



Sociaal Domein Venlo: herijking van het beleid

In gesprek
met inwoners

Sociaal Domein Venlo: herijking van het beleid

Sociaal Domein Venlo: herijking van het beleid

Inwoners van de gemeente Venlo praten mee over de toekomst van het sociaal domein.

Onderzoeksbureau Opiniepijlers, september/oktober 2020

In opdracht van de gemeente Venlo

Samenstelling Reinder Boeve en Frank Bolder

Interviews Elsbeth Lelieveld, Tessa Ariaans, Hans Teunissen, Fred Eggink, Frank Bolder, Reinder Boeve

Graphics, ontwerp en opmaak Louman & Friso ontwerpbureau

Leeswijzer diagrammen bij een deel van de vragen kon gekozen worden uit meerdere antwoorden. In dat geval kan het percentage hoger zijn dan 100 procent.





Scootmobiel voor je moeder?
 Jeugdzorg?
 Hulp bij opvoeden?
 Begeleiding naar werk?
 Kansen krijgen?
 Samen met de buurt?

Hoe denkt u over hulp door uw gemeente?

- Wat vindt u belangrijk?
- Waar heeft u zorgen over?
- Vertel ons uw mening



Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Managementsamenvatting | 6 |
| 2. Beschrijving van de werkwijze, achtergronden | 8 |
| 3. Uitwerking van de resultaten, eerste lijn | 10 |
| • Inwoners centraal | 12 |
| • Vitale gemeenschappen | 16 |
| • Passende ondersteuning | 20 |
| • Rol gemeente | 23 |
| • Efficiënte ondersteuning | 26 |
| • Preventie | 29 |
| • Inclusieve samenleving | 32 |
| • Sociale veiligheid | 34 |
| • Voorzieningen en woongenot | 39 |
| • Jongeren | 43 |
| 4. Uitwerking resultaten, tweede lijn | 46 |
| • Vitaliteit | 47 |
| • Verbinding | 50 |
| • Veiligheid | 52 |
| 5. Venlo profiel | 54 |
| 6. Verantwoording | 58 |

1

Managementsamenvatting

De open houding van de gemeente Venlo om met inwoners in gesprek te gaan over het sociaal domein heeft zijn vruchten afgeworpen. Op de juiste toon en met betrokkenheid het hebben inwoners goed gereageerd op de vragen van de gemeente: Wat houdt bezig? Waar maakt u zich zorgen over? Welke kansen ziet u?

Over het algemeen toont de bevolking – met name de inwoners met een voorziening - zich tevreden over het niveau van voorzieningen en dienstverlening. Het sociale vangnet krijgt een mooi cijfer; kritiek hebben we beperkt opgetekend tijdens de gesprekken, meestal gaat het om individuele zorgen. Ook de zelfraadzaamheid scoort hoog en er is begrip voor het beleid van de gemeente dat inwoners eerst in eigen netwerk zoeken naar oplossingen.

Een belangrijk deel van het onderzoek gaat over het woonklimaat, een containerbegrip, waarin thema's samenkomen als leefbaarheid, sociale veiligheid, zich thuisvoelen en zelfredzaamheid. Inwoners geven een mooi cijfer aan het woonklimaat; velen zijn actief in de buurt, voelen zich daar thuis en proberen elkaar te helpen.

Bij participatie gaat het vooral om verenigingsleven en sociaal domein (mantelzorg, opvang eenzame en hulpbehoevende buurtgenoten, ondersteuning migranten), de meer traditionele vormen van participatie, waarvoor mensen actief of via algemene oproepen worden benaderd. In dit onderzoek hebben we veel mensen gesproken die zich willen inzetten maar de weg niet weten. Ze weten niet wat er in de wijk gebeurt, bij wie ze moeten zijn om mee te doen. In de gesprekken is het bijvoorbeeld nauwelijks gegaan over nieuwe vormen van participatie, zoals de energietransitie (samen inkopen of produceren van energie), gezamenlijk groenonderhoud, opzetten van een zorgcoöperatie of gebruik van een deelauto.

De energie is er wel, maar wie neemt het initiatief? Op een groep pro-actieve inwoners na (CBS-onderzoek: ongeveer 10 procent in Nederland) gaan inwoners vrijwel niet zelf aan de slag met nieuwe participatievormen. Inwoners van de gemeente Venlo missen een prikkel; ze hebben meestal geen

idee waar te beginnen (ze missen buurtkrantjes, nieuwbrieven en ervaren dat op de gemeentelijke websites niet alles is te vinden, zoals de gemeente zegt) Het ligt voor de hand dat de gemeente de aangewezen partij is om aan het grote vliegwiel te draaien, niet om alles zelf te doen maar wel om een proces op gang te komen, mensen te betrekken en vervolgens te faciliteren.

Een hinderfactor is voor een deel van de bevolking de sociale onveiligheid. Respondenten noemen een breed pallet aan voorvallen en ontwikkelingen in hun leefomgeving. Het woongenot wordt voor – in ieder geval een deel van de - inwoners van deze wijken nog wel uit het netwerk van directe burens gehaald, maar ontnemt hen de energie om in een groter verband in de buurt actief te zijn.

Tijdens de gesprekken op straat gaven bijna alle respondenten aan zichzelf wel thuis te voelen in Venlo. Maar een deel kan zich voorstellen dat er inwoners zijn die er 'moeilijk tussen komen', bijvoorbeeld als ze vanuit een ander deel van het land hier komen wonen of als ze een migrantenachtergrond hebben. En sommigen gaven aan – jaren na de verhuizing naar deze gemeente – door anderen nog steeds als import te worden beschouwd.



2

Beschrijving van de werkwijze, achtergronden

De informatie- en interviewtour is breed van start gegaan met publicaties in lokale en regionale media en aankondigingen via de (online) kanalen van de gemeente.

Voor de tour hebben we een bus ingezet, een omgebouwde camper, die dienstdoet als informatie- en discussiebus. Deze bus heeft twaalf dagen in alle stadsdelen van de gemeente Venlo gestaan, vooral bij winkelcentra en wijksupermarkten. Voor Lomm en Arcen is – vanwege het ontbreken van drukker bezochte locaties – gekozen voor een samenwerking met plaatselijke organisaties. Deze interviews werden gehouden in de dorpshuizen in beide dorpen en sloten aan bij daar georganiseerde activiteiten. Ook zijn interviewers op straat in gesprek gegaan met inwoners.

De diepte-interviews werden vooral gevoerd bij de bus, maar ook bij mensen thuis. Inwoners hebben daar om uiteenlopende redenen gebruik van gemaakt. Jongeren zijn benaderd via het jongerenwerk; zij hebben online gereageerd. Voor hen is een vragenset samengesteld die aansluit bij hun belevingswereld.

Dankzij deze werkwijze werd een veelheid en een ruime variatie aan gesprekspartners bereikt: jong, oud, inwoners met een niet-westerse achtergrond, man, vrouw, werkend, gepensioneerd, laagopgeleid, hoogopgeleid, tweeverdieners, alleenstaand, samenwonend.

Na het veldwerk hebben we alle antwoorden gerubriceerd en geclusterd. De basis voor de dataverwerking was het achttal uitgangspunten van de gemeenteraad voor herijking van het beleid sociaal domein (zie ook hoofdstuk 3). Zo ontstond per uitgangspunt een profiel van wat er bij inwoners wel of niet leeft. Bijvoorbeeld of er draagvlak is voor maatregelen van de gemeente, of de al dan niet ervaren sociale cohesie in een wijk. Omdat we respondenten vroegen om hun postcode konden we hierbij ook geografisch onderscheid maken.



Thema's kwamen tijdens de gesprekken op verschillende momenten aan de orde. Bijvoorbeeld in een stelling, en even later in een open vraag. Dankzij deze manier van bevragen kunnen we draagvlak of het ontbreken daarvan, sentimenten en potenties in de samenleving helder krijgen. Er ontstond een breed, betrouwbaar beeld van wat Venlonaren denken van het sociaal domein, de uitdagingen waar Venlo voor staat en welke ideeën ze hier zelf bij hebben

3

Uitwerking van de resultaten

De uitwerking van de resultaten van het onderzoek presenteren we langs twee lijnen.

Eerste lijn:

Uitgangspunt in de eerste lijn is de structuur die door de gemeenteraad van Venlo is aangebracht. Het betreft acht uitgangspunten voor de herijking beleid sociaal domein zoals besproken en geaccordeerd in de raadsvergadering van 20 januari 2020.

De gespreksleidraad voor de diepte-interviews is samengesteld op basis van deze uitgangspunten. In de 1169 interviews en online reacties hebben inwoners gereageerd op vragen over deze uitgangspunten. Het gaat om de volgende thema's:

- 1 Onze inwoners staan centraal.
- 2 Onze buurten, wijken en dorpen zijn leefbaar, beschikken over een passend voorzieningenniveau en er is sprake van sociale cohesie.
- 3 Inwoners kunnen rekenen op passende ondersteuning.
- 4 De gemeente geeft vertrouwen en biedt ruimte aan initiatieven van inwoners, vrijwilligers en professionals. De gemeente vervult een stimulerende, faciliterende en/of regisserende rol.
- 5 Ondersteuning aan (kwetsbare) inwoners wordt op een efficiënte en effectieve wijze vormgegeven.

- 6 Voorkomen is beter dan genezen en toekomstige opgaven vragen om niet-traditionele oplossingen. Venlo investeert in preventie en innovatie.
- 7 De gemeente Venlo staat voor een inclusieve samenleving.
- 8 De sociale veiligheid van alle inwoners is onze grootste zorg.

In dit hoofdstuk komen verder voorzieningen aan de orde en de resultaten van de jongerenreacties.

Tweede lijn:

Omdat de thema's niet exact afgebakend kunnen worden en ook in elkaar overlopen is in de tweede lijn gekeken naar dwarsverbanden in de reacties van de inwoners. Het gaat om de kruisbestuiving tussen deze thema's en het combineren van input tot bredere onderwerpen. In deze beleidsbouwstenen komen drie thema's duidelijk in beeld: vitaliteit, verbinding en veiligheid.

OOK GEHOORD

In Velden zijn bijna geen allochtonen. Iedereen is wit. Jammer. Ik zou willen dat er meer goed geïntegreerde allochtonen in Velden komen wonen. Dat zou een verbetering zijn voor het dorp.



1 Venlo
inwoners
centraal

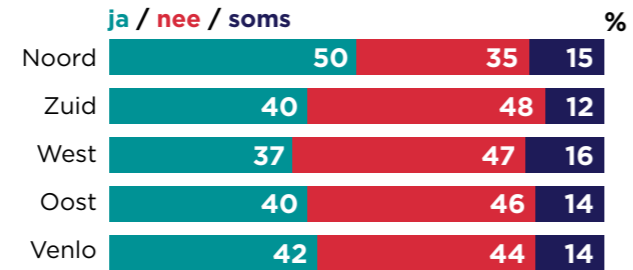
Uitgangspunt
gemeenteraad:

Onze inwoners
staan centraal

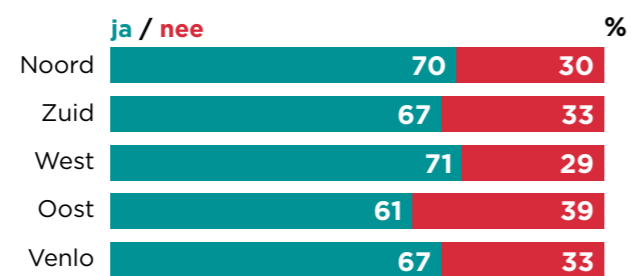
Kent u uw buren bij naam?



Doet u wel eens wat samen met de buurt?

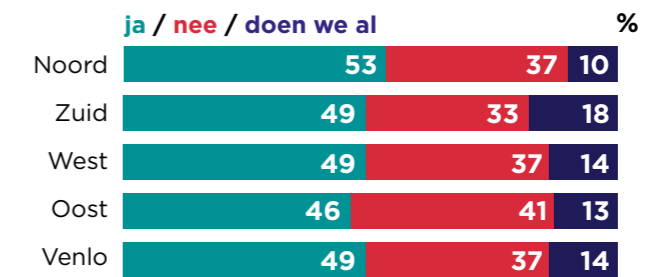


Zou u uw buren vragen om hulp bij een klusje of ziekenhuisbezoek?



Stelling: Ik wil mijn buren best helpen op regelmatige basis.

Bent u het daarmee eens?



Zou u samen met uw mede-buurtbewoners keuzes willen maken, waar het geld wordt besteed?

(bijvoorbeeld een buurtbudget)



Venlo inwoners centraal

Resultaten van het onderzoek, eerste lijn

In de gesprekken komt naar voren dat wijk- en dorpsbewoners doorgaans betrokken zijn bij hun omgeving en ook wel de interesse hebben om bijvoorbeeld via een wijkbudget mee te praten over leefbaarheid en welzijn. Wat er voor nodig is om daadwerkelijk voor de wijk aan de slag te gaan is voor respondenten onduidelijk. Wat kunnen we doen? Bij wie moeten we zijn?

Veel respondenten hebben drukke banen en andere bezigheden; ze willen best iets doen voor de buurt maar zullen niet zelf op zoek gaan.

Van het bestaan van de samenlevingsagenda zijn maar weinig mensen op de hoogte. Veel respondenten hebben geen idee wat er precies mee wordt bedoeld. Dat er wijk- en dorpsbewoners actief zijn is wel bekend, maar wat ze precies doen, is voor de meeste respondenten onduidelijk.

De context van burgerbetrokkenheid en co-creatie ontbreekt ten enenmale; het idee leeft bij een deel van de respondenten dat de gemeente taken afschuift op inwoners, buurtactiviteiten zich beperken tot een buurtfeest en een boodschapje doen, dat de gemeente een contraproductief beleid voert door subsidies te korten en accommodatiehuur te verhogen en dat onderhoud van gemeentelijk groen nooit een taak van buurtbewoners kan zijn (want een gemeentelijke taak).



- Het probleem is dat je niet weet welke vraag er ligt bij mensen waarmee je niet geregeld contact hebt. Ik wil me ook niet opdringen.

- Ik zou best voor een medebewoner wat boodschapjes kunnen meenemen.

- Ik woon nog niet zo lang in deze buurt, sinds het voorjaar pas, maar ik denk dat er meer kan. Zo zouden we in ieder geval moeten regelen dat de 'sociale bank' in het flatgebouw terugkeert. Daar zaten altijd de oudjes op, maar die is vanwege corona verwijderd. Nu staan er klapstoeltjes, maar die werken niet voor de oudjes.

- Burendag lijkt me leuk, zodat je weet wie er vijf deuren verder woont.

- Het buurtfeest opnieuw opstarten. Dat lijkt me wel wat.

- Er zou een soort meldpunt moeten komen voor vraag en aanbod van klusjes en mensen die willen helpen.



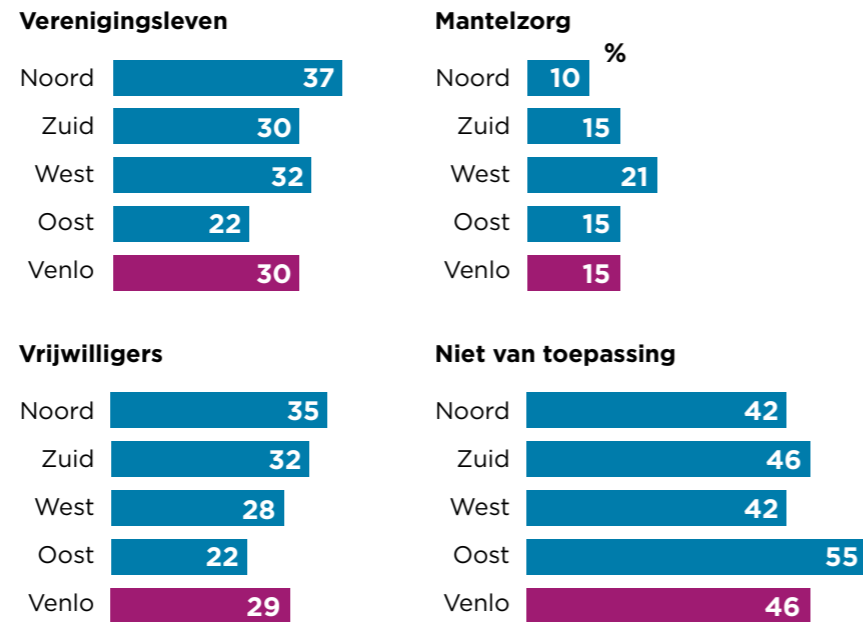


2 Venlo vitale gemeenschappen

Uitgangspunt gemeenteraad:

Onze buurten, wijken en dorpen zijn leefbaar, beschikken over een passend voorzieningenniveau en er is sprake van sociale cohesie.

Ik neem deel aan de volgende activiteiten

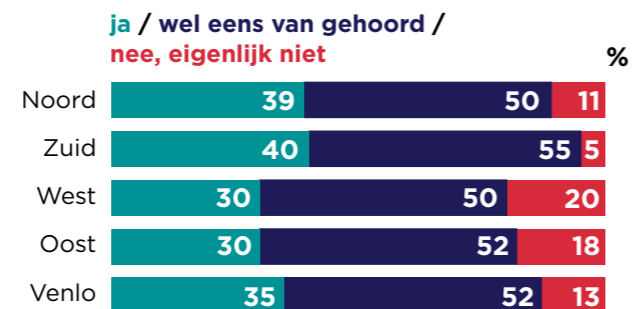


Hoeveel uren per week, buiten werk, studie of eigen huishouden bent u bezig met andere mensen in uw buurt of sociale kring?



Bent u op de hoogte dat u kunt meedenken met de buurt?

U kunt zich bijvoorbeeld aansluiten bij een wijkraad of een groep inwoners met een bepaalde mening.



Venlo vitale gemeenschappen

In alle wijken en dorpen van de gemeente Venlo zijn inwoners genegen om hun handen uit de mouwen te steken voor de wijk of buurt. De helft van de respondenten wil samen met de burens aan de slag, waarvan een deel (20 procent) aangeeft daarvan af te moeten zien vanwege tijdgebrek. De andere helft heeft geen belangstelling.

De helft van de respondenten zegt actief te zijn in de buurt, vooral met vrijwilligerswerk en mantelzorg. De andere helft zegt daar op geen enkele wijze mee bezig te zijn.

Er zijn respondenten die zelf proactief hun weg zoeken maar voor de meeste respondenten geldt dat niet. Voor hen is het onduidelijk wat er wordt gevraagd in de wijk, wat er van hen wordt verwacht, wie de gangmakers zijn van een initiatief, wie hen zou kunnen helpen bij het uitwerken van een idee en hoe de werkzaamheden/buurtactiviteiten zich verhouden tot de gemeentelijke agenda.

In interviews leggen sommige respondenten een verband tussen hun veiligheidsgevoel en sociale cohesie. De respondenten noemen een breed pallet aan voorvallen en ontwikkelingen in hun leefomgeving. Die zorgen er in hun beleving voor dat ze misschien wel zullen aankloppen bij directe burens, maar niet in een groter verband in de buurt actief zijn. Drugsoverlast, openbaar dronkenschap, hangjongeren die kleine vernielingen plegen of passanten intimideren, en ook straten waar steeds nieuwe bewoners intrekken en waar communicatie met burens lastig is vanwege een taalprobleem of overlastgedrag: het zijn fenomenen die de vitaliteit in buurten en wijken negatief beïnvloeden. We werken dit verder uit in de tweede lijn van dit rapport, vanaf pagina 46.



- We doen al het één en ander voor elkaar, maar dat zou best uitgebreider kunnen. Hoe? Dat weet ik niet precies.
- Ik wil best met burens iets doen maar hier wonen veel buitenlanders met Arabische achtergrond, zij hebben totaal geen begrip voor onze westerse waarden en normen.
- Het type bewoners in de wijk is niet het type waarmee ik wens te socialiseren. De achteruitgang van de buurt is te groot, dit zie je natuurlijk gereflecteerd in de buurtbewoners.
- Mijn partner en ik hebben geprobeerd de buurt netjes te houden door geregeld rommel op te rapen, want rommel trekt rommel aan. We zijn blijkbaar de enigen, op een ander stel na. Er zijn burens die hier hun neus voor optrekken en de rommel voor onze deur schoppen omdat ze dit grappig vinden. Dwarsliggers, die helaas maling hebben aan regels. Dit motiveert natuurlijk niet het zelf nog te doen.
- Mijn man en ik lopen rondjes om het blok om rotzooi op te ruimen. Voor de grote dingen bel ik de gemeente.
- Directe burens wil ik best helpen. Voor de rest heb ik alleen maar vraagtekens. De buurtproblematiek bij de bewoners neerleggen is niet de oplossing in onze buurt. Drugsoverlast beperk ik niet door boodschappen te doen voor de burens. Racen door de straat houd ik niet tegen met een sociaal bezoekje bij anderen.

- Ik wil wel meepraten, ben erg betrokken, maar niet wekelijks. Een panel lijkt me wel wat.
- De buurt wil wel. Sterker, er is een initiatief voor een buurtspeeltuin. De gemeente komt echter al jaren gemaakte beloftes niet na en draagt op geen enkele manier bij aan de leefbaarheid in de buurt.
- Ga op bezoek in de moskee, bijvoorbeeld door hier maandelijkse bijeenkomsten met Turkse en Marokkaanse mensen te organiseren. Terug naar de basis. Zorg voor markten. De activiteiten van Koekeloere werden vroeger druk bezocht. Regel kleine evenementen.
- Het lijkt me mooi als er een ontmoetingsplek in de flat komt.
- Ik heb totaal geen belangstelling. Het is in de buurt heel erg ons-kent-ons en steeds meer mensen trekken weg. Ook ik ga binnenkort verhuizen.
- Wij zijn Somaliërs van oorsprong, we hebben weinig behoefte om in de buurt actief te zijn. Het draait meer om familiebanden.
- De tent in ons complex moet terug. Die is weggehaald door Antares en sindsdien is er geen contact meer met de burens. Vroeger kwamen de bewoners bij elkaar onder de tent voor koffie en thee. Dat dit verdwenen is, vinden we heel erg. Het zorgt voor meer eenzaamheid.





88

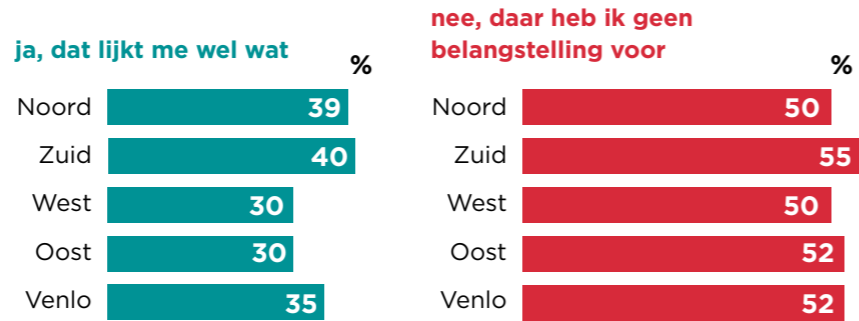
3 Venlo passende ondersteuning

Uitgangspunt gemeenteraad:

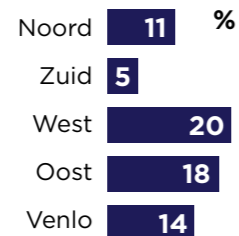
Inwoners kunnen rekenen op passende ondersteuning.

Ziet u in uw buurt mogelijkheden om samen met uw buurtgenoten meer voor elkaar te betekenen?

(groen onderhoud, oppassen op de kinderen, lampen ophangen voor de burens, boodschappen, activiteiten)



wel belangstelling maar geen tijd of vanwege mijn leeftijd



Venlo passende ondersteuning

Hoe zelfredzaam zijn inwoners? Denken ze hun omgeving in te schakelen als dat nodig is? En wanneer doen zij een beroep op de gemeente? Dit zijn de vragen die spelen rondom het thema 'passende ondersteuning'.

Een groot deel van de respondenten – bijna vier op de vijf - is het eens met het uitgangspunt om eerst te kijken wat je zelf (of in je omgeving) kunt doen, voor de gemeente iets voor je regelt. Inwoners hechten veel belang aan hun netwerk, zo blijkt. Een derde denkt dat ze kunnen terugvallen op naasten mocht dat nodig zijn. Bijna de helft ziet een combinatie van hulp vanuit de eigen omgeving en de gemeente voor zich.

Tegelijkertijd vragen lang niet alle mensen hun kinderen of anderen in de kring van familie en bekenden om hulp. Bijvoorbeeld omdat burens of familieleden het in het dagelijkse leven druk hebben met werk of gezin, of

omdat de naaste familie te ver woont. We hoorden dit met name van ouderen, die hun (volwassen) kinderen willen ontzien. Mensen denken blijkbaar meestal niet direct aan burens als het gaat om structurele ondersteuning. Incidenteel kloppen ze wel aan. De gemeente zien ze als vangnet, als er vanuit de omgeving onvoldoende of geen hulp is.

OOK GEHOORD

Ervaring van een interviewer: Aanvankelijk was er nogal een taalbarrière om met deze mevrouw het gesprek aan te gaan. Zij - en haar man - wilden wel graag meewerken. Ze belde haar dochter die via de speaker van de telefoon als tolk optrad. In het gesprek werd duidelijk dat het echtpaar - in hun cultuur - geneigd is om vooral met de eigen familie om te gaan en eventueel dingen op te lossen. Ze zien wel in dat ze in een prettige buurt wonen met aardige mensen, voor wie ze ook best een klusje zouden willen doen. Maar in de praktijk - waarschijnlijk ook wel door een taalbarrière - komt het daar niet van.



- De hulp die ik vanuit mijn sociale netwerk krijg, is voldoende.
- Ik heb geen mensen direct in mijn buurt die iets voor me kunnen doen. De familie woont in Brabant en Gelderland.
- Het zijn altijd dezelfde mensen die bereid zijn om te helpen. Die worden soms overbelast.
- Over de maatschappelijk werkster heb ik alleen maar lof. Maar de overgang naar deze organisatie was verschrikkelijk. Gelukkig kan ik me goed redden.
- De gemeente moet meer beschikbaar zijn voor de mensen. Meer aandacht hebben voor de mens en zijn of haar omstandigheden. Haal mensen uit een sociaal isolement.
- Ondersteuning van de gemeente heeft mij een stukje van mijn leven teruggegeven.
- Ik zou niet weten welke ondersteuning er allemaal is.
- Ik heb anderhalf jaar moeten wachten op een rolstoel. Ligt dat aan de gemeente of aan de leverancier?
- Het keukentafelgesprek is handiger dan een bezoek aan het centrum.

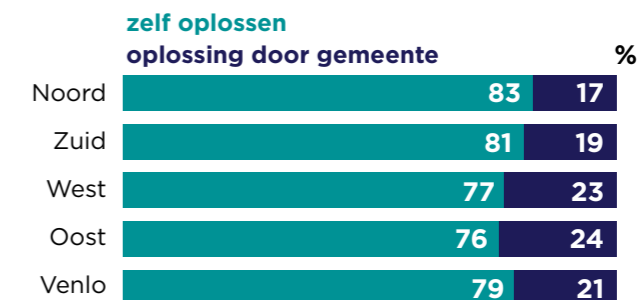


Uitgangspunt gemeenteraad:

De gemeente geeft vertrouwen en biedt ruimte aan initiatieven van inwoners, vrijwilligers en professionals. De gemeente vervult een stimulerende, faciliterende en/of regisserende rol.

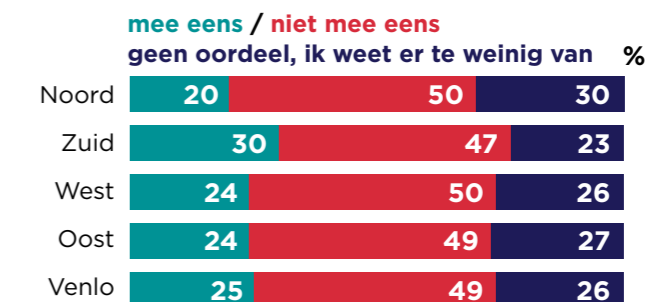
Stelling: als ik een probleem heb, dan moet ik dat zelf samen met mijn familie/vrienden/netwerk oplossen.

Of zegt u: de gemeente moet voor een oplossing zorgen als ik een probleem heb.



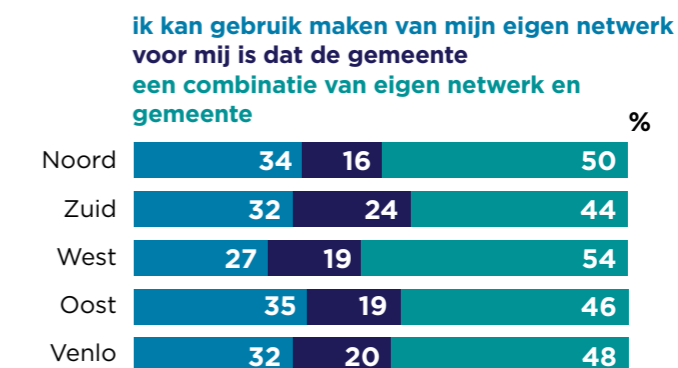
Stelling: de gemeente kijkt genoeg en met voldoende aandacht om naar de inwoners.

Bent u het daarmee eens?



Hebt u het idee dat er voldoende hulp voor u is mocht u zorg nodig hebben?

Zo ja, via uw eigen netwerk of de gemeente?



Venlo rol gemeente

Enkele respondenten hebben direct contact met de gemeente; ze vragen bij de gemeente jaarlijks een vergunning of financiële ondersteuning aan voor een kleine buurtactiviteit. Dat verloopt zonder problemen, maar het aanvragen zelf - online - vraagt wel enige ervaring, blijkt uit reacties.

Van onderzoeken van ons bureau in andere gemeenten is bekend dat inwoners snel kennismaken van speerpunten als een gemeente sterk inzet - met zichtbare projecten en huis-aan-huis communicatie - op bijvoorbeeld groenonderhoud, onderwijs of sport. Voor respondenten in Venlo is niet duidelijk wat de speerpunten van de gemeente zijn.

Respondenten weten dat de gemeente een logische partner is om zaken van de grond te krijgen. Tegelijkertijd zien inwoners om zich heen dat de gemeente onvoldoende zichtbaar is in de wijk: gevraagd wordt om een ideeënloket, vooruitgeschoven posten in de buurt, duidelijk zichtbare wijkteams en goede voorbeelden uit andere wijken. Iemand zegt letterlijk: 'De gemeente zal ons meer bij de hand moeten nemen; we kunnen een heleboel, maar we moeten wel op gang geholpen worden.'

Ook gebrek aan informatie wordt genoemd. De media vervullen deze rol nauwelijks meer. Respondenten noemen wijkkrantjes, bulletins, nieuwsbrieven. Dit kan digitaal, maar zeker in combinatie met papieren media, om een brug te slaan en inwoners te informeren en te betrekken bij de lokale agenda.

Onze interviewers krijgen in andere onderzoeken doorgaans een beeld van de aanwezigheid van een gemeente in een wijk of dorp.

Ons beeld wordt gevormd door contacten van wijkbewoners met wijkambtenaren, door activiteiten van de wijkambtenaren die inwoners kunnen noemen, door speerpunten waarmee de gemeente aan de slag is gegaan en ook zaken vanuit de gemeentelijke wijkstructuren die niet goed zijn gegaan. In Venlo is dat niet gebeurd met uitzondering van de mensen die een vergunning of subsidie aanvragen voor een activiteit of organisatie. In alle gesprekken is vrijwel niet over de gemeentelijke wijkstructuur gesproken, één keer heeft iemand het wijkteam genoemd (quote: 'zo'n team moet toch iets kunnen doen voor de wijk?') en één keer is gesproken over een wijkregisseur. (Quote: 'daar heb ik wel eens van gehoord')



- Geen idee wat de gemeente wil.
- Ik ben niet op de hoogte of er activiteiten in mijn buurt worden georganiseerd waar ik eventueel hulp bij kan aanbieden. Of dat er behoefte is dit op te starten.
- Een idee: stel groot snoeimateriaal beschikbaar voor tweejaarlijkse snoei. Of haal het groen op na een grote snoeibeurt in de buurt. Maak er samen met de buurt een project van.
- Ik zie wel iets in een analoge gemeentelijke gids met overzicht van contactpersonen per wijk. Eventueel in combinatie met de afvalwijzer en andere belangrijke gemeente-info. Niet digitaal. Een gemeente-advertentie met deze info in het wijkblaadje kan ook.
- Verspreid de best practices van andere buurten.
- Wijkbudget instellen. Portal oprichten waar inwoners ideeën kunnen indienen voor hun wijk. Hieraan een digitale stemwijzer hangen zodat inwoners hun stem kunnen geven aan een of meer voorstellen voor financiële ondersteuning.
- De gemeente kan krantjes verspreiden en meer bekendheid geven aan initiatieven.
- Ik mis goede informatie van de gemeente. Een vrijwilligersloket.
- Informeer de mensen beter over hoe ze kunnen helpen en waar.
- Nietszeggende buurtcafés met een paar bezoekers wegen niet op tegen goedlopende dorpsraden en verenigingsleven.



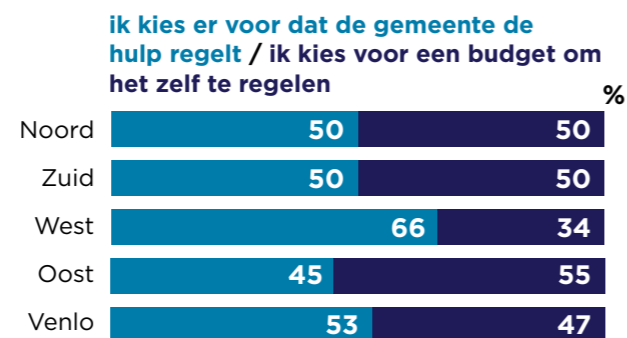


5 Venlo efficiënte ondersteuning

Uitgangspunt gemeenteraad:

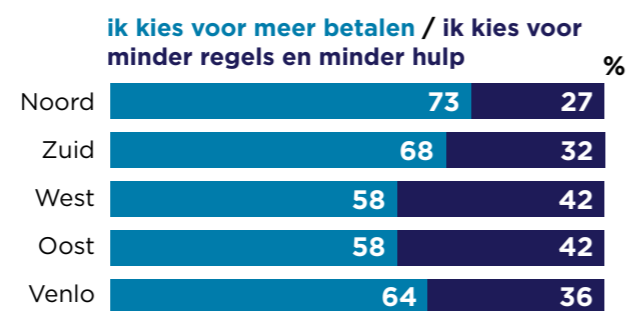
Ondersteuning aan (kwetsbare) inwoners wordt op een efficiënte en effectieve wijze vormgegeven.

Vindt u het fijner dat de gemeente de hulp regelt als u hulp nodig heeft of wilt u liever geld om het zelf te regelen?



De gemeente wil ondersteuning in de toekomst betaalbaar houden.

Waar zou u voor kiezen als dat niet mocht lukken en de gemeente moet bezuinigen op ondersteuning?



Venlo efficiënte ondersteuning

Is het beter dat de gemeente ondersteunt met een voorziening, of is een budget om hulp zelf te organiseren prettiger? Met die vraag peilden we bij inwoners wat zij de beste manier van gemeentelijke ondersteuning vinden. Het blijkt dat grofweg de helft van hen kiest voor een voorziening, en de andere helft voor een budget.

De voordelen van de vrijheid die een budget biedt, ziet men wel. Maar anderen noemen juist de nadelen: met een budget voor je eigen zorg moet je zelf meer regelen, en dat duurt misschien langer. We spraken ervaringsdeskundigen die het prettig vonden dat huishoudelijke hulp via de gemeente snel georganiseerd was, nadat ze in het verleden acuut dergelijke ondersteuning nodig hadden. Van inwoners met een voorziening kiest 36 procent voor een budget; 64 procent kiest voor een voorziening die via de gemeente loopt.

Ondersteuning in het sociaal domein zal ook in de toekomst betaalbaar moeten zijn. De ondervraagde inwoners kregen hierover een keuze 'tussen twee kwaden' voorgelegd. Wilden ze meer betalen voor begeleiding en ondersteuning of kan de gemeente beter versoberen door te bezuinigen en te dereguleren? De meesten kiezen voor een hogere eigen bijdrage. Al zegt menig respondent hier meteen bij dat de gemeentelijke lasten al hoog zijn. Van inwoners met een voorziening kiest 77 procent voor meer betalen en 23 procent voor versoberen.



• Kijk eens naar de gemeentelijke woonlasten. Die zijn in verhouding erg hoog, bij de top in Nederland. Schrap verouderde 'oneerlijke' belastingen zoals de hondenbelasting en houd de kosten voor mensen met een zorgvraag betaalbaar.

• Je moet mensen geen geld geven maar directe hulp, onder regie van gemeente.

• Als er echt hulp nodig is, dan zijn ze er bij de gemeente voor 100 procent. Echte toppers.

• In een andere wijk is iemand met bepaalde expertise maar volgens de regels moet ik hier in de wijk zijn. Terwijl hier niemand was met die expertise. De huisarts wist het te omzeilen. Maar dat maakt het minder toegankelijk. Het Huis van de Wijk blijkt niet bereikbaar en belt niet terug.



Uitgangspunt gemeenteraad:

Voorkomen is beter dan genezen en toekomstige opgaven vragen om niet-traditionele oplossingen. Venlo investeert in preventie en innovatie.

De gemeente wil meer inzetten op preventie om in een later stadium duurdere zorg te voorkomen.

Bijvoorbeeld: aanbellen bij mensen die achterstanden hebben bij energie/water/ziektekosten om hen te helpen. Bent u het daarmee eens?



Preventie is ook gezond leven en bewegen. Stel dat daar in de wijk meer aandacht aan wordt besteed, zou u dan meedoen?



Venlo preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Dat is in Venlo onder bijna alle respondenten de grote gemene deler. Maar weinig mensen hebben bezwaar tegen preventie als middel om in een later stadium duurdere zorg te voorkomen. Daarbij noemen velen wel de privacy als aandachtspunt. Uit de respons blijkt dat mensen het voorkomen van grote betalingsachterstanden een goed idee vinden, maar ook in de sfeer van handhaving en zichtbaarheid van instanties zien zij mogelijkheden voor preventie.

Velen zijn ook enthousiast over sport, beweging en een gezond eetpatroon. Als hier in de wijk aandacht voor zou zijn, bijvoorbeeld middels een sportproject, dan zou de helft van de respondenten wel mee willen doen. Mensen die zeggen dat ze gezamenlijk sporten niet zo zien zitten, zorgen vaak al zelf voor voldoende beweging.

OOK GEHOORD

Ik erger me groen en geel aan hangjongeren in de buurt. Deze jongens komen 's avonds uit andere delen van de gemeente naar onze wijk in Tegelen. Daar komen ook meisjes op af. Gisteren vroeg een van de meisjes of ik kon helpen omdat ze een leuke band had. Ik kon dat meisje niet in de kou laten staan en heb haar band opgepompt - ook die van het andere meisje dat erbij was. Uit het gesprekje dat we hadden, bleek dat ze 'helemaal uit Venlo' kwamen.



- Maak gebruik van ervaringsdeskundigen op het gebied van schulden, verslaving, psychische zorg. Gebruik de ervaring die in Venlo rondloopt!
- Minima zouden geld moeten krijgen voor sportactiviteiten, of we zouden ze gratis kunnen laten sporten.
- In Duitsland krijgen mensen leefgeld waarvan de vaste lasten worden betaald. Zo raken ze minder snel in de schulden.
- Nooit wachten, meteen ingrijpen: als de haard eenmaal in de fik staat, is het vaak te laat.
- Ik ga al naar een fitnesscentrum, ben 84 jaar en hoef er niet nog een activiteit bij.
- Mijn suggestie: geef sportles in parken. Ook voor ouderen.
- Als ik meer behoefte aan beweging of gezonder leven zou hebben, zou ik dat zelf wel oplossen. Toch, misschien zijn wijkprojecten wel goed voor mensen, die niet zo makkelijk hun huis uitkomen en door iets gezamenlijks net over de streep worden getrokken.





7 Venlo inclusieve samenleving

Uitgangspunt gemeenteraad:

De gemeente Venlo staat voor een inclusieve samenleving.

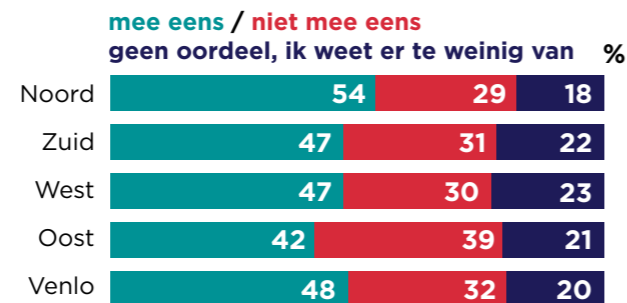
De gemeente communiceert dat iedereen mee kan doen en zich thuis voelt in de stad.

Heeft u daar wel eens iets over gelezen, gezien, gehoord?



Stelling: ik heb de indruk dat alle inwoners van Venlo zich hier wel thuisvoelen. Maakt niet uit tot welke groep je behoort: jong, oud, mensen met een handicap of een migratie-achtergrond.

Wat is uw mening?



Wordt u door de gemeente voldoende gestimuleerd om meer voor uw medemens te betekenen?

Kies het antwoord dat het beste bij u past.



Venlo inclusieve samenleving

Gesprekken over de inclusieve samenleving worden vooral bepaald door de wijk waar respondenten wonen. Er zijn wijken in Venlo waar de inclusiviteitsgedachte en de ambitie om iedereen te omarmen en mee te laten doen, sentimenten oproept die in andere wijken geheel ontbreken. Het beleid van de gemeente om alle inwoners zich thuis te laten voelen is ten dele bekend bij respondenten. Iets minder dan de helft van de respondenten vindt dat mensen zich daadwerkelijk thuis kunnen voelen in de gemeente Venlo. Ongeveer een derde is van mening dat niet alle inwoners zich thuisvoelen in de gemeente Venlo. Een op de vijf zegt daar niet over te kunnen oordelen omdat ze niet voldoende op de hoogte zijn. Tijdens de gesprekken op straat gaven bijna alle respondenten aan zichzelf wel thuis te voelen in Venlo. Maar een deel kan zich voorstellen dat er inwoners zijn die er 'moeilijk tussen komen', bijvoorbeeld als ze vanuit een ander deel van het land hier komen wonen of als ze een migrantenachtergrond hebben. En sommigen gaven aan – jaren na de verhuizing naar deze gemeente – door anderen nog steeds als import te worden beschouwd.

- Laat deze buurt niet verder achteruit gaan. Dat is een proces dat al jaren aan de gang is en waar de gemeente niets aan lijkt te doen.
- Er wonen veel mensen van andere afkomst, cultuur of geloof in onze buurt. Als je al eens wat vraagt, begrijpen ze je niet en worden zelfs boos en agressief.
- Vroeger droeg ik een hoofddoek, en toen merkte ik wel dat ik minder geaccepteerd werd in de samenleving. Mijn zoontje van 9, in Venlo geboren, heeft op straat wel eens te horen gekregen dat hij naar zijn eigen land terug moest.



8

Venlo
sociale
veiligheid

Uitgangspunt
gemeenteraad:

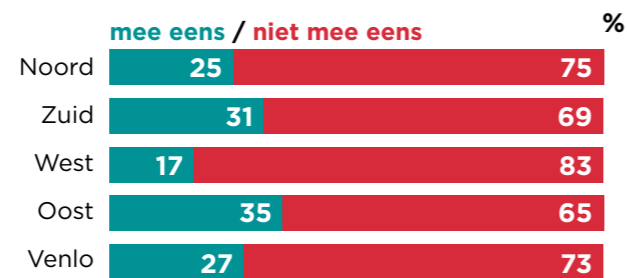
*De sociale veiligheid
van alle inwoners is
onze grootste zorg.*

Veiligheid in de buurt

welk cijfer geeft u op een schaal van 0-10



Stelling: Ik zou best iets meer belasting willen betalen voor een veiliger buurt?



Venlo sociale veiligheid

Sociale veiligheid is het onderwerp dat in de gesprekken met de respondenten verreweg de meeste respons oplevert. Ook op dit onderwerp is er een scheiding tussen de wijken waar respondenten hoge cijfers geven voor sociale veiligheid en wijken met veel lagere cijfers – door drugsoverlast, rondhangende arbeidsmigranten en hangjongeren. Bij deze laatste groep is wel een onderscheid te maken tussen de respondenten die een laag cijfer combineren met een roep om meer politie en een groep die zelf maatregelen neemt (buurtapp, camera's, buurtoverleg, overleg met de gemeente) en vaak ook effecten ziet in het terugdringen van overlast. Deze respondenten komen genuanceerder tot hun oordeel over de sociale veiligheid.

De respondenten beoordelen hun sociale veiligheid met gemiddeld een 7.3. Dat lijkt niet overeen te komen met de vele opmerkingen die zijn gemaakt over sociale onveiligheid. Doorvragen maakt duidelijk dat veel respondenten in hun directe omgeving geen overlast ervaren, maar dat de problemen zich enkele straten verderop of elders in de wijk voordoen.



- We hebben een whatsappgroepje in de wijk. Dat voelt goed.
- Voor de veiligheid overdag geef ik een 8. 's Avonds een 5 door de overlast van hangjongeren.
- Gelukkig gebeurt er in mijn wijk nooit wat vervelelends. Van buurtgenoten hoor ik ook geen klachten.
- Ik zie in de buurt wel junkies, maar voel me daar niet onveilig bij.

- Gewoon een voldoende, ik heb niets op de veiligheid aan te merken.

Ik voel me superveilig in mijn buurt. Het gebouw waarin ik woon heeft een centrale voordeur en iedereen heeft een camera. We letten ook heel goed op wie we binnen laten.

- Er lopen veel zwervers rond en ik word geregeld nageroepen, nagefloten én lastiggevallen. Niet fijn!
- Dealen op straat, wildplassen. Er gebeurt van alles wat het daglicht niet kan verdragen. We hebben als buurt tevergeefs al gevraagd om camera's.
- In mijn straat is een afwerkplek. Onveilig. Ik durf daar na schemer niet meer te komen.
- Er is overlast van hangjongeren op de parkeerplaats in de buurt. Gemeente en politie moeten gaan praten met bewoners en jongeren om samen tot een oplossing te komen. Dat is een keer gebeurd, maar daar is geen vervolg aan gegeven.
- Je hoort hier wel erg veel over drugsoverlast en inbraken, maar heb dit nog niet zelf ervaren.
- Er wordt wel eens ingebroken, maar ik heb camera's opgehangen.
- Er wordt veel drugs gedeald. Dan komen de Mercedesen, dan zie je allerlei auto's en na een kwartier is het weer stil.
- Wij hebben een WhatsApp groep met de buurt, iedereen let op.
- Er wordt gedeald en drugs gebruikt, anders had ik een 10 gegeven.

- Ik voel me onveilig als het donker wordt. Ben dan zo bang dat ik zou willen verhuizen als dat kon.
- Ik probeer de dingen altijd positief te zien. Zo hadden we jaren geleden ontzettend veel last van drugsdealers, maar dat probleem is grotendeels opgelost. Mede door bij de gemeente aan de bel te trekken. Maar er wordt nog wel op kleine schaal gedeald en die hangjeugd en hun zoi zijn heel vervelend.
- Ik durf als vrouw 's avonds op de fiets door de wijk. Belangrijk is wel dat de straten goed verlicht zijn en er geen te hoge struiken langs het fietspad staan.

Wat kunnen inwoners doen?

- Ik probeer via gesprekken op straat mensen hiertegen te mobiliseren. Over het algemeen weinig animo omdat mensen bang zijn voor de consequenties. Alleen kan ik weinig.
- Straatcoaches die rondlopen en een oogje in het zeil houden. Hangjongeren aanspreken als ze overlast veroorzaken.
- Het helpt om met je burens te gaan praten bij de gemeente.
- Bij dealen bellen wij de politie. Het contact over buroverlast is goed.
- Wat zou helpen is een gesprek met de buurt, met burens over de toekomst van de wijk. Samenleven.
- Gewoon zorgen dat je de boel thuis altijd goed afsluit: als je weggaat, maar ook 's nachts. Veiligheid is in de eerste plaats eigen verantwoordelijkheid.

- Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid: inwoners moeten zelf goed op hun huis passen, maar de gemeente zou best wat vaker stille controles mogen doen: hoe staat het met de buurt? Is er veel zwerfvuil? Hangt er jeugd rond? Dat zou de gemeente kunnen delegeren, bijvoorbeeld aan de mensen die toch al regelmatig vuilnis komen ophalen.
- Niet alles is de verantwoordelijkheid van een gemeente.
- Ik stap wel eens op die jongens af, gewoon op een nette manier. Dan snappen ze vaak ook wel dat ze wat voorzichtiger met andermans spullen moeten zijn.
- Bewakingscamera's ophangen. Wijkpreventieteam oprichten.
- Als ik ergens last van heb, ga ik erop af. Drugsoverlast kun je tegengaan door bijvoorbeeld kentekens door te geven aan de politie.
Aan de andere kant: ik vraag me af of er iets mee wordt gedaan.



OOK GEHOORD

De gemeente moet meer werk maken van integratie en acceptatie van lhbtgi. Er moet een meldpunt komen voor discriminatie en een trefpunt waar mensen zichzelf kunnen zijn en waar ze zich veilig voelen. Mijn dochter wordt gepest, getreiterd en bespuwd. Als ze genoeg geld heeft, vertrekt ze uit Venlo.



Ongeveer 1 op de 5 respondenten in dit onderzoek heeft een voorziening van de gemeente. Dat is conform het landelijke gemiddelde, verreweg de meesten krijgen ondersteuning vanuit de Wmo. Respondenten geven een 7,3 als gemiddeld rapportcijfer. Er zijn in de verschillende delen van de gemeente geen grote verschillen, de tevredenheid is algemeen.

Veel respondenten met een voorziening zijn tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen bij hun aanvraag. Wel is er onbegrip over de kortingen op huishoudelijke hulp. Menigeen geeft aan dat de hulp te weinig tijd heeft om goed werk te leveren. Overigens zijn er ook mensen die begrijpen dat er bezuinigingen nodig zijn. De feedback van inwoners over wat beter kan, gaat vaak ook over communicatie. Ze missen bijvoorbeeld een centraal aanspreekpunt, of ze hebben behoefte aan meer begeleiding. Mensen die eenmaal met de gemeente te maken hebben, weten meestal wel de weg. Maar het op gang komen van het proces blijkt vaak ingewikkeld.

Het valt verder op dat er naast gemeentelijke ondersteuning ook ruim hulp wordt geboden uit de eigen omgeving, maar lang niet bij iedereen. De helft van de mensen met een voorziening geeft aan dat er geen ondersteuning is van familie, vrienden of burens. Mensen hebben het gevoel dat hulp van naasten niet nodig is. Als die hulp er wel is, zet die ander al zijn of haar beste beentje voor. Mantelzorg en hulp in de vorm van boodschappen doen, komen relatief vaak voor. Sommige inwoners vinden dat niet het sociale netwerk maar de gemeente de aangewezen partij is om te ondersteunen.

In vergelijking met andere gemeenten waar Opiniepijlers onderzoek heeft gedaan vertoont het waarderingscijfer geen grote verschillen. Wel blijkt in twee gemeenten in Midden-Nederland (qua schaalgrootte enigszins vergelijkbaar) dat inwoners langs verschillende wegen tot hun oordeel zijn gekomen. In de ene gemeente speelde de menselijke maat een rol, met kernwoorden als persoonlijke aandacht, inlevingsvermogen, compassie en begrip. Een ander verbeterpunt betrof de gespreksruimtes (spierwit, tl-verlichting en een medewerker in een soort loket). Inwoners opperden allerlei oplossingen

Venlo voorzieningen en woongenot

voor verandering in de ontvangstruimte en het niveau van het persoonlijke contact. In de gesprekken in Venlo gaat het soms over het persoonlijke contact; het is in ieder geval geen breed levend onderwerp. Als het gaat om de korting op huishoudelijke ondersteuning blijkt dat de gemeente wat betreft het sociaal domein wel op enig krediet kan rekenen. Inwoners zien bij deze kortingen vooral de hand van Den Haag; in andere onderzoeken hebben we gemerkt dat veel eerder de gemeente wordt bekritiseerd.

In beide gemeenten speelt uitvoering van de werkzaamheden door derde partijen, als huishoudelijke ondersteuning, maatschappelijk werk, jeugdwerk, een rol. Zaken die onze interviewers daar optekenden, zoals wachttijden, moeizaam overleg, komen in Venlo beperkt voorbij. Het speelt wel, maar het blijven incidentele gevallen.

Waar beide gemeenten overeenkomen met Venlo is toegang en bereikbaarheid van voorzieningen. Als de voorziening eenmaal is geregeld dan loopt het wel, zeggen inwoners, maar de fase daaraan voorafgaand vindt het gros van de geïnterviewden niet prettig. Gemeenschappelijke factor is de onvindbaarheid. Waar moeten we zijn? Bij wie moeten we zijn? In de gesprekken geven inwoners aan dat steun vragen niet vanzelfsprekend is, dat ze soms ook wel iets moeten overwinnen, en dan zou het helpen als ze beter begeleid zouden worden. Respondenten noemen onder andere een loket als oplossing.

Wat in één van de gemeenten wel speelde maar in Venlo niet is dat inwoners geen goed overzicht hebben van het voorzieningenpakket, dat respondenten soms zelf uitvinden dat ze recht hebben op een voorziening.

Woongenot wordt in heel Nederland langs dezelfde meetlat bepaald, blijkt uit onderzoeken die ons bureau heeft uitgevoerd. Ook in Venlo gaat het om rustig wonen, groene buurt/omgeving, voorzieningen dichtbij (winkels, school, gezondheidszorg, activiteiten), een opgeruimde en verzorgde omgeving en fijne burens. Inwoners geven plussen en minnen voor hun woonomgeving, waarbij opvalt dat in Venlo in enkele wijken de minpunten

Venlo voorzieningen en woongenot

(hangplekken, drugsoverlast) wel vaak worden genoemd maar een fijne buurt (burens, rust en groen) toch bepalend is voor het woongenot. Het cijfer 7.7 is een behoorlijk hoog cijfer in vergelijking met andere gemeenten waar ons bureau de belevingswaarde heeft onderzocht. Hogere cijfers komen we alleen tegen in dorpen, het is niet toevallig dat Venlo-Noord (met Velden en Lomm) op een 8 uitkomt. Daar gaat het om dorpse structuren, ons-kent-ons, grote netwerken binnen verenigingen en organisaties, en ook een zekere trots, hoewel ze daar niet mee te koop lopen, daar eerder bescheiden over zijn. Deze omstandigheden hebben we tot op zekere hoogte ook aangetroffen in wijken in de stad Venlo. Iemand zegt: "Tegelen is eigenlijk een groot dorp." Over Blerick wordt dat ook gezegd.

Eén van onze vragen over trots - en waar ze dan trots op zijn - sluit daar bij aan. De meest gegeven antwoorden zijn een fijne buurt, ons-kent-ons en samenwerken (in verenigingsverband, of iets binnen het sociaal domein) Het gaat te ver om te zeggen dat Venlo een groot dorp is, maar als het gaat om een verklaring voor het hoge woencijfer dan spelen elementen mee die inwoners van dorpen waarderen in hun woonomgeving.

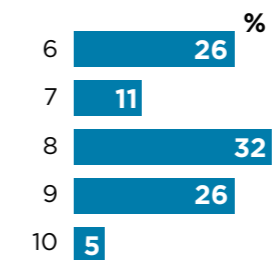


- We hebben een fijn keukentafelgesprek gehad en wat wij wilden is gehonoreerd.
- De procedure ging erg snel, maar we hadden liever wat meer hulp gehad dan 1 uur en 10 minuten.
- Niet de burens moeten meer ondersteunen, maar juist de gemeente. Iedereen in de buurt heeft een baan, een eigen gezin en werk genoeg zonder ook nog 'vreemden' te moeten ondersteunen.

- Wat ze aanbieden is op zich goed, maar het is heel moeilijk te vinden. Ik ben hoogopgeleid, maar voor mensen die niet goed de weg weten, is het niet te doen.
- Er is meer expertise nodig bij de mensen van de gemeente. Iemand van de gemeente vroeg over mijn zoon met autisme: wanneer gaat het over? Bij het keukentafelgesprek moet ik elk jaar het hele verhaal weer helemaal van begin tot eind doen, terwijl je natuurlijk ook kunt volstaan met de dingen die sinds het vorige gesprek veranderd zijn. Een paar keer klopte het verslag niet, voordat je dat opgelost hebt! Het zou ook fijn zijn als je bij de gemeente hulp kon vragen bij het aanvragen van een PGB. Dat is heel ingewikkeld.
- De gemeente kan nog beter helpen door meer met de wijk in gesprek te gaan.
- De gemeente zou meer moeten samenwerken met het ziekenhuis. Mijn man was terminaal ziek, ik moest hulp bij huishouding krijgen. Via de gemeente aangevraagd maar het duurde heel lang. Via het ziekenhuis kon het ook blijkbare, maar dat wist ik niet. Dit was veel sneller geregeld bleek achteraf. De gemeente zou meer een intermediair moeten zijn tussen inwoner en ziekenhuis in verband met dit soort afstemming.



Welk cijfer geef je buurt waar je woont?



Wat is fijn in je buurt?

Rust, groen, alles op loop- en fietsafstand, het is geen achterstandswijk, veel voorzieningen

Wat zou je graag veranderen in de buurt?

Overlast door hangjongeren oplossen, minaret uitschakelen, de wijk is saai en kleurloos, weg met de coffeeshop, er hoeft niets te veranderen, onderhoud van de parken (lijkt wel of er niets aan onderhoud wordt gedaan)

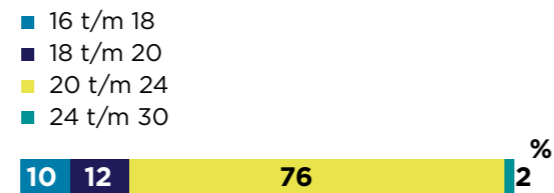
Welke risico's zie je om je heen?

drugs, werkloosheid, schreeuwende burens, alcohol - is maatschappelijk geaccepteerd maar dat zou niet zo mogen zijn, vervuiling op straat, hangjongeren, mensen met mentale problemen, loverboys, lachgas, agressie, eigenlijk niets, blowende hangjongeren - ondersteun deze jongeren zodat ze hun ideeën ergens in kunnen stoppen, jongeren met een niet-westerse achtergrond die minder kansen krijgen, roken bij de ingang van scholen, alcoholgebruik door jongeren wordt als doodnormaal beschouwd.

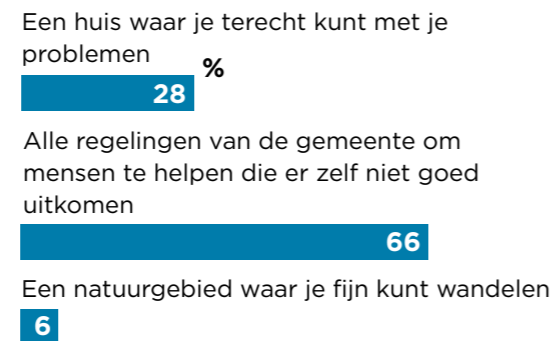
Man / Vrouw



Leeftijd

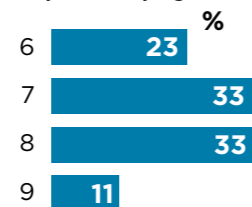


Wat is volgens jou het sociaal domein?



Ben je tevreden met je leven zoals het nu gaat?

Welk cijfer zou je geven?



Waarom heb je dat cijfer gegeven?

School, werk en leven thuis zijn stabiel, geen werk waarvoor ik heb gestudeerd – weinig hulp van de gemeente met bijstand, studietoelagen, niet shocking goed – ook niet heel slecht, ik ben blij – heb goede ouders – goede vrienden, druk met school – de rest is okay, ik heb geen tegenslag

Venlo jongeren

Jongeren hebben in hun reacties laten blijken dat mentale ondersteuning een thema is. Door corona ziet hun leven er anders uit tegenwoordig; school, verenigingsleven, uitgaan, soms kan het doorgaan, soms niet, maar even lijkt niets meer wat het was, blijkt uit reacties van respondenten. Jongeren noemen het een taboe om erover te spreken en zeggen dat ook te voelen. Bespreekbaar maken en aandacht aan geven, ook om aan te geven dat er meer jongeren zijn die dat zo voelen. In hun reacties spreken jongeren over ervaringen delen, mentale steun geven en jongeren die samen dit thema oppakken of samen met psychologen of de jongerenraad. Een van de jongeren geeft aan dat de gemeente dit onderwerp al heeft opgepakt samen met de jongerenraad.

Een groene omgeving en meer kleur in de wijk zijn de onderwerpen die jongeren het vaakst noemen als ze één miljoen euro mogen uitgeven. Jongeren zien het als een oplossing voor Venlo, dat een deel saai noemt en grijs. Het gaat ook leven in Venlo; ze pleiten onder andere voor bankjes in het park (ontmoeting), meer prullenbakken (zwerfvuil), beter groenonderhoud (verzorgde aanblik) en subsidie voor sedum-daken (energietransitie). En de stad mag er best wat vrolijker uitzien bij speciale gelegenheden.

4

Uitwerking resultaten, tweede lijn

We hebben met meer dan vierhonderd inwoners van de gemeente Venlo gesprekken gehad over hun band met de burens en de gemeente. Daarnaast namen nog eens honderden mensen de moeite om te reageren op online vragen. Die vragen vloeiden voort uit de acht uitgangspunten voor herijking van het beleid sociaal domein, zoals geformuleerd door de gemeenteraad. We rubriceerden, clusterden en wogen de resultaten en bespraken deze in een sessie met alle interviewers. De analyse op basis van de acht uitgangspunten staan centraal in de eerste lijn. Maar we zien ook tal van dwarsverbanden in de veelzijdigheid aan reacties. Het ene onderwerp heeft invloed op of een relatie met een ander onderwerp, en soms lijkt een struikelblok in het ene thema een (begin van een) oplossing in een ander thema te zijn. Dat vraagt om een aanvullende analyse van de data. We komen op drie thema's uit die echt spelen voor bewoners, of die veelzeggend zijn over de relatie tussen henzelf, hun omgeving en de gemeente:

Vitaliteit

Verbinding

Veiligheid

Met deze drie V's zetten we nu een tweede lijn in dit rapport uiteen. Wat zijn de kruisbestuivingen tussen alle besproken gespreksonderwerpen? Hoe kunnen deze rode draden leiden naar bouwstenen voor beleid? Per thema lichten we toe wat in de beleving van inwoners de stand van zaken is, welke belemmeringen ze zien en welke kansen er liggen.

Inwoners over de vitaliteit van de leefomgeving

Quotes:
Inwoners over de vitaliteit van de leefomgeving

Vitaliteit

Onder vitaliteit verstaan we de veerkracht van inwoners om te participeren in de straat, buurt, wijk en/of gemeente. Het is een voorwaarde voor levensvatbare sociale activering. Dichtbij huis zit het voor veel inwoners wel goed. Veel mensen bij wie we vragen naar hun leefomgeving, beginnen spontaan te vertellen over de prima verstandhouding met de burens. Ze doen kleine klusjes voor elkaar, nemen geregeld boodschappen mee voor de buurvrouw op leeftijd. In dat opzicht is er cohesie in een aantal buurten en wijken. Dat zie je ook terug in het hoge cijfer voor de eigen buurt. We zien dus wel energie.

Tegelijk komen uit de gesprekken ook belemmeringen voor die vitaliteit naar voren. Veel inwoners hebben geen overzicht over wat er nog meer mogelijk is om samen met buurtgenoten iets van de grond te tillen voor de gemeenschap. Er lijkt behoefte aan begeleiding vanuit de gemeente te bestaan. Sommige mensen zeggen letterlijk: neem ons aan de hand. Er is bij velen behoefte aan overzichtelijke informatie, aan een loket of aanspreekpunt. Daarnaast is er de invloed van sociale onveiligheid. In een buurt waar veel zwerfvuil ligt, waar het openbaar groen onverzorgd is, kun je samen de schouders eronder zetten om de boel op te knappen. Maar in de praktijk is slecht onderhoud vooral een belemmering, in de ene wijk nog meer dan in

Inwoners over de vitaliteit van de leefomgeving

'We kennen onze buren wel bij naam maar hebben eigenlijk nooit contact. Ik ben eigenlijk ook niet echt op de hoogte van activiteiten in onze buurt. Dat vind ik soms wel jammer. Ik woon in een appartementencomplex met een klein balkon. Een gezamenlijk moestuintje lijkt mij wel leuk of activiteiten voor jongere mensen.'

'Het zou een verademing zijn als de gemeente eens leert "los te laten" in vertrouwen. Dus ja: faciliteer de wijkbewoners door ze in staat te stellen zelf samen de handen uit de mouwen te steken. Maar ga het niet ambtelijk regelen als de burgers daar niet zelf om vragen.'

'Ik zou best een boodschappen dienst willen opzetten voor zieken.'

'Sinds enkele jaren onderhoud ik drie boomspiegels in de straat. Dit zorgt al voor een betere aanblik. Een van de andere buren helpt me daar vaak mee. De buurtapp is een soort 'durf te vragen'. Dit brengt een leuke wisselwerking.'

'Ik wil wel meepraten, ben erg betrokken, maar niet wekelijks. Een buurtpanel lijkt me wel wat.'

'Naar mijn idee kan de buurt best anders ingericht worden zodat de parkeeroverlast minder wordt en minder onderhoud aan groen nodig is.'

'Meer informatie over wat er in je buurt afspeelt zou wel kunnen helpen. Ik zou dat misschien zelf actiever uit kunnen zoeken maar de realiteit is denk ik wel dat de meeste mensen net als ik daar vrij passief in zijn. Een foldertje in de brievenbus met wat er voor activiteiten zijn, lijkt mij wel wat.'

'Hoe komt men met elkaar in contact?'

'Ik denk dat mijn buurt uitermate geschikt is om te experimenteren met bijvoorbeeld alle woningen van het aardgas.'

'Ik zou graag ergens een bloementuin willen beginnen. Waar mensen goedkoop zelf bloemen kunnen plukken.'

'Wij wonen hier goed. Ik zou best wat willen doen, maar ik heb geen idee wat er speelt in de buurt.'

'Misschien zijn er al wel initiatieven waarbij mensen gezamenlijk voor een nette buurt zorgen. Maar daarover lees ik nauwelijks iets. De gemeente zou meer kunnen communiceren over zulke gezamenlijke activiteiten.'

'Ik zou graag een handje helpen, mits een activiteit georganiseerd wordt waar ik kan aansluiten. Ik heb geen tijd zelf een activiteit te organiseren.'

'We hebben een buurtapp dus als iemand iets nodig heeft is gebruiken we de app om het aan te geven. Er is altijd wel iemand die kan helpen.'

'De gemeente zou kunnen zorgen voor 'makkelijk', houdbaar groen, waar minder omkijken naar is. Vervolgens zouden we als buurt - met materiaal dat de gemeente regelt of ter beschikking stelt - best het onderhoud kunnen doen.'

Vitaliteit - vervolg

de andere. Mensen trekken zich dan eerder terug achter de voordeur, samen dingen ondernemen zit er niet in. Worden sommige wijken in Venlo aan hun lot overgelaten? Sommige Venlonaren voelen het wel zo. In elk geval stuiten ze dagelijks op belemmeringen die een slechte voedingsbodem zijn voor sociale activering.

Resumerend: er liggen kansen om Venlose wijken en hun bewoners actief te krijgen. Er is zeker energie om een ander te helpen. Je kunt de mooie voorbeelden in de stad en de dorpen verzamelen, in beeld brengen en delen met de hele bevolking. Dubbele winst zit in projecten waarbij bewoners zelf aan de slag gaan met het verbeteren van de openbare ruimte. Het is een suggestie die wijkbewoners vaak zelf noemden. Zaak is wel om meer regie te nemen in de sociale activering. De energie is er, er leven ook zeker ideeën onder inwoners. Ze wachten alleen op iemand of een instantie die het voortouw neemt.

Inwoners over verbinding in de buurt en met de gemeente

'In deze tijd is het echt belangrijk om op tijd aan de bel te trekken, bijvoorbeeld als je ziet dat veel mensen werkloos raken. De gemeente zou meteen ondersteuning moeten bieden.'

'Aanwezig zijn in de wijk. Niet sporadisch, maar continu! Laat je zien, en laat zien dat je weet wat er echt speelt, dat je een PVA kunt maken om het aan te pakken.'

'Mijn suggestie: geeft sportles in parken. Ook voor ouderen.'

'Neem het huishoudboekje door bij mensen om te kijken of daar alles op orde is. Biedt vandaar uit maatwerk in combinatie met hulp van familie of bekenden.'

'Ik doe al mee aan Nederland in Beweging en maak veel boswandelingen. Als er een gezamenlijke activiteit zou komen, zou ik zeker mee doen. Ik heb 32 jaar een dansschool gehad en ben een groot voorstander van samen bewegen. Op onze dansschool hadden we ook lessen voor mensen met een beperking. Mocht de gemeente buurtprojecten gaan opzetten om mensen meer te laten bewegen, doe dat dan ook voor die doelgroep.'

'Het beste zou zijn om een samenwerkingsverband op te zetten met de betreffende instanties. Inschakelen van een 'schuld preventie wijkteam'. Maar dan wel een team met kennis van zaken en snelle doorpakmogelijkheden. Niet zoals de huidige beslisroute die maanden in beslag neemt.'

'Armoederegelingen zijn erg ingewikkeld en veelal onbekend bij de mensen die er gebruik van zouden moeten maken. De aanvraagformulieren zijn voor veel mensen moeilijk, maak ze makkelijker.'

'Het helpt om met je burens te gaan praten bij de gemeente.'

'Help mensen met een uitkering in een vroeg stadium, zonder die bergen bureaucratie. Die hele papierwinkel houdt zo ontzettend op. Zet er een klein team hulpverleners op die van elkaar weten met welke zaken ze bezig zijn. Wat je als gedupeerde niet wil horen is: 'mijn collega die dit normaal behandelt die is met vakantie en ik weet niet precies hoe de status is' of iets dergelijks.'

'Mensen die achterstanden op welke manier dan ook hebben, niet alleen financieel, informeren, wijzer maken over hoe en wat. Actiever betrekken bij de samenleving, bijvoorbeeld door gezellige bijeenkomsten. Mensen het gevoel geven dat ze er toe doen!'

'Als de openbare ruimte onderhouden wordt dan stimuleert dat mensen ook tot onderhoud, je voorkomt verloedering.'

'De gemeente zou zich kunnen inzetten voor gezond eten op scholen en dat er niet vlakbij school ongezond snacks te halen zijn, door bijvoorbeeld geen vergunning te verlenen. Ook kunnen ouderen gestimuleerd worden om gezond te eten en te bewegen. Maar als gevolg van het subsidiebeleid zullen mensen wel minder gaan sporten.'

'Kostenloos een budgetcoach aanbieden voor mensen in de laagste inkomens bijvoorbeeld. Bij diegene die net niet in aanmerking komen voor voedselbank.'

'Aan het plaatsen van Alcohol en Drugs consultatie, het zelfregiecentrum, het huisvesten van zeer veel arbeidsmigranten op één locatie, de activiteiten met ontspoorde jongeren in Copacabana, het juist niet faciliteren van jeugdhonk en daardoor veel overlast van hangjongeren creëren. Daar kan ik als inwoner helaas niets aan doen, behalve het nu onder de aandacht brengen van het gemeentebestuur.'

Verbinding

Verbinding gaat over hoe bewoners met elkaar omgaan, in de buurt, maar ook met instanties zoals de gemeente. Verbinding is ook een belangrijk thema in de communicatie tussen gemeente en haar inwoners. Hoe 'praat' de gemeente met inwoners, verstaan ze elkaar, hoe is de verstandhouding?

In de gesprekken met inwoners blijkt dat hierover een wisselend beeld bestaat. Mensen die direct te maken hebben met de gemeente zijn meestal best positief. De verhoudingen worden ingewikkelder als mensen met vragen of ideeën komen en niet goed weten waar ze ermee terecht kunnen. Ze zien weinig haakjes of loketten. Het gebrek aan overzicht zien we dus ook hier. Er lijkt nogal wat afstand te bestaan tussen burger en gemeente. Gemeentelijke herindelingen van weleer spelen hier overigens ook nog altijd mee.

De gemeente communiceert wel over verbinding, bijvoorbeeld in relatie tot inclusiviteit, maar de boodschap komt lang niet bij iedereen aan.

De doorsnee inwoner is positief over de onderlinge banden in de eigen buurt. Maar in veel wijken zijn problemen over overlast op straat door met name hangjongeren, alcoholgebruik en drugscriminaliteit nooit ver weg. Inwoners zien dat als belemmering voor breed gedragen wijkgevoel.

Dat de gemeente al beleid voert om iedereen zich thuis te laten voelen in Venlo is een mooi begin. Nu nog echt een brug slaan tussen instanties en mensen die in de wijk actief zijn. Dat is een kwestie van nog betere communicatie. De verbindingen zijn er deels al wel. Ze beperken zich nu tot kleine hand- en spandiensten, burens die elkaar helpen, maar hier zit wel veel positiviteit. Zelf hebben elkaar helpende burens het idee dat ze al goed bezig zijn, en de gemeente zou kunnen proberen de cirkels iets groter te maken. Stap voor stap, daar liggen kansen.

Inwoners over sociale veiligheid

Veiligheid

Onder veiligheid verstaan we in dit verband sociale veiligheid. Het gemiddelde cijfer dat Venlonaren geven aan veiligheid in de eigen buurt is een 7,3, waarbij er een bandbreedte is van 7,1 tot 7,6 in verschillende delen van de gemeente. Er zijn wijken en dorpen in Venlo waar sociale veiligheid nauwelijks een onderwerp is omdat de mensen er over het algemeen prettig wonen. Ze ervaren geen of weinig overlast. In andere delen van de gemeente ervaren inwoners veiligheid als een groter thema. Het is een onderwerp waar we verreweg de meeste opmerkingen op oogsten, zelfs als het over een ander thema ging. Doorvragen leverde op dat respondenten hun directe omgeving (het eigen huis en naaste burens) wel als veilig beschouwden, maar dat het even verderop de verkeerde kant op ging. Bijvoorbeeld in een plantsoen in hun straat of elders in de buurt. Sommige respondenten gaven hun buurt overdag een 7, en 's avonds een 5. Mensen storen zich aan hangjeugd, arbeidsmigranten die drinken op straat en drugscriminaliteit. Of voelen zich hierdoor angstig. Ze voelen zich aan hun lot overgelaten. Hiermee hangt de staat van onderhoud van de woonomgeving, de aanblik van de wijk, sterk samen. Sociale onveiligheid heeft, zo zagen we hierboven, een negatieve invloed op vitaliteit en verbindingen. Omgekeerd proefden we dat sociale veiligheid een band kan smeden tussen inwoners. Er is vertrouwen in mensen in de directe omgeving, en soms ook wel nieuwsgierigheid naar de burens 'vier of vijf voordeuren verderop'.

Veel betogen over dit onderwerp eindigen met: de gemeente en de politie doen niks. Maar weten mensen wel wat er in werkelijkheid gebeurt? En weten ze de weg wel naar de juiste instanties? Het gebrek aan communicatie lijkt een grote belemmering. Inwoners die keer op keer met de politie bellen en maar geen verbetering zien, komt de stoom uit de oren. Er lijkt niets opgelost en dat doet de sociale veiligheid geen goed. Zo ontstaat er een cultuur waarin mensen het maar zo laten, ze melden overlast en onveilige situaties niet meer. Er zijn ook respondenten die wel ervaren hebben dat het helpt om de gemeente te bellen.

'Het was een 5 tót we met de wijk om de tafel zijn gaan zitten, inclusief de wijkcoach. Naast een buurt-app besloten we anderhalf jaar geleden met zijn allen te investeren in camera's. Sindsdien is het veel beter.'

'Politie is amper zichtbaar in het dorp aanwezig. Heb tot op heden nog nooit BOA's in het dorp gezien terwijl ze gemeentelijk bevoegd zijn.'

'De buurt heeft vergaderd en er wordt nu gekeken met een adviseur.'

'Je hoort hier wel erg veel over drugsoverlast en inbraken, maar heb dit nog niet zelf ervaren.'

'Problemen met hangjeugd die ergens anders verjaagd zijn. Velen pikken dit niet meer en gaan of zijn van plan voor eigen rechter te spelen.'

'Er zou hier in het park meer verlichting moeten komen, dan wordt het hier nog veiliger.'

'Wij hebben een WhatsApp groep met de buurt, iedereen let op.'

'We hebben hier een actieve buurtpreventie app, waarbij alle verdachte personen in de wijk gevolgd worden. Ook is er contact met de wijkagent. Daarnaast heeft vrijwel ieder huishouden een alarminstallatie. Meer kunnen bewoners niet zelf doen. Dus de eigen en de gezamenlijke verantwoordelijkheid ten aanzien van buurtpreventie is genomen.'

'Ik heb zelf twee jaar lang vrijwel elk weekend als buurtwacht meegelopen. Dat was wel effectief en bovendien een leuke manier om buurtgenoten te leren kennen. Of het effectief was? Ik meen van wel, want er was goed contact met de politie. Het nadeel ervan was dat we niet overal aanwezig konden zijn en het alleen in het weekend was. Op de donderdag- en vrijdagavond zou het eigenlijk ook moeten.'

'Ik durf als vrouw 's avonds op de fiets door de wijk. Belangrijk is wel dat de straten goed verlicht zijn en er geen te hoge struiken langs het fietspad staan.'

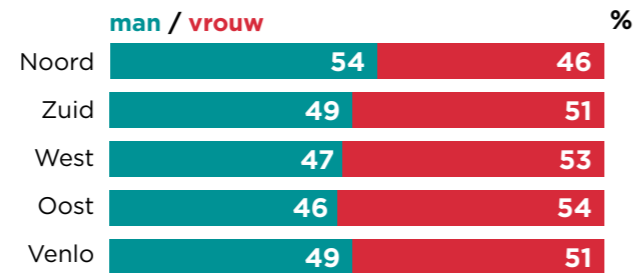
'Ik ruim de rommel wel eens op van bezoekers van de coffeshops die op de banken aan de Maas. Doe dat niet als er blowers zitten, dan voel ik me niet prettig.'

'Ik voel me superveilig in mijn buurt. Het gebouw waarin ik woon heeft een centrale voordeur en iedereen heeft een camera en let ook heel goed op wie er binnen wordt gelaten.'

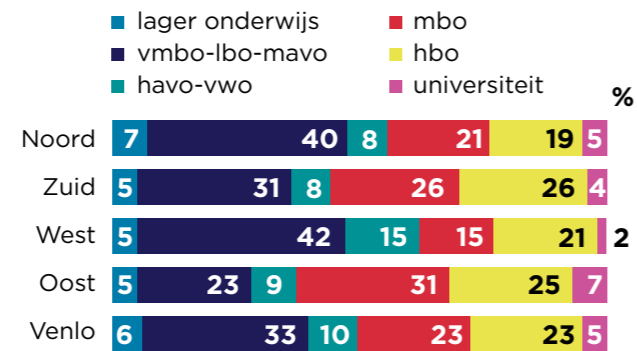
5

Venlo profiel

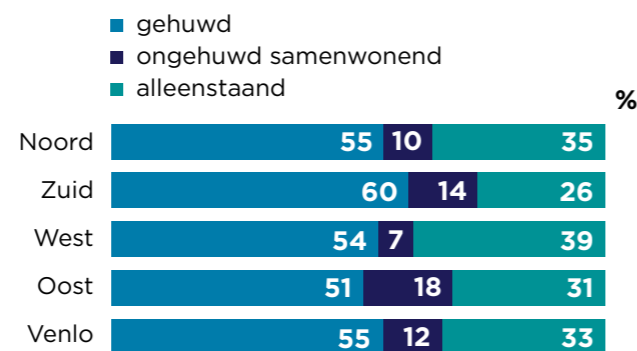
Man / Vrouw



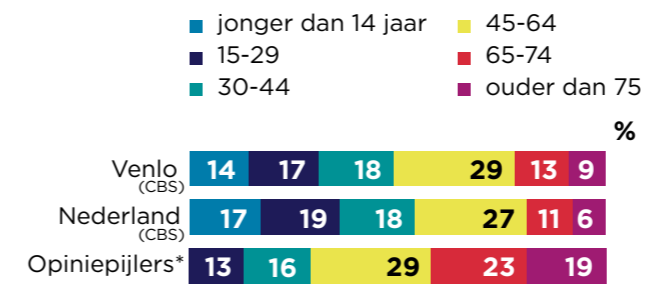
Hoogst genoten opleiding



Burgerlijke staat

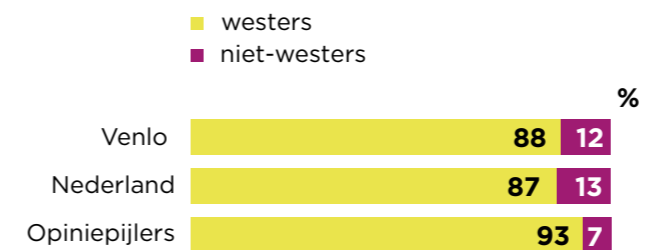


Leeftijd

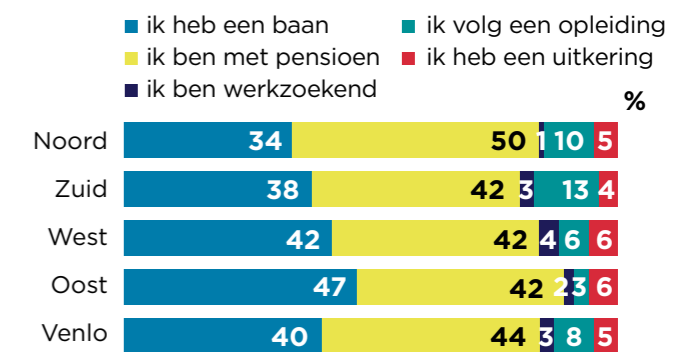


*Leeftijdsgroep 14 jaar en jonger is niet opgenomen bij Opiniepijlers omdat deze groep niet heeft deelgenomen aan de gesprekken.

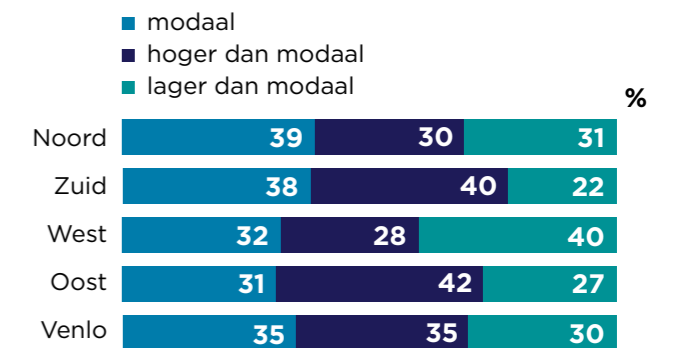
Migratie-achtergrond



Werkzaamheden



Gezinsinkomen



Venlo profiel

Woocijfer Venlo

Welk cijfer geeft u op een schaal van 0-10



Pluspunten

Noord: voorzieningen, alles dichtbij, leuke buurt, rust, fijne mensen,

Zuid: rustig, mooie omgeving, overal dichtbij, gezellig

West: fijne buurt, voorzieningen dichtbij, altijd wat te doen,

Oost: goed wonen, voorzieningen in de buurt, fijne burens, groen

Minpunten

Noord: groenonderhoud, buurt was leuk en rustig, zwerfvuil

Zuid: zwerfvuil, overlast jeugd, missen toezicht, onveilig, groenonderhoud

West: onderhoud groen, zwerfvuil, onvoldoende toezicht, drugsoverlast, inbraken

Oost: hangjongeren, drugsoverlast, parkerende Duitsers, rommel op straat, toezicht, handhaving

Trots op

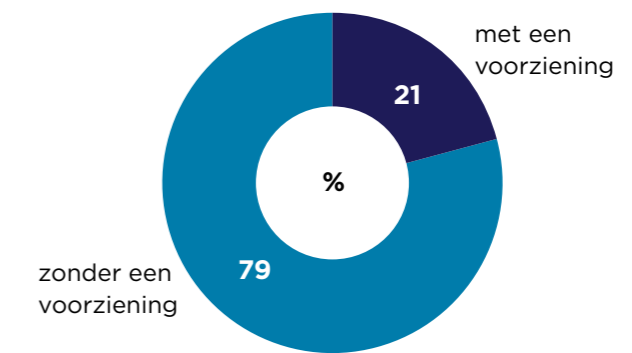
Noord: de buurt, niets

Zuid: de buurt, saamhorigheid, niets

West: ons kent ons

Oost: de buurt, niets, zijn we kwijtgeraakt

Inwoners van Venlo met en zonder een voorziening



Bent u tevreden met de ondersteuning van de gemeente?

Welk cijfer geeft u op een schaal van 0-10



6

Verantwoording

In september 2020 hebben 1169 inwoners van de gemeente Venlo hun mening gegeven over het sociaal domein in de gemeente. In voorbereiding is een nieuw beleidsplan sociaal domein waarvoor de gemeente onder andere input zoekt bij de inwoners van de gemeente Venlo. De bouwstenen uit dit onderzoek worden betrokken bij een herijking van het beleid.

De interviewers van Opiniepijlers zijn namens de gemeente in gesprek gegaan met inwoners. De interviews zijn gehouden in de periode van dinsdag 15 tot en met dinsdag 29 september. De gesprekken zijn gevoerd op basis van gestandaardiseerde vragenlijsten die zijn samengesteld in overleg met de gemeente Venlo.

In totaal werden 460 diepte-interviews afgenomen, verdeeld over straatgesprekken bij de discussiebus (444) en thuisgesprekken (16). Daarnaast hebben 40 jongeren deelgenomen en online hebben 669 inwoners gereageerd.

De interviews namen per inwoner/echtpaar ongeveer twintig minuten tot een half uur in beslag.

In de gesprekken is de mening van de inwoners van de gemeente Venlo in kaart gebracht, maar ook hun zorgen, wensen, belangen én de kansen die zij zelf zien. Daarnaast werden de interviews gebruikt als informatieoverdracht, over het sociaal domein en de achtergronden van de herijking. In de gesprekken is steeds benadrukt dat er een grote opgave ligt voor de gemeente en inwoners, en dat de inhoud van de gevoerde gesprekken als input dient voor de uiteindelijke vorm van de plannen en de uitvoering. Het is de inwoners duidelijk dat de uiteindelijke beslissingen door de gemeenteraad worden genomen.

Opiniepijlers vervult in de informatievergaring en verwerking een neutrale rol. Onze interviewers leggen in de gesprekken een directe relatie tussen opdrachtgever en inwoners. Dat stellen inwoners op prijs: ze geven graag hun mening en vinden het in beginsel positief dat de gemeente wil luisteren naar wat er leeft en speelt onder de inwoners.

De interviews hebben geresulteerd in ruim 46.000 datagegevens; deze zijn verwerkt, geanalyseerd en samengevat. De resultaten kunnen ingezet worden voor vervolgstappen bij de totstandkoming van de herijking van het sociaal domein-beleid en zo kunnen bijdragen aan op maat gesneden communicatie en informatievoorziening, beter onderbouwde inhoudelijke keuzes, versterking van de kwaliteit van de plannen en verbreding van het draagvlak.

Straatgesprekken vs online enquêtes

Als het gaat om de respons moet een onderscheid worden gemaakt tussen straat- en thuisgesprekken versus online reacties. Tijdens straatgesprekken en gesprekken thuis kan informatie effectiever worden overgedragen.

Er ontstaat een beter beeld van wat er leeft en speelt qua ideeën, belangen, zorgen, argumenten en communicatie-behoefte. Bovendien voelen respondenten zich door de keuze voor persoonlijke gesprekken echt gehoord. Ze hebben dat belang onderstreept. Ook stellen respondenten het op prijs dat ze in de eigen omgeving het gesprek kunnen aangaan. Diverse respondenten kwamen sceptisch bij de bus maar vertrokken in een heel andere stemming nadat ze hun mening hadden gegeven en hun vragen hadden gesteld. Straatgesprekken zijn in Venlo voor kwalitatief onderzoek; online peilingen voor kwantitatief onderzoek.

