

De werkgroep communicatie Hart voor Dukenburg bestaat uit:

Gaby Petermann- van Bon
Ed v.d. Hoogenband
Jos van Broekhoven
Peter van de Braak
Theo Vermeer
Jan Willem Koten
Hans van Gennip
Alexander van der Zand
Riet van Dulm.
Eric van Ewijk (vz.)

De werkgroep communicatie biedt aan projectleider, mevr. ir. Ingrid de Boer hierbij het voortschrijdend verslag aan, tevens te beschouwen als **concept- eindrapportage**. De werkgroep vraagt de projectleider er voor te zorgen

- dat het masterplan Hart voor Dukenburg snel wordt opgevolgd door uitvoeringsprogramma communicatie in de vorm van een meerjarig activiteitenoverzicht, inclusief budgettaire consequenties;
- dat de werkgroep in staat wordt gesteld om in het najaar in een nader te bepalen aantal sessies dit uitvoeringsprogramma op te stellen in overleg met de wijkmanager. De werkgroep zou daartoe een evenwichtige samenstelling moeten hebben, dat wil zeggen tenminste 1 deelnemer/ contactpersoon per wijk;
- dat de werkgroep, ten aanzien van het specifieke punt van het bereiken van allochtone Dukenburgers, daarbij gebruik kan maken van terzake deskundig communicatieadvies.
- dat deze eindrapportage niet eindigt als een nietszeggende samenvatting “zonder tanden” in het uiteindelijke masterplan. Want in de wijken en zeker ten aanzien van communicatie, moet op de details gelet worden.

Hart voor Dukenburg, Werkgroep Communicatie op 5 juli 2005

Oprachten vanuit 23 april (de meeneemdag)

1. zorg voor verbetering van de communicatie in Dukenburg, tussen instanties en bewoners, tussen bewonersplatforms en bewoners;
2. zorg voor versterking van de bewonersparticipatie

Aanvullende opdracht van de projectleider Hart voor Dukenburg

3. zorg er voor dat over het proces Hart voor Dukenburg, binnen de korte tijdspanne die daar voor beschikbaar is, heldere en accurate informatie naar platforms en bewoners van Dukenburg gaat en wel zodanig dat zij zich betrokken kunnen voelen.

Uit 23 april (meeneemdag) kunnen we 4 conclusies/knelpunten benoemen. Deze conclusies/knelpunten zijn op 23 april, 24 juni en 5 juli door de werkgroep voorzien van een groot aantal adviezen/ oplossingen. Op 24 juli heeft de projectleider een aanvullende vraag aan de werkgroep gesteld. Deze is onder punt 5 beantwoord.

1. een groot aantal instanties heeft de communicatie met bewoners niet goed geregeld. Deze moet sterk verbeterd worden. Het gaat om archief en overige dienstverlening van de gemeente, woningcorporaties, scholen, (sport)-verenigingen etc.

Wat moeten we er aan doen?

23 april:

- Beter gebruik maken van websites en de wijkbladen. Niet beperken tot de eigen blaadjes. Zorg voor het aan elkaar linken van de websites.
- Specifiek voor de gemeente wordt een Dukenburgs stadskantoor voorgesteld met gemeentelijke diensten inclusief wijkmanagement.
- En voor de gemeente wordt voorgesteld dat raadsleden veel meer in de wijk te zien zijn.
- In de Brug en de Zondagskrant (speciale 2000 Editie) ontbreekt Dukenburg (redactioneel gezien). Dit zou moeten veranderen.
- Er moet logica zitten in de post/ de uitnodigingen etc. vanuit de gemeente;
- Meer publiceren in de Brug, zoals wijkagenda's
- Betere onderlinge communicatie tussen gemeentelijke diensten

25 juni werkgroep communicatie: geen toevoegingen op dit punt.

5 juli werkgroep communicatie:

- ga vooral door met de college- en wethoudersbezoeken.
- de college- en wethoudersbezoeken kunnen nog verbeterd worden: bijvoorbeeld de wijkwandelingen zijn ook ontmoetingen tussen bewoners die elkaar anders nooit spreken;
- de college- en wethoudersbezoeken zouden vaker moeten plaatsvinden: bijvoorbeeld tenminste 1 maal per maand een bestuurder een middagje in een wijk;
- raadsleden moeten vaker de wijken bezoeken, meedoen in een bezoeksrooster van college- en raadsleden;
- spreekuren van wethouders en raadsleden in het stadsdeel;
- laat raadsleden meedoen en meefunctioneren bij bepaalde gelegenheden;
- er moeten meer raadsleden uit Dukenburg komen. Dat is er nu maar één van de 39. Op basis van het aantal stadsdelen zouden dit er minstens 3 moeten zijn. Op basis van het aantal inwoners van Dukenburg minstens 6.
- laat wijkambtenaren om te beginnen 1 dag per week kantoor houden in het stadsdeel (wijkmanager, wijkbeheerder, wijkopzichters/ veegploegen e.d.), zodat de contacten nog makkelijker gelegd kunnen worden; Zeker voor de vele vrijwilligers zou dit veel gemak opleveren.
- de werkgroep nodigt burgemeester Ter Horst van harte uit om in de laatste jaren van haar ambt ook een periode in Dukenburg te wonen.
- maak veel beter gebruik van moderne communicatiemiddelen
- kies bij voorkeur voor wat mensen het meest benutten
- zoals televisie: bestaande kanalen hebben leegloop- uren die je misschien kunt gebruiken
- zoals internet: via nijmegen.nl
- zoals bill- boards
- zoals een “dorpsomroeper”
- wat te denken van een “Dukenburg- kiosk”, via een ontwerp-wedstrijd te realiseren, waarbij de bewoners op drukke punten de informatie “op straat” kunnen vinden.
- of een lichtkrant op een druk bezochte plek
- of een informatiezuil met digitale mogelijkheden??
- gebruik voor de informatie naar het intermediaire niveau veel meer e-mail
- gebruik voor de informatie naar de bewoners veel meer de WIJKKRANT (Trefpunt)
- ontsluit het digitaal archief van de Gemeente Nijmegen
- gebruik een nieuwe techniek van e-mail: RRS
- zorg er voor dat instellingen zoals woningcorporaties, welzijnsinstellingen, scholen, gezondheidszorg, die ieder hun eigen informatiekanaal hebben, verleid worden om - naast hun eigen kanalen- gebruik te maken van de communicatiemiddelen die uiteindelijk voor Dukenburg gekozen worden.
- het bereiken van allochtonen vraagt soms een specifieke aanpak: probeer daarbij te kijken naar sleutelfiguren in de gemeenschappen als mogelijke “boodschappers”.

- vraag aan allochtonen zelf naar de mogelijkheden/ behoeften

2. Beeldvorming/ imago van Dukenburg moeten verbeteren, met het doel ook het Dukenburg- gevoel/ het zelfbewustzijn te verbeteren.

Wat moeten we er aan doen?

23 april: geen oplossingen genoemd op dit specifieke punt

25 juni werkgroep communicatie: geen toevoegingen op dit punt

5 juli werkgroep communicatie:

- Imago = beeld naar buiten, de etalage, hoe willen we Dukenburg verkopen, ehhhh..... willen we Dukenburg wel “verkopen”?
- Antwoord is nee: Dukenburg moet verkocht worden aan de Dukenburgers zelf!!
- Dukenburg- gevoel/ zelfbewustzijn = identiteit = “zelfbeeld/ beeld naar binnen”
- Imago wordt meebepaald door de bewoners
- Het imago van Dukenburg is dat van “slaapwijk”.
- Dit moet omgebogen worden naar dat van “groene tuinwijk/ groene parkwijk” (noot van Eric: er is een “woonmilieukaart” opgesteld van Nijmegen waar Dukenburg vermoedelijk ook zo is gekwalificeerd)
- **Imago- dragers** voor Dukenburg zijn hieronder genoemd
- boekjes, zoals de wijkgids van Solid, het wandelboekje van Henk van Gaal, een “historie van Dukenburg” (die er vermoedelijk wel is);
- activiteiten met uitstraling, zoals Dukenburg Presenteert, het wijkenfestival-N2000
- voorzieningen en gebouwen met uitstraling zoals winkelcentrum/ woonboulevard Dukenburg, Kunstijsbaan en Klimhal, Landhuis Dukenburg, Lindenberg in Aldenhof
- parken zoals Staddijk, Vogelzang, ecologische zone, groene lobben in de wijken, laanstructuren uit vorige eeuwen;
- bijzondere stedenbouwkundige structuren
- kunst in de openbare ruimte (???)
- **Imago- knelpunten** voor Dukenburg zijn hieronder genoemd
- Dukenburg geeft geen rustpunten, je kunt prachtig wandelen maar ergens onderweg een kopje thee of een biertje drinken is er niet bij
- Dukenburg heeft geen terras(sen)
- Dukenburg heeft geen “bruine kroeg”, noch een plein(tje) waarop een kroeg het terras zou kunnen uitzetten.
- De straatnummering van Dukenburg is op zich geen probleem.
- Waar dat mogelijk is en tegen redelijke kosten makkelijk door te voeren, zouden gewone straatnamen moeten worden ingevoerd (bijvoorbeeld enkele gebiedsontsluitingswegen)
- Waar dat vanwege praktische en financiële overwegingen niet kan heeft de werkgroep een alternatief: voer buurtnamen in.
- Verder zou de bewegwijzering echt op orde gebracht moeten worden in overleg met bewoners. Daarbij dient verplicht aandacht te worden geschonken aan de verwijzing naar diensten zoals huisartsen, apotheken, politie, wijkcentra, winkelcentra enz.
- Tenslotte zou met een kleursysteem gewerkt kunnen worden.
- Er dient een nieuwe Dukenburg- kaart/ plattegrond te worden uitgegeven
- Imago/ identiteitsmaatregelen, ook al zijn ze gericht op de Dukenburgers zelf, hebben als gevolg dat de belevingswaarde en de concrete waarde van Dukenburg toeneemt. Dus iedereen heeft er belang bij.

3. Communicatie tussen bewoners onderling moet verbeteren, zeker ook tussen autochtonen en allochtonen v.v.. Er lijken steeds meer drempels te zijn (bijvoorbeeld ivm onveiligheidsgevoelens) inplaats van juist een laagdrempelig contact.

Wat moeten we er aan doen?

23 april:

- samen eten (dukenburg- tafels)
- modeshows
- activiteitencommissie Zevensprong
- De Openwijkschool kan een belangrijke functie hebben
- en is er een intercultureel contactinstrument te realiseren?
- een eigen omroep voor Dukenburg en Lindenholt
- inzetten van “geïntegreerde buitenlanders”
- inzetten van ROC om taalproblemen te overbruggen
- meer steun voor projecten, zoals de boerderij, om jongeren meer bij de wijk te betrekken
- jongeren ook inzetten voor ouderen
- wijken vullen informatie in SOLID- en gemeentegids aan met eigen informatie
- bijhouden van goede adresbestanden

25 juni werkgroep communicatie: geen toevoegingen op dit punt

5 juli werkgroep communicatie:

Het knelpunt moet aan groepen allochtonen worden voorgelegd met de vraag waar zij behoefte aan hebben

De werkgroep gaat uit van wederkerigheid: niet alleen energie gebruiken van “autochtoon naar allochtoon”, maar men wil ook energie terugzien van “allochtoon naar autochtoon”

4. Burgerparticipatie: voelt iedereen zich vertegenwoordigd ?

Wat moeten we er aan doen?

23 april:

- Stadsdeelplatform de Zevensprong moet nog verankeren in de wijken
- de wijkplatforms faciliteren/ steviger maken
- zorgen dat voor bewoners de contactmogelijkheden met eigen platform en Zevensprong duidelijk zijn

25 juni werkgroep communicatie: geen toevoegingen op dit punt

5 juli werkgroep communicatie:

Afspraak om dit punt verder uit te werken op 23 augustus, 18.00 tot 20.00 uur, wijkcentrum Dukenburg.

23 augustus werkgroep communicatie:

Burgerparticipatie is op twee manieren besproken:

- a. deelname van bewoners in belangengroepen zoals commissies, platforms e.d.;
- b. actieve deelname van bewoners aan allerlei activiteiten die door en/of voor hen zijn georganiseerd.

Conclusies deelname in belangengroepen

- Dukenburg heeft een optimale structuur om belangenbehartiging door bewoners goed mogelijk te maken: alle wijken hebben een bewonersplatform en er is zelfs een overkoepelend stadsdeelplatform;
- al deze platforms zijn (of waren dit jaar) bezig met nadenken over hun status, ten opzichte van de Zevensprong, de gemeente en de achterban;
- een aantal platforms is inmiddels stichting, andere denken daar nog over na.
- deze beweging moet voor heel Dukenburg nog uitkristalliseren: zodanig dat voor alle bewoners van Dukenburg duidelijk is dat er per wijk een platform is en dat dit platform bepaalde belangen kan behartigen.
- zorg er voor dat deze groepen echt wat te zeggen hebben, dus mee laten denken en mee laten praten (over mee laten beslissen -bijvoorbeeld over een eigen budget dat voor activiteiten besteed kan worden- is nog niet gesproken)
- gemeente, maak van de Zevensprong en de platforms echte gesprekspartners en laat merken dat het je ernst is, door tussen raad en college en de Zevensprong en de wijkplatforms een **bewonersstatuut** af te sluiten; in de vorm van een convenant en min of meer gelijkend op wat bij ouderraden/ medezeggenschapsraden van scholen is geregeld. Verwezen wordt naar het voorbeeld van de bewoners in de Waalsprong;
- of denk aan zoiets als een adviescommissie aan college en raad zoals je vroeger had;
- zorg in ieder geval voor duidelijkheid over wat wel en wat niet kan;
- participatie is niet “rond” als de gemeente geen tijd geeft voor fatsoenlijke raadpleging van de achterbannen;
- ondersteun alle platforms in hun streven om de binding met de achterban te versterken, door ze te steunen in het faciliteren en informeren van de bewoners uit de desbetreffende wijk. En door de bewoners op de hoogte te stellen van participatiemogelijkheden.
- ondersteun de platforms in hun streven om te zorgen voor spreiding van deelname, zodat het werk niet steeds op een enkeling neerkomt en mensen niet “opbranden”.

Conclusies deelname aan activiteiten

- de belangenbehartigers (en het lijkt vooral deze groep waarmee we aan tafel zitten in de werkgroep communicatie) zien zich niet als bewoners die ook nog de activiteiten moeten organiseren;
- de belangenbehartigers willen wel meehelpen om bewoners tot organisatie van en deelname aan activiteiten te verleiden;
- belangenbehartigers zien activiteiten als een middel om de spreiding van deelname aan platforms e.d. te vergroten
- men gaat uit van een stimulerende rol van de gemeente als het om initiatieven gaat;
- er is niet gesproken over aantal en aard van de bestaande activiteiten voor bewoners in Dukenburg; (noot Eric van Ewijk: een flink aantal vrijwilligersorganisaties is daarmee doende, van Hobbywerkplaats tot Staad, van Informatheek tot Wereldwinkel, van bewonerscommissies tot individuele bewoners; voor laatstgenoemden geldt dat initiatief in principe wordt gehonoreerd);
- er is niet gesproken over eventueel beperkte deelname van bewoners aan bestaande activiteiten;
- ook bij actieve deelname aan activiteiten denkt men zeer aan de moeite die men heeft om de allochtone Dukenburgers te bereiken, zij het dat de indruk bestaat dat allochtone Dukenburgers meer voelen voor meeorganiseren van activiteiten dan voor deelname aan belangenbehartiging.

Toegevoegd op 25 juni

5. zorg er voor dat over het proces Hart voor Dukenburg, binnen de korte tijdspanne die daar voor beschikbaar is, heldere en accurate informatie naar platforms en bewoners van Dukenburg gaat en wel zodanig dat zij zich betrokken kunnen voelen

Wat moeten we er aan doen?

25 juni werkgroep communicatie:

- verplaats je in de situatie en de werkwijze van de ander!!!!
- gebruik leesbare taal
- geef niet alleen jezelf ruimte om als gemeente richting bewoners te communiceren maar geef ook de ruimte aan bewoners om naar de gemeente te kunnen reageren!!!!
- doe dit ook met de platforms;
- bevorder dat platforms onderling kunnen communiceren;
- gebruik wijkblad het Trefpunt, maar accepteer de randvoorwaarde van redactionele onafhankelijkheid;
- zorg voor een katern in de Brug (als er nieuws is) en gebruik de adviezen van de Trefpunt-redactie; Knelpunten voor gebruik van de Brug zijn de matige bezorging. De Brug werkt met een gemengde formule redactioneel/ commercieel. Deze belangen zijn soms niet goed genoeg gescheiden. Het gemeentenieuws is veel te ambtelijk geformuleerd.
- zorg in alle uitingen voor leesbare taal EN BEGIN ALLE UITINGEN MET EEN KORTE BONDIGE FORMULERING VAN HET DOEL.
- verwacht niet ineens veel actie van veel mensen: veel mensen willen niet actief meedoen maar willen wel heel goed geïnformeerd zijn.
- ga uit van “communicatie- lagen”, zie uitleg hieronder:
- het bereiken van alle bewoners doe je met massacommunicatiemiddelen zoals hierboven genoemd.
- het bereiken van bewonersplatforms, bewonerscommissies, verenigingen, werkgroepen en dergelijke doe je met digitale middelen EN ALTIJD OOK SCHRIFTELIJK
- de tijdsdruk is voor de smaakmakers in Dukenburg een relatief nadeel. Over het algemeen zijn zij het beste geïnformeerd en het snelst bijgepraat.
- Een nieuwsbrief is de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar denk aan de beleving. Sommige bewoners krijgen een rood waas voor de ogen bij correspondentie die van de gemeente komt, gaat dan meteen de prullenbak in. Zorg voor veel invloed van bewoners, die zich daarvoor beschikbaar willen stellen. En zorg voor een nieuwsbrief die aansluit bij de beleving van de mensen in Dukenburg, bijvoorbeeld door interviews met ouderen, jongeren e.d..
- Communiceer niet in een vreemde taal, behalve voor thema’s die specifiek voor allochtonen van groot belang zijn (samen met hen te bepalen);
- Als je uitgaat van een communicatieproces van werkgroepen naar platforms/ buurten/ straten/ commissies, dan is dat binnen de gestelde planning niet te doen. Ook al omdat de periode ongelukkig is, met de vakantie er midden in.
- Mogelijk kun je wel de laag van platforms/ instanties bereiken en mogelijk kunnen zij wel reageren. Maar dan stel je deze wel bloot aan het risico, dat zij problemen met de eigen achterban krijgen.
- Zorg in de overdracht voor alle mogelijke middelen om de breedte van de aanpak onder de aandacht van de Dukenburg- bewoners te krijgen: televisie, schrijvende media in het algemeen, wijkbladen, vakbladen etc.
- Zorg voor ludieke en alternatieve middelen, zoals bijeenkomsten/ maaltijden (Dukenburg-tafels) en mogelijk allerlei gadgets zoals kaartspelen/ kwartetspel, kalenders en weet ik wat al niet. Sluit aan bij komende activiteiten in het gebied.
- Check bij de politiek, of deze tijdsdruk nu echt nodig is.

Afsluitende samenvatting punt 5 op 25 juni:

De werkgroep communicatie heeft heel veel praktische problemen/ irritaties en vooral oplossingen aangegeven. De werkgroep ziet in de spanning van dit proces geen kans, om nog op een goede manier met de achterbannen (wijkplatforms en bewoners) te kunnen communiceren. Vanuit de zorgen en de irritatie van Zevensprong en deze werkgroep, is een veel uitgebreidere en “diepere”communicatieslag nodig, waarbij op veel meer middelen moet worden geleund. En de vraag van de werkgroep hierbij is:

betrek ons erbij. Wij zijn de ervaringsdeskundigen en weten de rollen gemeente/ bewoner zeer wel te scheiden.

5 juli werkgroep communicatie, punt 5:

Eric van Ewijk geeft dit advies van de werkgroep door aan de projectleider, mevr. ir. I. de Boer, de projectgroep en wethouder Depla.

Afspraak volgende bijeenkomst:

Dinsdag 23 augustus, van 18.00 uur tot 20.00 uur, in het wijkcentrum. Riet van Dulm zorgt voor een eenvoudige maaltijd.

Op de agenda staat burgerparticipatie, waarbij is afgesproken om dit vanuit 2 mogelijkheden te benaderen:

- Deelname van bewoners in de participatie- structuur zoals bewonerscommissies, wijkplatforms, stadsdeelplatform e.d..
- deelname van bewoners aan activiteiten, of doordat ze deze mee- organiseren, of omdat ze meedoen of omdat ze er van genieten als toeschouwer.

- Eric van Ewijk zorgt voor snelle toezending van concept- rapportage (tot nu toe) aan de werkgroepleden
- Eric van Ewijk zorgt voor toezending van de overige werkgroepresultaten aan de leden van alle werkgroepen.

Deze toezendingen gebeuren zo mogelijk elektronisch en schriftelijk.