwachtingen van de bewonersorganisaties

Er is een rode lijn te herkennen in de behoeften bij bewonersorganisaties. Uit het onderzoek komt naar voren dat de bewonersorganisaties verwachten van de gemeente dat er aan een aantal voorwaarden wordt gewerkt. Hieronder werken we er twee uit: betere communicatie en organisatie, en een sterkere rol voor de stadsdeelmedewerker.

1. Communicatie en organisatie

Bewonersorganisaties benadrukken het belang van vroegtijdige betrokkenheid bij ontwikkelingen en consistente communicatie, maar merken op dat zij te vaak niet worden meegenomen of niet goed worden geïnformeerd. Zij ervaren dit als gebrek aan proactiviteit vanuit de gemeente. Dit leidt volgens bewonersorganisaties tot een reactieve relatie met de gemeente waar zij veel druk moeten zetten om dingen gedaan te krijgen.

Een van de kernproblemen hierbij is volgens de bewonersorganisaties dat de centraal georganiseerde diensten vaak vanuit hun eigen 'koker' denken, zonder voldoende rekening te houden met het perspectief van de wijken. Zij vinden dat het de taak is van de centraal georganiseerde diensten om eerder en consistentere te communiceren met stadsdelen en bewoners om te toetsten of er bepaalde thema's in de wijken spelen en hun bewoners te informeren.

Een grote frustratie hierbij is dat communicatie niet consistent gebeurt en er een betere afstemming nodig is tussen de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen. Uit de interviews blijkt dat bewonersorganisaties nu op verschillende manieren contact moeten hebben met de diverse centraal georganiseerde diensten, wat hen veel tijd en moeite kost. Zij zien graag dat ze op een laagdrempelige manier met de centraal georganiseerde diensten kunnen communiceren en dat er echt naar hen geluisterd wordt.

Bovendien is het soms onduidelijk voor bewonersorganisaties waar zij terecht kunnen voor specifieke zaken. Bewonersorganisaties hebben het gevoel vaak tegen muren aan te lopen, omdat het voor hen niet altijd duidelijk is dat er een grens is tussen wat ambtenaren zelf kunnen doen en wat bij de centraal georganiseerde diensten of stadsdelen kan worden neergelegd. Bewonersorganisaties hebben het gevoel dat door ambtelijke wisselingen van de wacht en uitval cruciale kennis verloren gaat, wat de samenwerking met bewonersorganisaties bemoeilijkt. Daarbij komt dat zij het gevoel hebben dat er een gebrek is aan een uniform inwerkprogramma of handelingskader voor

medewerkers rondom participatie en de rol van bewonersorganisaties. Dit leidt tot gesprekken met ambtenaren die meerdere keren gevoerd moeten worden en onduidelijkheid over de rol van bewonersorganisaties en initiatieven.

Daarnaast is aangegeven door bewonersorganisaties dat de gemeente zich soms formeel committeert aan bepaalde beleidsagenda's, maar zij het gevoel hebben dat de gemeente informeel toch haar eigen weg gaat. Zo laat een voorzitter van een bewonersorganisatie weten dat hoewel de wijkagenda op een participatieve manier tot stand is gekomen, er uiteindelijk niet zo veel mee is gebeurd. Dit gebrek aan consistentie en terugkoppeling zorgt voor een vertrouwensbreuk met bewonersorganisaties.

Ook de stadsdeelmedewerkers geven aan dat de gebiedsgerichte aanpak die de gemeente beoogt in de praktijk soms te wensen overlaat. Doordat er volgens hen goede afstemming mist vanuit de centraal georganiseerde diensten over participatie en betrokkenheid van bewoners, zien de stadsdeelmedewerkers dat bewonersorganisaties niet of te laat worden meegenomen in ontwikkelingen in hun wijk.

2. Rol stadsdeelmedewerkers

De stadsdeelmedewerkers spelen een cruciale rol binnen de gemeente als verbindende schakel tussen bewonersorganisaties, de stadsdelen en centraal georganiseerde diensten. Hoewel de stadsdeelmedewerker als eerste aanspreekpunt dient, loopt die vaak vast in het ophalen van informatie binnen de organisatie. Meerdere bewonersorganisaties geven aan dat de stadsdeelmedewerkers die vanuit de stadsdelen betrokken zijn, weinig slagkracht hebben en binnen de gemeente tegen muren oplopen.

De positie van de stadsdeelmedewerker binnen de organisatie is niet sterk genoeg om een goede samenwerking met de bewonersorganisaties te bewerkstelligen. Dit komt doordat andere diensten niet van hun bestaan afweten, hen niet meenemen of het belang van participatie niet inzien. De stadsdeelmedewerkers geven aan dat zij eerder moeten worden meegenomen bij beleidsbeslissingen, zodat zij het beleid ook kunnen uitleggen als stadsdeel. Dan snappen zij de overwegingen en kan het beleid beter landen in de wijk. Als de functie niet op waarde wordt geschat of consistent wordt benut, kunnen de stadsdeelmedewerkers niet goed hun sleutelpositie innemen.

De bewonersorganisaties geven aan dat als de stadsdeelmedewerkers er niet in slagen om actie te ondernemen of bepaalde informatie op te halen, zij de volgende stap zetten en rechtstreeks contact opnemen met de stadsdeelwethouder / directeur en vervolgens met de raad. Zo gaan veel bewonersorganisaties om de stadsdeelmedewerker heen om resultaten te halen binnen de gemeente.

De kwaliteit van de hulp van de stadsdeelmedewerker wordt door sommige bewonersorganisaties in twijfel getrokken. In onze gesprekken horen wij dat sommige bewonersorganisaties ontevreden zijn over de ondersteuning van de stadsdeelmedewerker. Dit komt, zeggen zij, deels door een gebrek aan professionaliteit, zoals de wil om door te pakken, en deels door het gebrek aan slagkracht.

Bij een deel van de stadsdeelmedewerkers leidt het gebrek aan slagkracht tot frustraties. Aan de ene kant zijn zij 'het gezicht van de gemeente' naar de bewonersorganisaties toe; aan de andere kant worden zij binnen de gemeente niet voldoende meegenomen binnen de processen. Ook voelen zij zich weleens gepasseerd door bewonersorganisaties wanneer zij rechtstreeks met een bestuurder of stadsdeeldirecteur in gesprek gaan.

Conclusie

Over het algemeen is er bij bewonersorganisaties een sterke behoefte aan betere samenwerking met de gemeente, waarbij bewonersorganisaties eerder en beter geïnformeerd willen worden over ontwikkelingen in hun wijken. Bewonersorganisaties verwachten dat de gemeente hen serieus neemt en als volwaardige partners ziet. Tegelijkertijd worden ze overvraagd en doet de gemeente er goed aan om zich te realiseren dat zij met vrijwilligers te maken heeft. Daarnaast verwachten ze dat de gemeente consistent en helder communiceert en duidelijk maakt welke beslissingen

wel en niet beïnvloedbaar zijn. Ook een slagvaardige positie van de stadsdeelmedewerker komt de samenwerking ten goede. Dit geven zowel bewonersorganisaties als stadsdeelmedewerkers zelf aan.

Voorlopige aanbevelingen:

- Zorg voor een transparante manier van communiceren van de gemeente naar de bewonersorganisaties.
- Plan als centraal georganiseerde diensten samen met de stadsdelen, in nauw overleg met bewonersorganisaties, een jaarlijkse overlegstructuur in;
- De gemeente moet zorgen dat de stadsdeelmedewerkers hun frontlijnfunctie uit kunnen voeren.

5.2 Democratisch functioneren en conceptconvenant

Wat vinden de bewonersorganisaties van bepaalde aspecten van de huidige beleidsnota?

Welke rol past het beste bij bewonersorganisaties?

In de beleidsnota wordt uiteengezet dat bewonersorganisaties drie rollen kunnen vervullen: als organisator van activiteiten, als verbinder en als belangenbehartiger. In de enquête geven de respondenten aan dat de volgende rolomschrijvingen het best bij hun organisatie passen: 17 van de 31 organisaties (54,8%) zien zichzelf als organisator van activiteiten; 26 van 31 organisaties (83,9%) zien zichzelf als verbinder; 25 van de 31 organisaties (80,7%) zien zichzelf als belangenbehartiger. De partijen nemen dus verschillende rollen tegelijkertijd aan. Ook in de interviews komt naar voren dat de meeste bewonersorganisaties de rollen vanzelfsprekend vinden en overwegend alle drie rollen herkennen en vervullen.

Meerwaarde van de rolbepaling

De bewonersorganisaties geven aan zich in de rollen te herkennen en het goed te vinden dat de gemeente deze rollen hanteert om verwachtingen inzichtelijk te maken. Een van de bewonersorganisaties geeft aan dat de rolverdeling meerwaarde heeft, omdat het inzichtelijk maakt wat er allemaal moet gebeuren in de uitvoering van een bewonersorganisatie. Daarom vinden de bewonersorganisaties dat de rolverdeling helpend is in de focus van wie ze willen zijn.

Voorwaarden van democratisch functioneren

Ook al ziet een groot deel van de bewonersorganisaties zich als belangenbehartiger, toch zijn de bestuursleden van bewonersorganisaties niet altijd representatief voor de wijk. Dit komt, geven ze zelf aan, omdat ze overwegend bewoners van middelbare en pensioenleeftijd aantrekken. Naast jongeren geven de bewonersorganisaties aan dat dit ook voor andere groepen geldt, zoals bewoners met een (westerse en niet-westerse) migratieachtergrond. Dit is een ingewikkeld punt voor bewonersorganisaties, omdat de rol van belangenbehartiger veronderstelt dat ze namens de bewoners van de wijk spreken.

Hoewel bewonersorganisaties graag vrijwilligers aantrekken die de samenstelling van de wijk beter representeren, krijgen zij weinig respons op oproepen voor nieuwe aanwas van vrijwilligers, bijvoorbeeld als ze dit proberen via de wijkkrant. Juist omdat het aantrekken van vrijwilligers bij veel bewonersorganisaties ingewikkeld is, geven sommigen van hen aan dat de voorwaarden die worden gesteld het hen extra moeilijk maakt om te functioneren. Eén van die voorwaarden is dat bestuursleden in de betreffende wijk moeten wonen. Zo zegt een bewonersorganisatie heel blij te zijn met hun secretaris die er al langer dan 8 jaar zit (namelijk 15 jaar) en niet meer in de wijk woont. De bewonersorganisaties hebben het idee dat bij het opstellen van deze voorwaarde geen rekening is gehouden met de realiteit van werken met vrijwilligers.

De gemeente erkent de worsteling rondom het aantrekken van vrijwilligers. Volgens sommige bewonersorganisaties zou er minder moeten worden gefocust op het democratisch gehalte van bewonersorganisaties, maar moeten worden gekeken naar de mogelijkheid tot participatie die gecreëerd wordt. Volgens hen zou er moeten worden

ingezet op andere manieren van representatie, zoals het afnemen van enquêtes en het organiseren van focusgroepen in wijken.

In het onderzoek geven de meeste bewonersorganisaties aan dat wat hen betreft democratisch functioneren niet simpelweg gaat om de zittingsduur van een bestuur. Volgens de bewonersorganisaties gaat het democratisch functioneren vooral om transparant zijn in wat je doet, nieuwe bestuursleden voorstellen aan bewoners en een goede verslaglegging. Hierbij moet uitgegaan worden van de goede wil van vrijwilligers. De bewonersorganisaties geven aan dat deze mensen vaak wonen in de wijk en het beste met de wijk voor hebben. Deze goede wil en inzet moet je willen koesteren vinden zij.

Binnen de gemeente is hier begrip voor. Het democratisch functioneren moet niet te sec worden gezien, uitgedrukt in aantal bestuursjaren. Belangrijker is om de bewoners in de wijk te betrekken en mogelijkheden voor participatie te creëren. Hiervoor is het fijn dat er vrijwilligers zijn die hieraan mee willen doen.

Werkwijze rondom het conceptconvenant

De meeste respondenten zijn 'niet tevreden / ontevreden' met het convenant; 10 van de 31 respondenten (32,3%) hebben dit aangegeven in de enquête. Verder zijn zes respondenten (19,4%) 'tevreden' en zes respondenten (19,4%) 'zeer ontevreden' met het convenant. In de enquête geven respondenten aan dat het convenant geen verschil voor hen heeft gemaakt. De respondenten die tevreden zijn over het convenant begrijpen de bedoeling ervan. Volgens hen is het begrijpelijk dat als je als gemeente ergens in investeert, je wilt dat er ook draagvlak is in de wijk. De ontevreden respondenten echter vinden dat het convenant niet in samenspraak met de bewonersorganisaties en op basis van wantrouwen is opgesteld.

De onderliggende motivatie voor een convenant, namelijk het maken van concrete afspraken tussen de gemeente en bewonersorganisaties, wordt door de bewonersorganisaties overwegend positief gezien. Afspraken over een vast aantal contactmomenten met de stadsdeeldirecteur of gemeente, het toegankelijk stellen van informatie en het sneller en directer hebben van contact tussen de partijen, zouden zij ook graag zien. De gemeente staat ook nog achter deze afspraken.

De bewonersorganisaties struikelen met name om de koppeling met het verkrijgen van subsidie. Zoals hierboven uitgelegd, belet de moeite die bewonersorganisaties hebben bij het werven van vrijwilligers hen om hier eisen aan te stellen. Veel bewonersorganisaties staan dus niet achter de maximale zittingstermijn van acht jaar.

Het conceptconvenant zou negatief zijn voor de vertrouwensband met de gemeente. Daarbij benoemt een andere bewonersorganisatie dat deze geen vertrouwen heeft in de macht van het conceptconvenant om de communicatie met de gemeente daadwerkelijk te verbeteren. Die verbetering zou moeten komen vanuit het geloof in de meerwaarde van een kritische bewonersorganisatie door de gemeente, niet door iets op papier vast te leggen.

Alternatief voor convenant

De bewonersorganisaties geven in het onderzoek aan niet te zitten wachten op een ander, formeel document. Zowel de medewerkers van de gemeente als de bewonersorganisaties geven aan dat het vastleggen van afspraken (waaronder de zittingsduur van het bestuur) in de statuten meegenomen kan worden. Volgens een bewonersorganisatie staan veel dingen die in het convenant zijn opgenomen ook al in de statuten. Dat maakt volgens hen het convenant overbodig. Ook zijn er geluiden dat het stadsdeel afspraken moet maken met bewonersorganisaties. Verder zou het een relatie op basis van vertrouwen moeten zijn, wordt er gezegd, waarin de bewonersorganisaties vrij worden gelaten en zo dingen organisch ontstaan.

Bewonersorganisaties zien de afspraken van het convenant eerder als streven, waarbij een andere benaming zoals een 'overeenkomst' gepaster zou zijn.

Andere insteek voor bewonersorganisaties?

Een aantal bewonersorganisaties geven aan dat de organisatie van bewonersorganisaties aan verfrissing toe is. Hoewel zij het belang inzien van een overkoepelende club in een wijk die de bewoners representeert, merken zij op dat er in de praktijk veel vergaderingen en overleggen zijn. Zij erkennen dat dit mensen afschrikt om deel te worden van bewonersorganisaties, omdat zij simpelweg niet de tijd of zin hebben om zich op deze manier in te zetten. Een voorzitter van een bewonersorganisatie stelt dan ook dat bewonersorganisaties flexibeler zou moeten zijn. De voorzitter stelt verder dat er moet worden nagedacht over representatie en participatie die minder tijdsinspanning kost, zoals enquêtesystemen of focusgroepen.

‘The Right to Challenge’ is een ander alternatief voor bewonersorganisaties dat in onze gesprekken naar voren komt. Deze aanpak stelt bewoners in staat om gemeentelijke taken over te nemen als zij denken dat dit anders, beter slimmer en/of goedkoper kan. Waar bewonersorganisaties op dit moment veel via of met de gemeente moeten regelen, zouden bewonersorganisaties met ‘The Right to Challenge’ directer bezig kunnen zijn met hun wijk. Volgens een van de bewonersorganisaties is het een verfrissende en vernieuwende manier om bewonersorganisaties te benaderen. Al wordt erkend dat hier een hele nieuwe denkwijze en systeemverandering voor nodig is.

De gemeente geeft aan dat in de op handen zijnde nieuwe participatieverordening aandacht wordt besteed aan ‘The Right to Challenge’. Door de Wet Versterking participatie op decentraal niveau zijn decentrale overheden verplicht om het uitdaagrecht op te nemen in de participatieverordening (Staatsblad 2024, p. 203). Wel kent het uitdaagrecht uitdagingen, zoals de aanbestedingsverplichtingen van de gemeente en dilemma's rondom aansprakelijkheid.

Conclusie

Voor zowel bewonersorganisaties als de gemeente is het belangrijk om afspraken te hebben voor de onderlinge samenwerking. Bewonersorganisaties geven aan dat democratisch functioneren volgens hen vooral inhoudt dat ze transparant zijn in wat ze doen, nieuwe bestuursleden aan bewoners voorstellen en alles goed vastleggen - niet hoe lang je bestuur er zit. Het is dan ook goed dat subsidie en convenant niet meer gekoppeld zijn. Het opnemen van afspraken over zittingsduur kan bijvoorbeeld in de statuten of het beleidskader. Een aantal bewonersorganisaties vinden een hele andere manier van werken, zoals the Right to Challenge, interessant maar erkennen de uitdaging.

Voorlopige aanbeveling:

- Gebruik andere middelen om democratisch functioneren te bevorderen in plaats van het convenant.

5.3 Ondersteuningsbehoefte en stichting PEP

Wat verwachten de bewonersorganisaties van de stadsdelen en stichting PEP omtrent ondersteuningsvraagstukken?

Stichting PEP is een organisatie die vrijwilligersorganisaties in Den Haag ondersteunt door met ze in gesprek te gaan en hen te adviseren over vraagstukken rondom het besturen van een organisatie, trainingen aan te bieden en door te netwerken. Bewonersorganisaties kunnen zelfstandig de middelen van stichting PEP inzetten, zoals aangeboden cursussen of begeleiding; wanneer deze middelen niet voldoende blijken te zijn, kunnen de bewonersorganisaties een beroep doen op de stadsdeelorganisatie.

Stichting PEP geeft aan minimaal één keer per jaar contact te hebben met 40 van de 54 bewonersorganisaties. De intensiteit van het contact verschilt per bewonersorganisatie en dit is voornamelijk te verklaren door de ondersteuningsvraag van een bewonersorganisatie. Zo heeft stichting PEP bij een bewonersorganisatie een complete her-organisatie ondersteund en ondersteunt het bij andere bewonersorganisaties alleen bij een subsidieaanvraag.

Evaluatie samenwerking stichting PEP en de bewonersorganisaties

Uit de enquête blijkt dat de meeste respondenten geen ondersteuning ontvangen van stichting PEP. 18 van de 31 respondenten (58,1%) ontvangt geen ondersteuning; 13 van de 31 respondenten (41,9%) ontvangt wel ondersteuning. De bewonersorganisaties die geen ondersteuning ontvangen geven aan dit meestal binnen de eigen gelederen te vinden.

De respondenten die wél ondersteuning ontvangen geven de samenwerking 3,4 van 5 sterren, met twee uitschieters naar beneden die zeer ontevreden zijn en twee die 'ontevreden' zijn. Het gros van de respondenten is wel tevreden over de samenwerking – 8 van de 13 respondenten geven vier of vijf sterren. Deze respondenten geven in de opmerkingen bijvoorbeeld aan dat hun samenwerken met PEP goed is en dat ze helpen waar gewenst.

De partijen die ontevreden zijn, hebben geen helder beeld over wat voor ondersteuning PEP kan bieden en hoe ze daarmee geholpen zijn.

De verdiepende interviews met vijf bewonersorganisaties geven zowel de positieve als minder positieve ervaringen met stichting PEP weer. Twee organisaties zijn heel positief. Zij benoemen dat de samenwerking goed verloopt, onder andere door de vaste contactpersonen bij stichting PEP en de bereidheid mee te denken. Ze maken tevreden gebruik van de cursussen. Drie organisaties geven aan geen gebruik te maken van stichting PEP en merken op dat ze niet het idee hebben dat stichting PEP ze iets kan bieden. In dit geval heeft de stichting bij eerdere vragen niet kunnen helpen of heeft de bewonersorganisatie personen in het wijkbestuur die veel ervaring hebben bij grote bedrijven en kunnen zij deze ervaring toepassen binnen de bewonersorganisatie. Stichting PEP kan hier niet veel aan toevoegen volgens hen.

Wanneer er geen ondersteuning van stichting PEP is

Meerdere bewonersorganisaties die geen ondersteuning ontvangen van stichting PEP geven aan dat ze ondersteuning zoeken bij deskundige vrijwilligers binnen de eigen organisatie. Daarnaast vindt een aantal organisaties ondersteuning bij wijkbewoners, het stadsdeel en andere bewonersorganisaties.

Visie van stichting PEP

Stichting PEP geeft aan dat zij over het algemeen voor veel vrijwilligersorganisaties veel kan betekenen, maar dat het type vrijwilligersorganisatie als een bewonersorganisatie complex is waardoor dit lastiger is. Het politieke spanningsveld en de verschillende stakeholders waar deze organisaties mee te maken hebben, vragen eigenlijk om zowel hulp bij het navigeren in het politieke landschap als juridische hulp die stichting PEP niet kan bieden. Stichting PEP zou de bewonersorganisaties wel advies kunnen geven over het genereren van nieuwe aanwas en vrijwilligers.

Ondersteuningsbehoefte van bewonersorganisaties

Sommige bewonersorganisaties geven aan dat het fijn is dat stichting PEP kan helpen met ideeën over vrijwilligerswerving. Andere bewonersorganisaties zijn op zoek naar meer ondersteuning, op het gebied van communicatie, marketing of administratie. Een betaalde kracht voor administratie en/of marketing kan ook verlichting brengen voor de vrijwillige taken. Hierdoor wordt de belasting van vrijwilligers minder groot en is de aantrekkingskracht voor vrijwilligers wellicht groter. In deze taakverlichting voorziet stichting PEP echter niet.

Verbeterpunten in samenwerking stichting PEP en de bewonersorganisaties

De samenwerking met bewonersorganisaties loopt over het algemeen goed, volgens stichting PEP. Desondanks verloopt het contact met een aantal organisaties moeizaam. Dit heeft volgens stichting PEP veelal te maken met de kans van slagen van een ondersteuningstraject. De stichting geeft aan te proberen bewonersorganisaties tevreden te stellen, maar dat dit vaak pas lukt wanneer de bewonersorganisaties krijgen wat ze verwachten. Er is op verzoek van de raad sinds eind vorig jaar een pagina op de website speciaal voor bewonersorganisaties. Bewonersorganisaties weten soms niet wat wie doet: wat doet stadsdeel, de gemeente en wat PEP? Stichting PEP hoopt dat deze website gaat helpen bij de informatievoorziening.

Verbeterpunten volgens stichting PEP in samenwerking met de gemeente

Stichting PEP geeft aan dat er weinig afspraken zijn gemaakt met de gemeente over de geboden ondersteuning aan bewonersorganisaties. De enige eis is dat ze minimaal eenmaal per jaar contact met de bewonersorganisaties moeten hebben.

Ook spreekt stichting PEP de behoefte uit om een duidelijker onderscheid tussen gemeente en PEP in externe communicatie. In bijvoorbeeld de Wmo-rapportages spreekt de gemeente over "wij" bij werkzaamheden uitgevoerd door stichting PEP. Hierdoor ontstaat het beeld dat PEP een organisatie is die heel dicht bij de gemeente staat c.q. onderdeel van de gemeente is, wat leidt tot verwarring over de onafhankelijkheid van stichting PEP bij bewonersorganisaties.

Conclusie

Over het algemeen zien we dat iets minder dan de helft van de geïnterviewde bewonersorganisaties gebruik maakt van de ondersteuning van stichting PEP. Het gros van de respondenten is wel tevreden over de samenwerking. Bewonersorganisaties weten onvoldoende wat stichting PEP voor hen kan betekenen. Stichting PEP geeft zelf aan dat er verbeterpunten liggen in o.a. de communicatie vanuit de gemeente over de stichting.

Voorlopige aanbeveling:

- Maak duidelijk waar stichting PEP precies bij kan ondersteunen

5.4 Visie centraal georganiseerde diensten en stadsdelen

Hoe kijkt de ambtelijke organisatie naar de samenwerking?

De geïnterviewde stadsdeelmedewerkers geven de samenwerking met de bewonersorganisaties gemiddeld 3,8 sterren van de 5. De wijze waarop er in de gemeentelijke organisatie wordt samengewerkt loopt niet altijd soepel en dit werkt door in het contact van de stadsdeelmedewerkers met de bewonersorganisaties. De stadsdeelmedewerkers geven aan dat de bewonersorganisaties moeten weten dat ze ook heel hard werken en hun best doen, maar dat ze ook onderdeel zijn van het systeem en niet alles weten. Hun rol is faciliteren en signaleren, niet meer. Deze rolomschrijving is voor de bewonersorganisaties niet altijd duidelijk.

Als je morgen wakker wordt en de samenwerking met de bewonersorganisaties loopt uitstekend, zowel voor de stadsdelen als de centraal georganiseerde diensten, hoe ziet dit er dan uit? De geïnterviewden waren duidelijk. Zij vinden dat als er iets speelt, de bewonersorganisaties meteen op de hoogte moeten stellen, via brief of belletje of mail. De bewonersorganisaties moeten direct meegenomen worden in ontwikkelingen. Ook na de uitvoering, moet er samen worden teruggeblikt. Zo voelen de bewoners en bewonersorganisaties zich serieus genomen. Ze zijn blij met informatie die ze van de gemeente krijgen en er is ruimte voor hen om input te geven.

In dit droomsценario liggen veel kansen.

Kansen

In het gesprek met wethouder Balster komt naar voren dat in plaats van het convenant er spelregels of gespreksafspraken vastgelegd kunnen worden in het beleidskader.

Ook binnen de interne organisatie liggen er kansen. Zo geeft wethouder Balster aan dat stadsdeelmedewerkers de frontlijn mensen van de gemeente zijn. Dat zij het meeste contact hebben met bewoners en daarom een enorme signaleringskracht bezitten. Dat is een goudmijn. Het automatisme zou daarom moeten zijn om van centraal georganiseerde dienst naar het stadsdeel te gaan om de participatie van bewonersorganisaties mee te nemen. De communicatie vanuit de gemeente loopt idealiter via de stadsdelen.

Het college wil de stadsdelen versterken. Dit kan enerzijds door kleine, praktische stapjes. Zoals een gesprekscyclus met personeel of door goed te kijken wat de stadsdeelmedewerker nodig heeft. Anderzijds kan het door in te zetten op grotere organisatieveranderingen. Denk bijvoorbeeld aan een actieve rol van het management of het beter bemannen van de stadsdeelkantoren met medewerkers van de centraal georganiseerde diensten. Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat een goede relatie de basis is of je dingen voor elkaar krijgt, niet de processen en regelingen want dat wordt gezien als hulpmiddelen. De stadsdelen kunnen zich dan sterker profileren en zouden daarbij ondersteund moeten worden.

Het meenemen van bewonersorganisaties in het maken van beleid

Er zijn bewonersorganisaties die zich bezighouden met beïnvloeding van beleid. Als een bewonersorganisatie deze rol heeft, dan heb je volgens wethouder Balster ook een zwaardere verantwoordelijkheid tegenover de inwoners. Dan is het 'democratisch gehalte' ook belangrijker tegenover de inwoners. Bewonersorganisaties moeten een afspiegeling zijn, moeten er voor iedereen zijn en per organisatie kijken wat hun rol is en of ze hier tijd voor hebben.

Ook de stadsdeelmedewerkers geven aan dat een bewonersorganisatie alleen betrokken moet worden bij het beleid als ze tijd, mankracht en interesse hebben. De stadsdeelmedewerker speelt hierin een belangrijk rol om te kijken of diens bewonersorganisaties een sparringpartner kunnen zijn voor de gemeente of dat de stadsdeelmedewerker zelf punten ophaalt voor het beleid en dit deelt met collega's.

Conclusie

Zowel de stadsdelen als de wethouder hechten veel belang aan het bestaan van bewonersorganisaties en heeft een visie op de samenwerking. De kansen liggen volgens de geïnterviewden ook binnen de eigen organisatie. Wanneer er een duidelijkere lijn in werkzaamheden zit en de stadsdeelmedewerker volledig benut wordt, komt dit de relatie met de bewonersorganisaties ten goede. Het is zinvol om bewonersorganisaties mee te nemen in het beleid. Dit kan echter alleen als de bewonersorganisatie hier tijd en ruimte voor heeft, en de rol van belangenbehartiger vervult.

Voorlopige aanbevelingen:

- Zorg voor een sterkere positionering van de stadsdelen
- Ga een gesprek aan over de toegevoegde waarde van de huidige vorm van bewonersorganisaties

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit rapport onderzoeken we hoe er door de bewonersorganisaties, maar ook de centraal georganiseerde diensten, de stadsdelen en stichting PEP wordt gekeken naar de onderlinge samenwerking en waar de kansen op verbetering liggen.

6.1 Belangrijkste conclusies

De antwoorden op de vijf onderzoeksvragen beantwoorden gezamenlijk de centrale vraag: wat is er nodig voor een betere samenwerking tussen stadsdelen en de bewonersorganisaties enerzijds en de centraal georganiseerde diensten en de bewonersorganisaties anderzijds? Er zit een groot verschil tussen de bewonersorganisaties waardoor hun behoefte anders is en het lastig is om een lijn te trekken in de vorm van samenwerking. Desalniettemin komen uit het onderzoek een aantal heldere conclusies naar voren.

Hoofdconclusie

De kern voor een betere samenwerking ligt in gelijkwaardigheid en vertrouwen. Het speelveld waarin de bewonersorganisaties en de gemeente zich begeven is complex en soms zelfs een beetje chaotisch. Dit bemoeilijkt de ontwikkeling van gelijkwaardigheid en vertrouwen. Ondanks de complexiteit van het krachtenveld zouden alle

betrokkenen er goed aan doen om zich te realiseren dat zij allen de sleutel tot een betere samenwerking in handen hebben. Dit vergt een goede communicatie aan ieders kant en een bereidwilligheid om geen shortcuts te nemen maar alle partijen te betrekken bij besluiten en acties, ook al duurt het wellicht langer op deze manier. Dit geldt voor de medewerkers van de centraal georganiseerde diensten en de stadsdelen, de stadsdeeldirecteuren, de wethouders en bestuurders en de bewonersorganisaties zelf. Soms is het handig om snel een bekende te bellen, of werkt het vertragend om een andere partij mee te nemen in het proces. Echter, wanneer dit gebeurt overheerst het gevoel van ondermijning bij de ander, of het idee er voor spek en bonen bij te zitten. Iedereen die wij spraken was enthousiast over hun (vrijwilligers)werk, maar ook bijna iedereen morde over de werkwijze van de ander. Dit rapport is een uitnodiging om, naast alle aanbevelingen, ook een hand in eigen boezem te steken en te reflecteren op de eigen rol om de samenwerking te verbeteren.

Deze hoofdconclusie wordt verder toegelicht en uitgewerkt in de zes deelconclusies, die in de kern gaan over gelijkwaardigheid en vertrouwen.

1. Een structurele en heldere communicatie blijft uit

De bewonersorganisaties zijn positiever over de samenwerking met de stadsdelen dan over de samenwerking met de centraal georganiseerde diensten. De samenwerking kan worden verbeterd door eerder, systematischer en transparanter te communiceren. Dan voelen de bewonersorganisaties zich actief betrokken en serieus genomen.

De follow-up en consistentie van communicatie worden eveneens aangegeven als cruciale elementen van een goede samenwerking. Een van de stadsdeelmedewerkers geeft bijvoorbeeld aan dat je ook moet communiceren als een besluit on hold staat.

2. Een betere samenwerking tussen de stadsdelen en de centraal georganiseerde diensten verbetert de relatie met bewonersorganisaties

Je kunt alleen samenwerken als iedereen een duidelijke positie heeft en je weet wat je aan elkaar hebt. Eén van de kernproblemen is volgens een aantal bewonersorganisaties dat de centraal georganiseerde diensten vanuit hun eigen 'koker' denken, zonder voldoende rekening te houden met het perspectief van de wijken.

Ook wordt de relatie tussen bewonersorganisaties en de gemeente ondermijnd door de hoeveelheid ruis binnen de gemeente en het ontbreken van een uniforme aanpak van samenwerking.

Tot slot geven de stadsdeelmedewerkers aan dat de centraal georganiseerde diensten onvoldoende begrijpen dat bewonersorganisaties bestaan uit vrijwillige krachten. De centraal georganiseerde diensten overvragen de bewonersorganisaties en daardoor kunnen zij hun werk niet doen. De stadsdeelmedewerkers nemen de bewonersorganisaties in bescherming binnen de gemeente omdat zij snappen dat deze draaien op vrijwillige krachten. Om te voorkomen dat de relatie tussen de gemeente en de bewonersorganisaties slechter wordt, is deze rol van de stadsdeelmedewerkers heel belangrijk.

3. Er is te weinig oog voor de toegevoegde waarde van de stadsdeelmedewerker

Naast onduidelijke lijnen binnen de gemeente is ook de positie van de stadsdeelmedewerker niet sterk genoeg om een goede samenwerking met de bewonersorganisaties te bewerkstelligen. Dit komt omdat andere diensten niet van hun bestaan weten of hen niet meenemen, waardoor zij niet goed hun sleutelpositie kunnen innemen. De stadsdeelmedewerkers spelen echter wel een cruciale rol in het relatiebeheer met de bewonersorganisaties.

De kwaliteit van de hulp van de stadsdeelmedewerker wordt door sommige bewonersorganisaties in twijfel getrokken. Deze twijfel is deels gericht op de persoonlijke capaciteiten van enkele stadsdeelmedewerkers en deels gericht op het gebrek aan mandaat. Bovendien hebben ook personele wisselingen en een gebrek aan een inwerkprogramma hier invloed op. De kwaliteit van de ondersteuning is hierdoor willekeurig.

4. De positie van de stadsdelen ondermijnt een soepele samenwerking binnen de gemeente en tussen de gemeente en de bewonersorganisaties

Doordat andere diensten vaak direct communiceren met de bewonersorganisaties over hun plannen, wordt het stadsdeel niet bij de plannen betrokken. Het stadsdeel staat dicht bij de wijken dan de centraal georganiseerde diensten en zou om die reden, volgens zowel de beleidsmedewerker als de stadsdeelmedewerkers, ook altijd betrokken moeten worden. De wens van het bestuur is dan ook om de stadsdelen te versterken. Er ligt echter geen duidelijke opdracht voor beleid en de stadsdelen zelf. Wanneer de stadsdelen een sterkere positie innemen, worden werkzaamheden maar ook communicatie beter gestroomlijnd. Dit komt de samenwerking tussen de hele gemeente en de bewonersorganisaties ten goede omdat ze dan beter op de hoogte zijn van wat er speelt en er minder ruis op de lijn komt omdat zij van verschillende kanten benaderd worden. Idealiter pakt het management hier een sterke rol in.

5. Democratisch functioneren kan buiten het convenant worden bewerkstelligd

De onderliggende motivatie van het conceptconvenant, namelijk het maken van concrete afspraken tussen de gemeente en bewonersorganisaties, wordt door de organisaties overwegend positief gezien. Er is dus zeker behoefte om contactmomenten vast te leggen, informatie toegankelijk maken en sneller en directer contact tussen de partijen. De bewonersorganisaties struikelen met name over de harde eisen die worden gesteld aan "democratisch functioneren". Dit heeft vooral te maken met de uitdaging om nieuwe vrijwilligers / bestuursleden aan te trekken. Bewonersorganisaties en stichting PEP geven aan dat een betaalde kracht voor administratie en/of marketing ook verlichting kan brengen voor de vrijwillige taken. Hierdoor wordt de belasting op vrijwilligers minder groot en is de aantrekkingskracht voor vrijwilligers wellicht groter.

Democratisch functioneren houdt volgens meerdere bewonersorganisaties, en ook een aantal stadsdeelmedewerkers, in dat ze transparant zijn in wat ze doen, bijvoorbeeld het voorstellen van nieuwe bestuursleden aan bewoners en het goed vastleggen van alles wat wordt besproken. Het gaat volgens hen niet om hoe lang een bestuur er zit.

De afspraken over democratisch functioneren komen terug in statuten. Ook kunnen de regels in het beleidskader worden opgenomen. Daar is geen convenant voor nodig.

De rolverdeling heeft niet direct invloed op het democratisch functioneren maar wordt wel als prettig ervaren. De bewonersorganisaties nemen verschillende rollen tegelijkertijd aan. De meeste bewonersorganisaties zeggen de rollen helder te vinden en overwegend alle drie rollen te herkennen en vervullen. De rolverdeling verschaft inzicht in wat de verwachtingen van de gemeente zijn ten aanzien van hun rol en geeft sturing aan hoe zij zelf te werk willen gaan.

De rolverdeling is prettig maar toch komt een aantal keer in het onderzoek naar voren dat de gehele organisatie van bewonersorganisaties wellicht aan verfrissing toe is. Niet alleen de rol maar ook de manier van opereren.

6. Door betere communicatie en samenwerking kan de positie van stichting PEP worden versterkt

Iets minder dan de helft van de gesproken bewonersorganisaties maakt gebruik van de ondersteuning van stichting PEP. Het gros van de respondenten is wel tevreden over de samenwerking. Uit het onderzoek komt echter geen sterke ondersteuningsbehoefte naar voren.

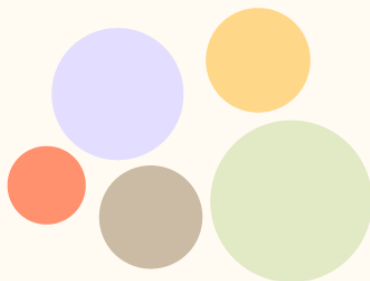
De stichting geeft aan dat zij over het algemeen voor veel vrijwilligersorganisaties veel kan betekenen, maar dat het type vrijwilligersorganisatie als een bewonersorganisatie complex is. Hierdoor is het voor hen lastiger om voor dit type organisatie van betekenis te zijn. Het politieke spanningsveld en de verschillende stakeholders waar bewonersorganisaties mee te maken hebben, vragen om zowel politieke als juridische hulp die stichting PEP niet kan bieden. Stichting PEP zou de bewonersorganisaties wel advies kunnen geven over het genereren van nieuwe aanwas en vrijwilligers.

Er is een grote behoefte waar niet aan voldaan kan worden door stichting PEP. Hier ligt een rol voor het stadsdeel. Wanneer bewonersorganisaties een vraag hebben die eenvoudig uit te voeren is, dan kan stichting PEP wel worden ingezet. Zodra een organisatie vaker terugkomt en er structureel iets aan de hand is, dan kan een andere coach of trainer worden ingezet. De stadsdeelmedewerker moet dit peilen. Nu wordt door stichting PEP aangegeven dat zij geen of weinig contact hebben met een aantal bewonersorganisaties.

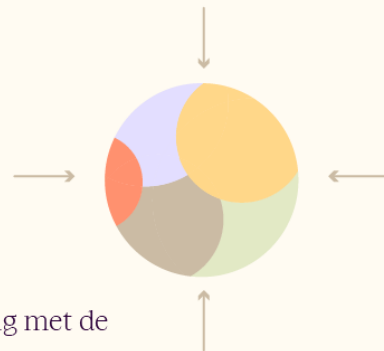
6.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek komen wij met zeven aanbevelingen om de samenwerking tussen de centraal georganiseerde diensten en de bewonersorganisaties enerzijds, en de samenwerking tussen de stadsdelen en de bewonersorganisaties anderzijds, te verbeteren. Iedere aanbeveling is aangevuld met een aantal concrete actiepunten om de aanbeveling ook daadwerkelijk op te kunnen volgen.

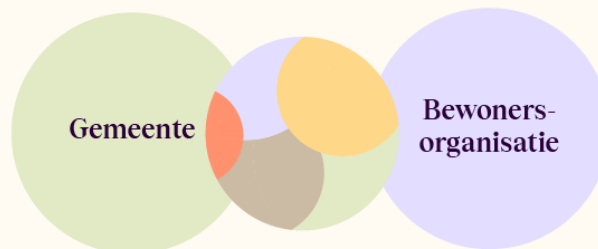
De actiepunten staan in willekeurige volgorde en dienen niet als stappenplan te worden aangehouden.



Het is aan te raden voor de gemeente om naar aanleiding van de actiepunten zelf een stappenplan te formuleren.



Waar het kan in samenwerking met de bewonersorganisaties.



1. Zorg voor een transparante manier van communiceren van de gemeente naar de bewonersorganisaties

- Stel een stappenplan op voor het communiceren met bewonersorganisaties.
- Vraag de stadsdelen een lijst met contactpersonen en organogram te maken voor bewonersorganisaties maar ook voor de andere diensten.
- Maak direct helder voor bewonersorganisaties welke beslissingen wel en niet beïnvloedbaar zijn.
- Volg vragen of eerdere communicatie altijd op, ook wanneer er nog niets bekend is of wanneer het antwoord afwijzend is. Nee is ook een antwoord.
- Richt appgroepen op met stadsdeeldirecteuren, stadsdeelmedewerkers en bewonersorganisaties. Deze dragen bij aan snellere en efficiëntere communicatie.
- Schrijf eenvoudige en duidelijke samenvattingen van gebiedsplannen of beleidsstukken zodat de gemeentelijke stukken begrijpelijk zijn voor inwoners.
- Organiseer gerichte informatiebijeenkomsten om ingewikkelde plannen en rapporten te vertalen naar begrijpelijke informatie voor bewoners.

- Veranker de afspraken met bewonersorganisaties in de beleidsnota.
- De gemeente schrijft een algemene hand-out met minimale ondergrens, gebaseerd op de beleidsnota. Als het stadsdeel of de bewonersorganisatie meer wil dan moeten zij dit onderling bespreken.
- Spreek als gemeente meer waardering uit voor de bewonersorganisaties door bijvoorbeeld het sturen van een kerstkaart.
- Bewonersorganisaties moeten transparanter zijn wanneer zij een probleem buiten een stadsdeelmedewerker of stadsdeeldirecteur proberen op te lossen, zodat alle partijen weten waar ze aan toe zijn.

2. Plan als centraal georganiseerde diensten samen met de stadsdelen, in nauw overleg met bewonersorganisaties, een jaarlijkse overlegstructuur in;

- Spreek elkaar frequent door middel van verschillende soorten overleg, zoals een thermometergesprek, standaard evaluatiemomenten en informatie-uitwisseling over samenwerking.
- Nodig voor de gesprekken tussen stadsdeeldirecteuren en bewonersorganisaties altijd de stadsdeelmedewerker uit.
- Deel na ieder gesprek een actielijstje met elkaar. Dit is wellicht administratief belastend maar het geeft de bewonersorganisaties het gevoel gehoord te worden.
- Maak een format voor ieder soort overleg zodat het stadsbreed hetzelfde wordt ingericht.

3. Zorg voor een sterkere positionering van de stadsdelen

- Beleidsafdelingen communiceren vanaf het begin met stadsdelen om te toetsen of bepaalde thema's in de wijken spelen.
- Creëer bij centraal georganiseerde diensten meer bewustzijn over het belang van de wijk ingaan alvorens er plannen worden geschreven. Zorg ook dat de verbinding met het stadsdeel altijd gemaakt wordt.
- Zet in op meer zelfreflectie vanuit gemeente over de rol van personeel en hoe je hen het beste in hun kracht kan zetten. Kijk of de rol van een stadsdeelmedewerker ook echt bij deze persoon past. En kijk kritisch naar stadsdeeldirecteuren en teammanagers om te zien of zij de stadsdeelmedewerker in hun kracht weten te zetten.

4. De gemeente moet zorgen dat de stadsdeelmedewerkers hun frontlijnfunctie uit kunnen voeren

- Train de stadsdeelmedewerkers onder andere op politieke sensitiviteit en het bewegen in een politiek-sensitieve omgeving.
- Creëer een inwerkprogramma voor de stadsdeelmedewerker zodat de ondersteuning in ieder stadsdeel gelijk en van goede kwaliteit is.
- Vertrouw op de professionaliteit van de stadsdeelmedewerker door te checken hoe die naar ontwikkelingen in de wijk kijkt.
- Neem de rol van de stadsdeelmedewerker mee in het programma van de doorontwikkeling van stadsdelen. Stadsdeelmedewerkers mogen ook best een rol spelen in het kritisch zijn op beleid of diensten. Ze mogen best luis in de pels zijn.
- Maak de de-escalatieroute voor de stadsdeelmedewerker helder. Hij of zij moet weten dat je met de stadsdeeldirecteur of teammanager om tafel kan als gesprekken met de bewonersorganisatie vastlopen.

5. Gebruik andere middelen om democratisch functioneren te bevorderen in plaats van een convenant

- Zet niet in op een convenant. Laat het democratisch functioneren van bewonersorganisaties vastleggen in de statuten.
- In plaats van het convenant kunnen spelregels en gespreksafspraken worden vastgelegd in het beleidskader.

- Denk na over de haalbaarheid van de eisen en wensen die aan bewonersorganisaties worden gesteld. Overweeg ook bepaalde betaalde functies in plaats van alleen functies op vrijwillige basis, of kijk naar een constructie waarbij een bewonersorganisatie een financiële vergoeding kan krijgen voor het inhuren van specialistische kennis op het gebied van communicatie of administratie.
- Leg vast dat wanneer bestuursleden 6 jaar zitten er een gesprek met de gemeente moet worden gevoerd. Dan ga je tijdig in gesprek over hoe je voor nieuwe aanwas kan zorgen.
- De bewonersorganisaties kunnen via een enquête onderwerpen voorleggen aan de inwoners van de wijk om hen beter te kunnen representeren.

6. Maak duidelijk waar stichting PEP precies bij kan ondersteunen

- Maak in beleidsstukken duidelijk onderscheid tussen wat de gemeente heeft gedaan en wat stichting PEP oppakte, zodat bewonersorganisaties niet denken dat stichting PEP onderdeel is van de gemeente.
- Er moet meer duidelijkheid komen over waar stichting PEP ondersteuning bij kan bieden, bij zowel de bewonersorganisaties als de stadsdeelmedewerkers.

7. Ga met elkaar het gesprek aan over de toegevoegde waarde van de huidige vorm van bewonersorganisaties

- Wees nieuwsgierig en leg de vraag op tafel: is de bewonersorganisatie in deze vorm nog wat Den Haag nodig heeft? Wat zijn andere vormen om de rollen van verbinder, organisator en belangenbehartiger in te vullen? Hierbij kun je ook denken aan andere vormen van participatie zoals 'the Right to Challenge'.

7 Bijlagen

7.1 Enquêtevragen

1. Hoeveel sterren geeft u de samenwerking tussen uw organisatie en het stadsdeel? (1 laag - 5 hoog)
2. Zou u iets willen veranderen in de samenwerking met het stadsdeel? Zo ja, wat zou u graag anders zien in de samenwerking met het stadsdeel?
3. Hoeveel sterren geeft u de samenwerking tussen uw organisatie en de rest van de gemeente? (1 laag - 5 hoog)
4. Zou u iets willen veranderen in de samenwerking met de rest van de gemeente? Zo ja, wat zou u graag anders zien in de samenwerking met de rest van de gemeente?
5. Welke rolomschrijving past het beste bij uw organisatie? Meerdere antwoorden mogelijk (a. Organisator van activiteiten, b. Verbinder, c. Belangenbehartiger, d. Anders, namelijk)
6. Hoe tevreden bent u over het huidige convenant?
7. Ontvangt uw organisatie ondersteuning van stichting PEP?
8. Hoeveel sterren geeft u de samenwerking met stichting PEP? (1 laag - 5 hoog)
9. Als stichting PEP u niet ondersteunt, waar vindt u dan ondersteuning?
10. Wilt u meedoen met het verdere onderzoek? Laat dan uw naam, emailadres en eventueel uw telefoonnummer achter.

7.2 Topiclijst interviews met stadsdelen

1. Hoe ben je bij de bewonersorganisaties betrokken? Wat is je rol?
2. Hoe kijkt de gemeente aan tegen de meerwaarde van de bewonersorganisaties?
3. Wat was de reden voor het vastleggen van het convenant? Wat hoopte je te bereiken?
4. Wat kan als alternatief voor het convenant dienen?
5. Bewonersorganisaties betrekken bij beleid? Stadsdeelmedewerkers geven aan dat sommige bewonersorganisaties overvraagd worden. Hoe ga je hiermee om?
6. Kun je de positie van het stadsdeel belichten?
7. Kun je de rol en positie van de stadsdeelmedewerker belichten?
8. Zijn bewonersorganisaties nog van deze tijd?
9. Hoe kijk je aan tegen de lagere score op samenwerking met de gemeente uit de enquête?
10. Kunnen er subsidievoorwaarden worden gesteld?
11. Zijn er nog nabranders of andere opmerkingen?

7.3 Topiclijst interviews met bewonersorganisaties

1. Kun je wat vertellen over bewonersorganisaties en jouw rol? Waar word je blij van?
2. Wondervraag
 - a. Stel dat je op een ochtend wakker wordt... en bewonersorganisaties voeren hun functie op de best mogelijke manier uit in samenwerking met de gemeente. Hoe ziet deze wereld er dan uit? Hoe wordt er samengewerkt? Wat is er veranderd?
3. Hoe kijken bewonersorganisaties tegen de samenwerking met de gemeente aan?
 - a. Hoe ziet de samenwerking eruit met het stadsdeel?
 - b. Is het duidelijk wat de stadsdelen en de gemeente doen?
 - c. Wat gaat er goed en wat kan er beter bij de gemeente, stadsdelen en bewonersorganisaties?
 - d. Welke behoefte aan samenwerking is er?
 - e. Wat wordt er verwacht?

- f. Hoe kan de samenwerking het best gewaarborgd worden?
 - g. Zouden jullie meer betrokken willen worden bij de vorming van beleid? Zo ja, hoe? Zo, waarom niet?
4. Rolverdeling
 - a. De huidige beleidsnota definieert drie rollen. Welke rol past jouw bewonersorganisatie het best?
 - b. Kan deze rol met eigen inzet naar tevredenheid ingevuld worden? Of zijn daar ondersteuning vanuit het stadsdeel, de gemeente of andere randvoorwaarden voor nodig?
 - c. Heeft deze rolopvatting meerwaarde?
 5. Convenant
 - a. Hoe wordt de werkwijze rondom het convenant ervaren?
 - b. Wat zou eventueel als alternatief kunnen dienen?
 - c. Hoe kijk je naar de voorwaarden die gesteld worden rondom het democratisch functioneren?
 6. Stichting PEP
 - a. Wanneer klopt je aan bij stichting PEP?
 - b. Hoe is de ondersteuning vanuit PEP?
 - c. Als PEP niet ondersteunt, waar vind je dan ondersteuning?
 7. De stadsdeelmedewerker staat het meest in diens kracht als deze een sleutelfunctie tussen de wijken en de gemeente kan bekleden. Dit lukt vaak niet door interne processen bij de gemeente maar ook omdat bewonersorganisaties de stadsdeelmedewerkers nog wel eens willen passeren.
 - a. We kijken met de gemeente naar hun interne processen. Maar we zijn ook benieuwd naar jullie.
 - b. Wat kunnen de bewonersorganisaties doen om de stadsdeelmedewerkers zo goed mogelijk te laten functioneren en diens taak zo goed mogelijk uit te laten voeren?

7.4 Topiclijst interview met stichting PEP

1. Wat voor ondersteuning levert stichting PEP?
2. Wat is het verschil tussen bewonersorganisaties en andere vrijwilligersorganisaties?
3. Wat is het verschil in bewonersorganisaties en wijken?
4. Hoe kijken jullie aan tegen de samenwerking met bewonersorganisaties?
5. Wat heeft PEP nodig van de gemeente?
6. Hoe kijken jullie aan tegen de verschillende rolomschrijvingen van bewonersorganisaties?
7. Wat werkt bij de werving van vrijwilligers?
8. Wat kan als alternatief voor het convenant dienen? Of oplossing zijn voor het democratisch functioneren?