

Aan de slag bij de voordeur!

Deel 1

De verhalen



Het rapport bestaat uit 2 delen.

Deel 1: De verhalen

Dat is het deel dat u hier voor zich heeft. Hier zijn de verhalen, de ervaringen, de gebeurtenissen rond het proces van de aanpak van de wateroverlast opgetekend.

Deel 2: Het proces.

Het is de bedoeling dat we leren van wat we doen.

Hoe we dat kunnen doen, is beschreven in deel 2 'het proces'. Bij dat rapportdeel hoort een processchema. Dat schema kunnen we gebruiken als we een volgende keer weer een ingewikkeld Ridderkerks verhaal willen onderzoeken, ontwikkelen of uitvoeren.

Inhoudsopgave deel 1 'de verhalen'

Beschouwing	4
1 De opdracht.....	5
1.1 Zwakke plekken	5
1.2 Overstromingen in 2005	5
1.3 Oorzaken	5
2 Het proces tot nu toe	6
2.1 De verhalen beginnen bij de start in 2005.....	6
2.2 De eerste maatregelen 2006	6
2.3 De tweede overstroming in 2009	6
2.4. het grotere plan van 2009 / de tweede serie maatregelen	7
2.5 Paraat zijn en paraat blijven	7
3 De betrokkenen.....	7
3.1 Bewoners van de Kerkweg	7
3.2 Gemeente	7
3.3 Waterschap Hollandse Delta	8
3.4 Onderzoeksbureau DHV	8
3.5 Hulpdiensten	9
4 De dilemma's.....	9
4.1 Complexiteit	9
4.2 Tijdsdruk	10
4.3 Bewoners betrekken.....	10
4.4 De politiek.....	10
4.5 Inlevingsvermogen	11
4.6 Kost teveel!	11
5. Samen de schouders eronder	12
5.1 Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	12
6. Aanbevelingen	13
6.1 Opdracht vanuit bestuur en sturing vanuit directie.....	13
6.2 Een project uitvoeren aan de hand van een processchema	13
6.3 Werken aan mensenwerk.....	14
6.4 Goed afronden	14
6.5 Tips en ideeën	15
6.6 Technische tips	15
Dankwoord	16
Bijlagen	16

Beschouwing

Aan de slag bij de voordeur!

Dit is de werktitel die ik koos voor dit evaluatierapport. Waar we het tijdens de interviews ook over hadden, in elk gesprek, bij elk thema kwam de voordeur ter sprake. Vaak letterlijk: het water moet bij de voordeur tegengehouden worden. Moet niet voorbij de voordeur komen. Schotten of zandzakken bij de voordeur..... Maar ook hadden we het vaak figuurlijk over de voordeur. En dan ging het over hoe we én samen én afzonderlijk de wateroverlast zijn gaan aanpakken. Hoe we in het begin – bij al die voordeuren - elkaar zijn tegengekomen. Hoe we in het begin – bij de voordeur – misschien betere afspraken hadden moeten maken, maar daar niet aan toe kwamen.

En een belangrijke lering als uitkomst van deze evaluatie: we moeten vooral aan de slag bij de voordeur!

Het project is nog niet klaar. Niet één van de betrokkenen stelde mij de vraag waarom we nú al evalueren, terwijl het nog niet klaar is. Iedereen realiseert zich, dat we beter nú kunnen leren van hoe we het doen. En daarmee elkaar de kans geven om tussentijds te verbeteren.

Garantie? Nee, dat zit er niet in.

Ik merkte gedurende de evaluatie bij iedereen het besef dat we elkaar niet de garantie kunnen geven dat het water nooit meer voorbij al die voordeuren zal komen. We blijven met elkaar nog even bouwen, graven, installeren, opleveren, checken en aandacht houden voor het voor het project. Maar samen met alle betrokkenen hoop ik ook dat er binnenkort een moment komt, waarop we tegen elkaar kunnen zeggen:

‘Dit moet het nu zijn. We hebben de waterhuishouding rond de Kerkweg zó geregeld, dat de dreiging van wateroverlast bij de bewoners van de Kerkweg niet groter is dan die bij de andere huishoudens in Ridderkerk.’

Bij deze evaluatie is geen onderzoek gedaan naar stukken, documenten, brieven en nota's. Ook niet naar technische rapporten, oplossingen en specificaties. Expres niet. We willen samen werken, samen de schouders zetten onder een mooi, prettig en veilig Ridderkerk. Vanuit die gedachte zijn de mensen die voorop hebben gelopen en anderen die achter de schermen hebben meegewerkt, geïnterviewd. We hebben gesproken met mensen die allemaal persoonlijk, én samen, hun energie eraan hebben gewijd. In een van de interviews werd dat ook zó uitgesproken: *‘je moet ervan uit gaan, dat iedereen die hieraan meedoet, zijn uiterste best doet!’*

Ik hoop dat u veel elementen herkent. Misschien hebt u ze zelf genoemd en/of meegemaakt. Ik wens betrokkenen bij volgende complexe projecten alle goeds en hoop dat de nieuwe set afspraken goed van pas komt. De ervaringen bij de Kerkweg hebben ons soms hoofdbrekens gekost, maar heeft ook iets moois opgeleverd: afspraken voor samenwerking, waar we ook op ándere momenten gebruik van kunnen maken.

Ik vond het een eer dat ik de opdracht kreeg voor deze evaluatie.

Het vertrouwen dat het college van B&W in mij stelt, dat ik dit onderzoek mag doen. Het vertrouwen dat ik kreeg van alle mensen die ik heb gesproken bij het onderzoek. En sta open voor alle soorten van reacties.

Ridderkerk, juni 2011

Ankie Feldbrugge,

Bandwever gemeente Ridderkerk

1 De opdracht

Ridderkerk is een dorp dat bestaat uit verschillende polders, werk- en woonkernen, die – zoals het lijkt – aan elkaar geknoopt zijn door dijken. Bij het verschijnsel polder hoort automatisch dat je vrijwel voortdurend in de weer bent met water. Een soort haatliefde verhouding met water, lijkt het wel. En die haatliefde verhouding hebben we in Ridderkerk dus ook.

We zijn niet alleen in de weer met het tegenhouden van zee- en rivierwater. Ook hemelwater speelt een rol. Gelukkig hebben we in Nederland veel kennis en ervaring met de strijd tegen water, en over het algemeen hebben we het technisch goed geregeld. Ook in Ridderkerk.

1.1 Zwakke plekken

Maar ook Ridderkerk heeft zwakke plekken in zijn relatie met water. Tot voor enkele jaren stonden vooral de Mauritsweg in Rijsoord en de Kerkweg als zwakke plek bekend. In de Mauritsweg zijn enkele jaren geleden aanpassingen gedaan die de wateroverlast daar al behoorlijk hebben beperkt.

Nu de Kerkweg nog! De mensen die al lang aan de Kerkweg wonen vertellen dat ze er altijd rekening mee hielden dat de boel blank kwam te staan. Waarom dan nu toch dit project?

1.2 Overstromingen in 2005

Twee buien in 2005 zorgden ervoor dat de wateroverlast op de agenda van de gemeente kwam te staan als probleem dat met voorrang moest worden aangepakt. Die buien zorgden ervoor dat de bewoners vonden dat er nu toch echt wat aan moest worden gedaan. Het kon niet langer zo. De overstroming in de huizen haalde de pers en de gemeente wilde maatregelen nemen. Het Ridderkerks bestuur vond het niet maatschappelijk verantwoord om haar burgers zonder meer met het waterprobleem te laten zitten. Op andere plekken in Nederland wordt de uitspraak: 'We hebben een zorgplicht, geen inspanningsplicht', wel eens gehoord; in Ridderkerk is dat niet aan de orde geweest. We wilden niet tegen onze inwoners zeggen dat ze maar zandzakken in huis moeten halen, en zelf als gemeente niets doen.

1.3 Oorzaken

Natuurlijk gingen wij¹ eerst kijken naar de oorzaken. Wat was nou het verschil tussen vroeger en nu? Er worden verschillende oorzaken genoemd:

1. De bodem zakt langzaam, want het is ingepolderd gebied. De meeste huizen aan de Kerkweg zakken dus mee;
2. We hebben in ons verlangen naar meer huizen, winkels en bedrijven, veel sloten gedempt;
3. Ook hebben we de laatste 20 jaar met zijn allen veel geplaveid. Kijk maar naar de naastgelegen Ridderhof, de vele parkeerplaatsen en de trend bij de tuincentra en –architecten;
4. De buien die we in Nederland hebben, zijn de laatste 10 jaar echt heftiger.

Het probleem is in korte tijd enorm gegroeid: 1 cm neerslag levert een probleem op dat vele malen groter is dan ca. 20 jaar geleden! Wat de bewoners van de Kerkweg dus vroeger als een 'negatieve eigenschap' van hun woonomgeving konden zien, groeide uit tot een heus probleem. De heftige buien veroorzaakten bij de gezinnen grote schade aan hun huizen en inboedel.

Bewoners van de Kerkweg noemen nog enkele andere redenen waardoor de overlast volgens hen groeide. Na de bouw van het winkelcentrum de 'Ridderhof' is de wateroverlast ook verergerd:

- o De riolering zou zijn verkleind. Kleine buisjes waren voldoende, schijnt te zijn gezegd;
- o De sloot achter de huizen (westzijde Kerkweg) is dichtgegooid;
- o De sloot achter de huizen aan de oostzijde heeft een slechte afvoer;
- o De Ridderhof is geplaveid gebied geworden, inclusief de parkeerplaatsen;
- o De buffercapaciteit van de riolering zou zijn verkleind. Die vindt men onvoldoende voor piekafvoer.

Voor deze evaluatie nemen we als uitgangspunt, dat het project dat we hier evalueren, start bij die buien in 2005. Immers, de zware buien van dat jaar waren de spreekwoordelijke druppels die bij veel mensen aan de Kerkweg de emmer deed overlopen. Door die buien groeide de wateroverlast van de Kerkweg uit van een 'zwakke plek' op het gebied van waterbeheersing naar een prioriteit op de agenda van het bestuur en de ambtenaren.

¹ bij het gebruik van het woord 'we' bedoelen we in deze evaluatie in ieder geval de gemeente. Vaak ook bedoelen we de gemeente samen met de samenwerkingspartners. Daar waar dit niet het geval is, leest u dat in de tekst.

2 Het proces tot nu toe

2.1 De verhalen beginnen bij de start in 2005.

Twee weken na de buien in 2005, op woensdag 21 september, riepen de burgemeester en de wethouder waterhuishouding – namens het toenmalige college van B&W - alle op dat moment bekende belanghebbenden en betrokkenen bijeen. Dat waren zo'n 50 bewoners van de Kerkweg, enkele ambtenaren, mensen van de Brandweer en het Waterschap. De bijeenkomst vond plaats in de Levensbron, een kerk om de hoek van de Kerkweg. Want er moest worden gepraat en uitgelegd. Veel informatie, maar ook veel emoties van gedupeerde Kerkwegbewoners, ideeën, wensen en opvattingen gingen over en weer.

Tijdens de bijeenkomst zijn enkele afspraken gemaakt. Afspraken over hoe we met elkaar verder zouden gaan. Enkele bewoners gaven zich op om een kleine werkgroep te vormen die met de ambtenaren aan de slag zou gaan. De ambtenaren gingen zoeken naar mogelijke oplossingen, en zouden deze bespreken met de werkgroep. Dat is ook gebeurd. Er zijn op dat moment nog geen afspraken gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden en ook niet over de communicatie over en weer.

2.2 De eerste maatregelen 2006

In 2005/2006 zijn verschillende oplossingsrichtingen uitgezocht en gekozen, en in 2006 zijn de gekozen maatregelen uitgevoerd. De gemeente koos de volgende maatregelen:

1. Er zijn deurschotten gemaakt die de bewoners voor hun voordeuren kunnen plaatsen bij dreiging van wateroverlast.
2. Er is een afvoer/dwarsgoot (overstort) naar de sloot gemaakt.
3. Er zijn waterdrempels in de wegen gemaakt om ervoor te zorgen dat niet al het water door de hele Kerkweg stroomt.
4. Er zijn terugslagkleppen in het riool geplaatst, om te voorkomen dat het water ook nog 'terug' kon komen.

2.3 De tweede overstroming in 2009

De vier maatregelen in 2006 moesten zorgen voor rust en vertrouwen. Sommige mensen voorspelden dat de maatregelen niet zouden voldoen, maar anderen wisten vrij zeker, dat het goed zou gaan vanaf dan. Het ging gelukkig lang goed. Het project had geen éérste prioriteit meer op de agenda van de gemeenten en de bewoners hoopten óók dat het goed zou blijven gaan.

Maar het ging niet goed! in juli 2009 was het weer raak. Een enorme regenbui liet zien dat de oplossingen niet voldeden. In 15 minuten viel er 25-35 mm regen. De Kerkweg stond wéér blank en in verschillende huizen stond het water weer in de kruipruimtes en bij sommigen ook tot 10 cm. hoog op de kamervloer.

Onmiddellijk stond het project weer als prioriteit op de agenda van het bestuur en van het team stedelijk beheer (afdeling water en riolen). Er werd een opdracht verstrekt door de gemeente en het Waterschap aan het bureau DHV voor onderzoek: 'om het probleem te analyseren en mogelijke maatregelen in en rond riolering en watersysteem te formuleren'. Vooral werd onderzocht hoe water reageert *tijdens* een extreem zware bui. Het grootste knelpunt is het feit dat water 'berging' zoekt. Het wil ergens heen. Het zoekt het laagste punt. Maar als het water daar niet weg kan, ontstaan problemen.



2.4. het grotere plan van 2009 / de tweede serie maatregelen

Het rapport van DHV beveelt aan om een keus te maken uit verschillende maatregelen. De gemeente maakte een keus voor een serie van 6 maatregelen. Om die maatregelen uit te kunnen voeren, was veel geld nodig. Daarom moest deze keus door de gemeenteraad worden gemaakt.

De ² maatregelen zijn:

5. Het afkoppelen van de woningen aan de voorzijde van de Kerkweg;
6. Een opvang van het water d.m.v. een zg 'langsgoot' in de straat;
7. De afvoer van het water via de P.C. Hoofdstraat naar de Vondelsingel;
8. Een stuw in de Vondelsingel (verlaging waterpeil)
9. Doorstroming van 2 duikers verbeteren
10. De sloot aan achter de Kerkweg zuid/oost uitgebaggerd

Deze werkzaamheden worden gefaseerd uitgevoerd: de Kerkweg Noord is het eerst aan de beurt (inmiddels klaar) en de Kerkweg Zuid wordt in de 2^e fase aangepakt. De 1^e fase is op het moment van de evaluatie afgerond, de 2^e fase is nog niet klaar.

Omdat we ons realiseren dat er niet kan worden gewacht tot de werkzaamheden klaar zijn - geen enkele bui maakt vooraf een afspraak of vraagt of het uitkomt - worden er tegelijkertijd enkele andere maatregelen getroffen³.

11. Omdat de sloot niet groot genoeg is, wordt er een noodpomp geplaatst;
12. De parkeerplaats naast de garage van Van Splunder wordt ommuurd.
13. De kruising op de Lagendijk bij het winkelcentrum wordt aangepast/verhoogd;

2.5 Paraat zijn en paraat blijven

Op het moment van deze evaluatie is het project nog niet rond. Verschillende maatregelen moeten nog worden uitgevoerd. Misschien blijkt bij de volgende grote bui dat de maatregelen hebben geleid tot droge voeten binnen de huizen aan de Kerkweg, maar misschien moeten we nog verder met onze zoektocht naar oplossingen. Wat we wel kunnen doen is dat we bij de eerstvolgende buien paraat zijn.

3 De betrokkenen

3.1 Bewoners van de Kerkweg

In de paragrafen hierboven kan het lijken alsof alleen de gemeente aan het werk ging. En dat de betrokken burgers niets doen om de wateroverlast te stoppen. Maar ook bewoners van de Kerkweg namen maatregelen. Op hun privéterrein ontwikkelden velen allerlei vaak inventieve oplossingen. Enkele voorbeelden:

1. Afdichten van kruipruimtes;
2. Vervangen van houten vloeren of tapijt door stenen- of tegelvloeren;
3. Verhogen van de vloeren op de begane grond;
4. Kozijn van de deur 20 cm hoger zetten – bovenlicht opofferen;
5. Watertonnen plaatsen;
6. Vijver in de tuin graven;
7. Put achter het huis (met dompelpomp) met eigen leiding naar de sloot;
8. Muren injecteren;
9. Thuisblijven bij dreiging (schotten);
10. Vakantie regelen (schotten);
11. Géén geplaveide tuin nemen (terwijl je dat wel *mooier* had gevonden)

In 2005 vormde zoals eerder gezegd, een kleine groep bewoners een werkgroep die zich sterk maakte om samen met de gemeente en het Waterschap de wateroverlast aan te pakken. De werkgroep maakte geen afspraken met de andere bewoners van de Kerkweg en zijn door hen niet gemandateerd om mee te praten. Zij vormden die werkgroep omdat zij vanuit hun persoonlijke verantwoordelijkheidsgevoel vonden dat ze aan de slag moesten.

3.2 Gemeente

De wet gemeentelijke watertaken (2008) schrijft voor dat de gemeenten sinds 2008 niet alleen een zorgplicht hebben voor afvalwater, maar ook voor hemelwater en voor grondwater. Gemeenten hebben tot

² De nummering van de maatregelen laten we doorlopen. Het zijn er immers in totaal 13.

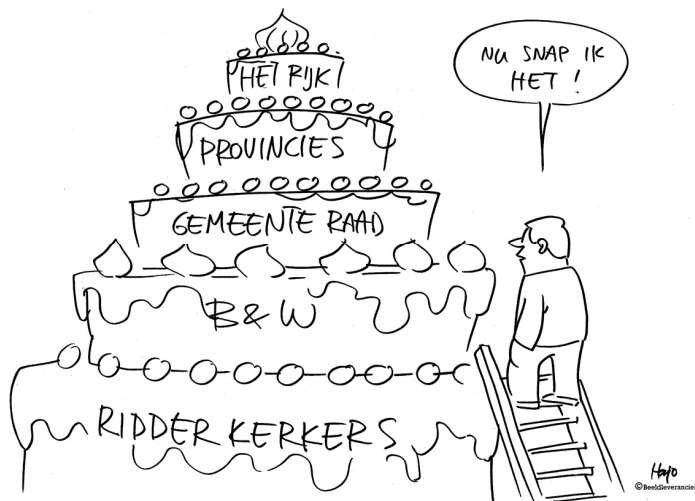
³ Zie noot 2.

2013 de tijd om dit allemaal te regelen. Ons gemeentelijk rioleringsplan (GRP) 2008 – 2011 speelt hierin een belangrijke rol. In dat plan hebben we ons doelen gesteld die we willen bereiken. Twee van de doelen in het gemeentelijk rioleringsplan vallen voor deze evaluatie ogenblikkelijk op:

- Doel 3b: De afvoercapaciteit moet voldoende zijn om wateroverlast te voorkomen, uitgezonderd in bepaalde buitengewone omstandigheden;
- Doel 8: het versterken van de interne en externe samenwerking en afstemming bij het ontwikkelen en de uitvoering van afvalwaterbeleid.

Om alle gemeentelijke taken uit te voeren en doelen te bereiken heeft het college van B&W een team van ambtenaren. Voor dit speciale project beschikt de gemeente over een speciaal team water en riolering. De ambtenaren in dit team zorgen ervoor dat het in Ridderkerk goed draait wat betreft riolen en het hemelwater. Zij zijn - 24 uur per dag en 7 dagen in de week - bereikbaar bij calamiteiten. Het college van B&W is hiervoor verantwoordelijk. De gemeenteraad zorgt (op voordracht van het college) voor het beleid en het toezicht.

Vanaf 2005 is in dit team hard gewerkt om de wateroverlast aan de Kerkweg aan te pakken. Er is



gesproken met bewoners, met partners en met onderzoekers. Er zijn plannen gemaakt, met keuzemogelijkheden, er zijn keuzes gemaakt; programma's van eisen opgesteld, maatregelen zijn aanbesteed en uitgevoerd. Ambtenaren van een ander team, het team *Realisatie*, zorgden ervoor dat de werkzaamheden technisch werden uitgevoerd. Daarvoor hadden de beide teams weer contacten met ambtenaren van andere teams, want bij elk uitvoeringsproject in de openbare ruimte heb je te maken met bijvoorbeeld: verkeer, openbare verlichting, parkeren, groenbeheer, vergunningverlening, enz.

En in de tussentijd wilden we ervoor worden zorgen dat de rest van Ridderkerk óók droog bleef.

3.3 Waterschap Hollandse Delta

Er is ook samenwerking en overleg met het Waterschap over dit project. Immers: de burgers van Ridderkerk en de gemeente moeten hun water kwijt bij het Waterschap. De gemeente loost op de watergangen die in beheer zijn bij het Waterschap. Dat maakt dat de gemeente en het Waterschap altijd al samenwerkingspartners zijn. Mensen van het Waterschap zaten daarom vanaf de bijeenkomst in de Levensbron met de ambtenaren van de gemeente en met de bewonerswerkgroep om tafel. De gemeente focust daarbij op oplossingen voor het hemelwater, het Waterschap focust zich op het oppervlaktewater. Omdat de hoogte van het oppervlaktewater – waar het Waterschap dus verantwoordelijk voor is – invloed heeft op het gemeentelijke waterafvoerstelsel is op elkaar afstemmen dus belangrijk.

3.4 Onderzoeksbureau DHV

Ver vóór 2007 heeft bureau DHV al berekeningen gemaakt voor heel Ridderkerk, over diverse aandachtgebieden, riolen, verkeer, huisvesting e.d.. Het bureau werkte onder meer mee aan het 'Realtime Control System': het controlesysteem dat de werking van het riool in Ridderkerk 24 uur per dag en 7 dagen in de week bewaakt. Het rioolstelsel van Ridderkerk is daarom zeer bekend bij DHV.

In 2007 is de Kerkweganalyse door DHV ontwikkeld. De analyses, berekeningen en aanbevelingen zijn opgetekend in het rapport 'Vóórkomen en voorkómen' (maart 2010). Dat was een technische opdracht: een rekenmodel moest inzichtelijk maken hoe effectief mogelijke oplossingen zijn. DHV geeft aan, dat de keuzes die door de gemeente uit de aanbevolen 10 keuzemogelijkheden gemaakt zijn, goed zijn. Al durft niemand te zeggen dat het afdoende is. Er zijn namelijk grenzen aan wat er technisch mogelijk is. Zolang het niet goed gaat, moet je door blijven zoeken naar mogelijkheden.

3.5 Hulpdiensten

Vooral de brandweer speelt een rol tijdens wateroverlast. Zij wordt via 112 opgeroepen om bij calamiteiten hulp te verlenen. De brandweer is dus in 2005 en ook in 2009 ter plaatse geweest om burgers en gemeente te helpen zo snel mogelijk van het overtollige water af te komen.

4 De dilemma's

4.1 Complexiteit

Het aanpakken van de waterproblemen in en rond de Kerkweg is niet eenvoudig. Je hebt te maken met techniek, met de grilligheid van de natuur en met de emotie van mensen. Je kunt dan niet 'bij de voordeur' al overzien wat en wie en ook wanneer je iets tegenkomt. Wie er een rol speelt en gaat spelen, wat je kunt doen en wat niet. Kortom, de complexiteit van dit proces is enorm. We noemen enkele factoren:

1. Haast! Je vergeet soms dingen en mensen omdat je teveel haast hebt. Dat heeft te maken met grilligheid van de situatie: inééns heb je spanning en emoties! Er is al 40 jaar overlast, en we zouden willen dat dat in 3 maanden klaar is. En dat kan niet.
2. Betrokkenen: weet je vooraf met wie je allemaal te maken hebt? Vanaf het begin waren kennelijk niet écht *alle belanghebbenden in beeld*. Een omgevingsanalyse is bij de gemeente niet gedaan. We hadden een probleem en gingen dat oplossen. Partners: Waterschap en bewonersgroep. Maar er zijn ook de woningbouwvereniging, winkeliers en bedrijven! Wat maakt dit nog meer complex?
 - *De emoties* en de impact die overstromingen op de inwoners hebben;
 - *De samenwerking* die bij het project hoort:
 - Extern is het complex om samen te werken, maar intern samenwerken ook. Je hebt bij de gemeente te maken met zoveel teams, afdelingen en ambtenaren.
 - *Als plannen tussentijds bijgesteld moeten worden*, komen er misschien ook nieuwe belanghebbenden in beeld (zoals in dit project bijvoorbeeld de Dierenkliniek, de Loods), maar ook andere projecten. Daarom moet je bij wijzigingen in een project eigenlijk altijd een nieuwe omgevingsanalyse doen en opletten of andere projecten een rol spelen.
 - Belangrijke data voor burgers en bedrijven (zie Valentijnsdag waar een bloemenwinkel last van kan hebben als de straat is opengebroken)
3. Technisch: in de beginfase hadden we niet meteen alles in beeld. We hadden eerst aanvullend onderzoek nodig, moesten keuzes maken en zorgen dat er geld was voor die keuzes. Ook hadden we te maken met procedures. Zowel ambtenaren als bewoners moeten rekening houden met procedures en productievoorwaarden van bedrijven of afdelingen, hoeveel tijd er nodig is om iets te maken en te leveren en/of de voorwaarden die een rol spelen.
 - Hoe zit dat bijvoorbeeld:
 - met een kapvergunning, noodkap / calamiteit / vogelnesten;
 - met het maken van een duiker (12 weken levertijd);
 - met aanbestedingen (doorlooptijd 8 weken)
 - met onvoorziene zaken zoals vorst en strooiroutes (hebben we redelijk rekening mee kunnen houden). We anticepeerden goed op weervoorspellingen.
4. Het draait niet alleen om water dat valt in de Kerkweg. 'Als je niets van een ander krijgt' (.....zijn de maatregelen in de Kerkweg voldoende). Deze zin is meerdere keren gehoord. Hij betekent, dat de bewoners van de Kerkweg zich realiseren dat veel van het water waar zij mee te maken krijgen, niet van de Kerkweg afkomstig is. Het gaat niet eenvoudig om de regen die in de Kerkweg valt. Dus willen mensen ook graag weten:
 - Welke andere maatregelen treffen we in Ridderkerk om wateroverlast te beperken.
 - Welke andere projecten voeren we uit in en rond Ridderkerk die ook menskracht en materieel nodig hebben.

Wat we bij zoveel complexiteit nodig hebben is een houding van *'het zal moeilijk zijn maar we gaan er met zijn allen tegenaan'* zegt een bestuurder. We moeten elkaar niet versterken in het zeggen dat het nooit voldoende of financieel onhaalbaar zal zijn. We moeten alles goed bekijken, goed doordenken, en een structuur maken die we ook volgen. Meer rekening houden met de complexiteit en proberen het belang van het probleem beter in beeld te krijgen.

4.2 Tijdsdruk

De urgentie was groot, we moesten snel naar oplossingen zoeken. Je begint dus bij snel starten, links en rechts naar oplossingen zoeken... en dan duurt het tóch nog 5 /6 jaar! Dat is moeilijk uit te leggen. Tijdens uitvoering zijn door tijdsdruk en ook door andere druk sommige dingen ook niet goed uitgevoerd. Dat komt omdat je niet met alles rekening houdt. En dan gaan er dingen niet goed. Bijvoorbeeld bij het parkeerplaatsen opofferen en het bomen kappen. Dan let je niet voldoende op procedures die daaraan vast hangen.

Voorbeeld: de 1^e fase riolering P.C.Hoofdstraat moest snel:

1. Eerst was bekend wanneer het klaar moest zijn. Daarna pas kwam er informatie. De bedrijven, garages, dierenkliniek kregen hun informatie daardoor pas heel laat.
2. Er was tijdens de ontwerpfase nog onduidelijkheid over stuw en hoogtepeil. Dit moest worden aangepast (discussie peilhoogte stuw tussen gemeente en waterschap) daarom is er een fasering aangebracht. We waren daardoor minder snel klaar dan we hadden gewild en hebben de start van dit project toen moeten uitstellen.

Klachten van bewoners: het duurt steeds te lang voordat er wat gebeurt of er liggen te vaak activiteiten stil. Al 20 jaar gebeurde er niets. Er zijn ieder jaar problemen. De brandweer kwam vóór 2005 al 1 of 2 x per jaar langs om de kruipruimtes leeg te pompen. En: nu gebeurt er wel wat, maar telkens opnieuw komt er een ambtenaar – elke keer een andere – en die gaat dan inventariseren waar het aan ligt. Als je haast hebt, dan schiet dat niet op.

4.3 Bewoners betrekken

Vanaf de bijeenkomst in de Levensbron hebben gemeente en bewoners geprobeerd om samen op te trekken. De wens was er om het samen te doen. In de praktijk bleek dat lastig. Want iedereen heeft zijn eigen rol. En zijn eigen verantwoordelijkheid.

*'Blij met de positieve benadering van de mensen op de Kerkweg. Vooral de bloemist: op Valentijnsdag zouden we aan het werk zijn vóór zijn deur!
Afgesproken: als je zorgt dat ik bereikbaar ben op die dag dan krijg je van mij bloemen!'*

*(...en op Valentijnsdag waren we gelukkig zelfs klaar!)
een ambtenaar*

Hier zijn in het begin van het proces, 'bij de voordeur' geen goede afspraken over gemaakt. Wie deed nu wat en wat verlangde men van elkaar? Het resultaat was dat de bewoners vaak lang moesten wachten op nieuws, of op een overleg. Soms voelde de bewonersgroep zich daarom een 'tevredenhouclubje'. Daarnaast zag men weinig terug van de inbreng van de bewoners. Als er een idee of tip naar voren kwam, was de ambtelijke reactie vrijwel zonder uitzondering dat het 'niet kon' of 'te duur' was. Het bewoners betrekken was dus niet gemakkelijk.

De bewoners wilden maar al te graag betrokken worden, maar de gemeente bleef ondanks de goede intentie, in de praktijk terughoudend. Ambtenaren hadden de indruk dat de bewoners zich teveel als slachtoffer opstelden en minder als oplosser. Terwijl de bewoners zich vaak niet serieus genomen voelden. Voorop staat, dat bij iedereen die tijdens deze evaluatie is geïnterviewd, de wil er is om elkaar serieus te nemen als partner. Maar de bewoners willen merken dat ze *volwaardige* partners zijn. Ook de gemeente wil dat. Zij wil adequaat gebruik maken van de expertise van de bewoners, wil er samen met die mensen de schouders onder zetten. Dat dat best kan, zien we nu al. Er zijn verschillende maatregelen in onderling overleg genomen, en die lijken nu al te voldoen.

4.4 De politiek

Na de buien van 2009 namen de bewoners niet meer alleen contact op met de ambtenaren en met het college. Zij schakelden ook politieke partijen – gemeenteraadsleden – in. Ze stuurden een brandbrief naar het gemeentebestuur, waarin ze aangaven dat ze zich onvoldoende serieus genomen voelden. Ze wilden dat er méér naar hen geluisterd werd. Vanuit de politieke partijen uit de gemeenteraad kwam er toen óók aandacht voor het probleem. Gemeenteraadsleden gingen ter plekke kijken, woonden vergaderingen van de werkgroep met de gemeente bij. De bewoners voelden zich vanaf dat moment meer gesteund.

Voor de ambtenaren die zich inzetten voor het verbeteren van de watersituatie aan de Kerkweg is dit wel vaak lastig geweest. Bijvoorbeeld:

1. Hoe werkt het als bij een technische vergadering de 'politiek' ook aanwezig is. In de spelregels participatie die tot december 2010 als uitgangspunt voor participatie dienden, was afgesproken in Ridderkerk de participatie op verzoek van de gemeente bestond uit het adviseren van het college

van B&W. B&W had de contacten met de gemeenteraad. De gemeenteraad was daarom voor de ambtenaren tot dan toe niet in beeld⁴.

2. Of als een wethouder (ook namens de gemeenteraad) telkens met nieuwe vragen kwam die per omgaande moesten worden beantwoord, terwijl de antwoorden nog in ontwikkeling waren.
3. Wat ook niet eenvoudig was bij de ambtelijke organisatie, was dat door de politieke aandacht de prioriteiten telkens ergens anders leken te liggen.

4.5 Inlevingsvermogen

Aan het begin van het traject – 2005 – ging het communiceren heel goed. Waterschap, gemeente en de werkgroep gingen oplossingsgericht met elkaar praten. Er werden geen schuldigen aangewezen. Iedereen was ervan overtuigd dat het zou gaan lukken. Maar toen het project niet snel klaar was, kregen we wat meer moeite met het communiceren. Met elkaar *blijven* communiceren, vraagt namelijk meer dan alleen goede wil. Je hebt afspraken nodig en je moet rekening met elkaar houden.

Rekening houden bijvoorbeeld met de emoties die meespelen. Je moet niet alleen technisch goed zijn, maar je moet ook inlevingsvermogen hebben. Dat hebben alle partijen nodig. Bewoners moeten begrijpen dat ambtenaren niet zonder meer 'even' kunnen doen wat ze willen of wat bewoners willen; dat ze te maken hebben met een moeilijke opgave.

Ambtenaren en bestuurders moeten beter begrijpen dat het voor bewoners moeilijk is, als ze niet met een gerust hart hun huis uit kunnen. Of bijvoorbeeld een half jaar op het beton moeten leven vanwege de schade. Als ze altijd afhankelijk zijn van beslissingen van hogerhand (de natuur, de techniek én het bestuur). Als hun probleem gebagatelliseerd wordt, doet dat zeer!

*'.....één ding heb ik héél goed geleerd:
als er emoties zijn, herken die dan. En erken die dan. Dus probeer op dat moment niet alles positief uit te leggen. Luister, en laat de ander goed weten dat je die emoties begrijpt.
Daarna kun je pas verder. Op zoek naar oplossingen.'*

een oud-wethouder

Ook als zij vinden dat zij de zwarte piet krijgen toegespeeld:

'.....u moet niet zoveel bestraten',
'.....uw sloot moet gewoon breder, dan is het probleem opgelost!'
'.....moet de WOZ dan omhoog? Wilt u dat?'
'.....dan legt u toch gewoon zandzakken!'

Bestuurders en ambtenaren willen hun inwoners graag geruststellen. Ook dat is soms lastig. Je kunt geen toezeggingen doen die je later weer in

moet trekken. Ondanks dat je weet dat mensen niet langer willen wachten. Ondanks het feit dat je de mensen zo graag vertelt dat het goed komt.

Gelukkig horen we hierover in de evaluatie ook goede geluiden. De bewoners zijn in gesprek gebleven, hebben veel begrepen en hebben de handdoek niet in de ring gegooid. Ook de ambtenaren niet. Zo hebben de ambtenaren op een bepaald moment de werkgroep en andere belangstellenden uit de Kerkweg uitgenodigd om eens te komen kijken naar hun werk. Er is toen van alles uitgelegd en er konden vragen worden gesteld. Ook is er die avond een bezoek gebracht aan een gemaal. De deelnemers hebben dit erg op prijs gesteld. Ook is er door sommige ambtenaren veel tijd gestoken in het benaderen van bijvoorbeeld de bedrijven. Dat vond men dubbel en dwars de moeite waard. Want daardoor was er meer begrip voor elkaar. Dat is echt iets wat een volgende keer weer zou moeten!

4.6 Kost teveel!

De maatregelen die ambtenaren, DHV en bewoners met elkaar bedachten, zouden geld gaan kosten. Het bestuur moet de afweging maken hoeveel het voor het project over heeft. Die afweging heeft niet alleen met het probleem te maken, maar ook met het algemene Ridderkerkse kostenplaatje voor waterbeheer. Wat vast staat, is dat het bestuur daar de beslissingen over neemt. Niet de bewoners, en niet de ambtenaren. Uit de gesprekken komt, dat niet iedereen daar hetzelfde gevoel over heeft. Vooral ambtenaren en bewoners stonden hierin nogal vaak op afstand van elkaar.

1. De bewonerswerkgroep bedacht zelf ook oplossingen en vertelde die aan de ambtenaren. De werkgroep geeft aan dat de ambtelijke reactie vrijwel altijd meteen was: het kan niet want het kost teveel. Ze zagen veel van hun ideeën niet doorberekend, en in de rapporten zien ze niet veel terug van hun inbreng.
2. De ambtenaren toetsten de oplossingen van de burgers echter wél. Omdat sommige oplossingen technisch niet haalbaar leken of erg duur waren, legden zij niet alle oplossingen van de bewoners ter besluitvorming voor aan het bestuur.

⁴ In de nieuwe [uitgangspunten voor participatie](#) is dat anders. Daarin is afgesproken dat participatie op verzoek van de gemeente niet alleen via het college van B&W hoeft te gaan, maar direct naar de gemeenteraad. Die afspraken gelden vanaf december 2010.

5. Samen de schouders eronder

5.1 Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Samen ergens de schouders onder zetten begint met afspraken maken over 'wie ergens van' is. Die afspraken hebben we onvoldoende gemaakt. We gingen er samen de schouders onder zetten, maar dachten dat dat zonder veel afspraken kon. Dat bleek niet zo. We misten duidelijke afspraken. Afspraken bijvoorbeeld over rollen, grenzen, kaders en financiën. Die moeten we een volgende keer 'bij de voordeur' maken. Afspreken dat we er samen voor gaan, en ook hoe dat er dan uit gaat zien met die samenwerking.

1. De rollen van de partners. Er waren vooraf geen afspraken over de rol van de bewoners. De gemeente ging aan de slag, op een bepaald moment met DHV erbij als onderzoeksbureau, en zaken werden besproken met de bewoners. De bewoners mochten (met moeite) de plannen van de gemeente bekijken, en konden dan alleen nog maar zeggen wat zij daarvan vonden.
 - ⇒ De ambtenaren dachten oplossingen uit en de bewoners 'schoten' daarop leek het soms. Dat betekende ook dat de ambtenaren zich onder vuur genomen voelden. Dit alles kwam een goede samenwerking niet ten goede. Het werd daardoor:
bewoners/zij ↔ anderen/wij- verhaal, dus er ontstond onvoldoende samenwerking.Als er twee wethouders zijn, die met eenzelfde probleem aan de slag gaan, moeten die ook onderling goede afspraken hebben over ieders rol. Dus: als we goede afspraken hebben over ieders rol, wat van iemand verwacht wordt en wat men van de ander kan verwachten, kunnen we veel efficiënter werken en zijn we duidelijk over de verwachtingen over en weer.
2. De medewerking van partners. Ook dat is lastig om vooraf in te schatten. De gemeente heeft steeds geprobeerd om alle partners, dus gemeente, Waterschap én bewoners erbij te houden. maar proberen is niet genoeg. Er zijn afspraken voor nodig, misschien zelfs een convenant.
 - De bewonerswerkgroep miste het gevoel een serieuze samenwerkingspartner te zijn niet allen bij de gemeente, ook het Waterschap leek moeite te hebben om hen als partner te zien.
 - ⇒ Geschetst wordt de indruk dat het Waterschap ervoor zorgde een goed verhaal te hebben en te zorgen dat het geen nieuwe opdrachten kreeg. Met de boodschap: ons systeem is op orde, misschien niet supergoed, maar wel op orde. Dus wij doen niets. Het is het probleem van de gemeente. Daarmee werd de indruk gewekt dat het Waterschap vooral naar de eigen verantwoordelijkheid kijkt en niet als samenwerkingspartner mee te werken. Want zij acht het Waterschap wel degelijk mede verantwoordelijk voor oplossingen.
 - De bewonerswerkgroep is uitgenodigd op de gemeentelijke participatiedag van 2006. Daar ontving het gemeentebestuur alle participerende Ridderkerkers en bedankte hen voor de energie die zij steken in de Ridderkerkse samenleving. Hieruit bleek de erkenning en de waardering van de gemeente voor de leden van de bewonerswerkgroep van de Kerkweg. Dit is door de bewonerswerkgroep zeer op prijs gesteld.
3. Informatie. Hoe en op welke manier de gemeente omging met de ideeën en opvattingen van de bewonersgroep, daar waren geen afspraken over. Dat liep daarom ook niet altijd goed. De bewonersgroep had vaak een informatieachterstand. Bijvoorbeeld:
 - Het rapport van DHV met oplossingsrichtingen mocht in eerste instantie niet door de bewonerswerkgroep worden ingezien. De ambtenaren en de wethouder zouden dat rapport eerst 'binnen' bekijken. Maar de werkgroep kreeg het rapport ook en ging ermee naar de oppositie: dat veroorzaakte spanning in de raad.
 - Tip: maak 'bij de voordeur' afspraken hierover. En geef een dergelijk rapport vrij. Je bent immers samenwerkingspartners. En als bestuur neem je geen beslissingen over een onderzoeksrapport.
 - hier zijn goede afspraken voor nodig. Welke informatie mogen de samenwerkingspartners inzien, evt. met afspraken over geheimhouding.
4. Er waren geen afspraken over de communicatie. Gedurende een periode – later in het project - heeft een communicatiemedewerkster van de afdeling de communicatie verzorgd. Zij hield een periode lang de bewonerswerkgroep wekelijks op de hoogte. Op den duur bleek dat niet te werken. Ze moest de werkgroep wekenlang vertellen dat er geen nieuws was of slecht nieuws (Bilderdijkgemaal bijvoorbeeld), dan is het communiceren frustrerend. Hierover zou je 'bij de voordeur' van het project afspraken moeten maken, afspraken die je - als het nodig is - ook bijstelt. Structurele communicatieafspraken betekent ook dat je niet zo nu en dan iets met communicatie doet. Dat betekent dat je er allemaal continu aandacht voor hebt.

- *Terugkoppelen van voorgenomen maatregelen naar de andere bewoners* bijvoorbeeld. Dat is niet gedaan. Ambtenaren dachten dat de bewonerswerkgroep dat zou doen, en de bewonerswerkgroep dachten dat de ambtenaren dat zouden doen.
 - ⇒ *Bewoners moeten worden ingelicht over werkzaamheden*, want daar kunnen ze ook last van hebben. Dat zou niet alleen moeten als de straat een poos moet worden opgebroken, maar óók als er maar 1 dag moet worden gewerkt. Over dit soort informatie kun je ook met elkaar afspraken maken.
 - *Ook luisteren*. ‘Sommige dingen, daar hebben technische mensen geen erg in’. Dingen moeten inderdaad ook technisch worden uitgelegd, maar er is altijd tegelijk aandacht nodig voor het proces. Wordt er alleen uitgelegd, of wordt er ook geluisterd bijvoorbeeld.
 - *Timing bij communicatie*. Het gebeurde dat een belangrijke vraag⁵ van de gemeente midden in de zomer naar de inwoners van de Kerkweg ging. Zij kregen een brief waar zij binnen een paar weken op moesten reageren. Dat ging niet echt goed. Als gemeente werd er onvoldoende rekening mee gehouden dat in zo’n periode veel mensen niet thuis zijn.
 - *Een aanspreekpunt*. Het bleek nodig om een aanspreekpunt te hebben. Nu zijn bewoners vaak energie kwijtgeraakt met het zoeken naar de juiste personen.
5. De overlegstructuur. Het voorzitten van de overleggen werd steeds gedaan door een ambtenaar. Dit leek de beste keus. Immers: deze was technisch ter zake kundig. Maar als je in een project te maken hebt met technische zaken én met emoties, is het handiger om het voorzitten van een vergadering te beleggen bij een neutrale gespreksleider of procesbewaker. Iemand die de vergaderingen voorziet, het overlegproces bewaakt en ervoor zorgt dat er aandacht is voor iedere inbreng. Dan groeit de onderlinge verstandhouding. Dan is de kans ook klein dat er bij één van de partijen een ‘calimerogevoel’ ontstaat.

*Tip:
Laat iedereen zien dat het bij ons óók leeft!
Óók buiten kantooruren!*

een ambtenaar

6. Aanbevelingen

6.1 Opdracht vanuit bestuur en sturing vanuit directie

Voor een goed lopend project is het nodig dat het bestuur een duidelijke opdracht geeft. Dat is nodig om de koers te bepalen. Dan vermijd je dat er telkens tussentijdse koerswijzigingen zijn. Daarnaast is het nodig dat de directie ervoor zorgt dat die opdracht bij de organisatie terecht komt op de juiste plek. En ervoor zorgt dat de opdracht goed landt. Dat zij dus ook de ambtenaren toerust en de voorwaarden schept om de opdracht goed te kunnen uitvoeren. De nieuwe organisatiestructuur binnen de gemeente zal hier een belangrijke rol in kunnen spelen.

6.2 Een project uitvoeren aan de hand van een processchema

Algemeen.

Volg bij volgende uitvoeringsprojecten een vooraf afgesproken werkwijze. Een voorbeeld van zo’n werkwijze is in **deel 2 van dit rapport** uitgeschreven en in een processchema uitgewerkt. Met dit processchema zijn vooraf alle belanghebbenden en relevante zaken in beeld en wordt de opdracht intern goed voorbereid. Dan wordt daarna de projectorganisatie ontwikkeld, worden afspraken over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden gemaakt, waarna de opdracht wordt verleend. In een volgende processtap worden participatiepartners betrokken en worden met hen afspraken gemaakt over hun rollen, taken en (grenzen aan) bevoegdheden. Daarna wordt gestart met het ontwikkelen, bespreken en vaststellen van plannen. Pas daarna begint de uitvoering, waarbij er aandacht voor samenwerken, communiceren en evalueren is. Tussentijds bijstellen gebeurt vaak, vooral bij technisch of maatschappelijk ingewikkelde processen. In dit schema is daar ook aandacht voor. Het processchema houdt de projectorganisatie en betrokkenen scherp en dient als checklist. Je vergeet dan geen belangrijke dingen.

⁵ We hebben meer wateroppervlakte nodig, aan meer diepte hebben we niets. Voorstel aan de burgers: wilt u 2 meter van uw achtertuin opofferen? Dan kunnen we de sloot verbreden en het probleem oplossen.

Enkele specifieke aanbevelingen over het 'hoe' naar aanleiding van de evaluatie.

1. Samen er de schouders onder zetten is geen afspraak. Een afspraak is SMART. Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden. Ook de afspraak over samenwerken. Gebruik het [Afwegingskader voor Participatie](#) om keuzes te maken over hoe de schouders eronder worden gezet en met wie. Geef in de afspraken bijvoorbeeld goed aan, aan welke van de ruim 16 redenen voor participatie die samenwerking moet gaan voldoen en welke vorm van participatie wordt gekozen.
2. Spreek af hoe wordt vergaderd met de participatiepartners. Zorg voor een onafhankelijke voorzitter die de gesprekken leidt. Deze moet ervoor zorgen dat er ruimte is voor alle kanten van een verhaal. Voor de technische kant en voor de emotionele kant. Wees duidelijk over het doel van elke vergadering.
3. De politiek die deelneemt aan vergaderingen met de participatiepartners of tussentijds met vragen komt? Zie dat als waardevol. Het is een vorm van 'goed luisteren'. Raadsleden en politieke partijen moeten en willen⁶ weten wat er speelt. Om daarna afgewogen beslissingen te kunnen nemen. In vergaderingen wordt gewerkt aan voorstellen. Daar hebben de leden van de vergadering een actieve rol, de gasten een luisterende.
4. Het bestuur dat tussentijds met vragen komt? Zie dat eveneens als een vorm van 'goed luisteren'. Antwoorden geven op vragen uit college en raad is onderdeel van het werk (zie monitor en jaarrekening). Een vraag is niet meteen een opdracht. Als er een opdrachtwijziging komt moet worden gekeken naar de opdracht in de startnotitie.
5. Noteer alle tips en ideeën en teken alle antwoorden op. Laat die informatie zien aan alle betrokkenen, ook aan de politiek. Daarmee wordt voorkomen dat informatie telkens opnieuw moet worden ontwikkeld, telkens opnieuw moet worden toegelicht, dat er verschillende versies van antwoorden ontstaan en dat discussies telkens opnieuw moeten worden gevoerd. Er ontstaat op die manier een 'archief' van onderzoeksresultaten. Zie zoals dit is gedaan bij de participatie-input op de participatienotitie, op de wensenlijst van de platforms op de kadernota en de evaluatienotitie van het evenementenbeleid.
6. Blijf tips en ideeën serieus onderzoeken. Laat de verantwoordelijkheid voor het afwegen en nemen van beslissingen bij het bestuur. Leg na de beslissing uit hoe de keuze is afgewogen.

6.3 Werken aan mensenwerk

We willen werken vanuit vertrouwen, respect en betrokkenheid. Behalve dat we dan aandacht moeten hebben aan afspraken, rollen en bijvoorbeeld bevoegdheden, moeten we ook werken aan onze manier van communiceren. Samenwerken is immers voor het grootste deel communiceren. Zorg voor politieke sensitiviteit in de ambtelijke organisatie. Een ambtenaar moet niet alleen technisch goed zijn, maar ook weten wat bestuurders nodig hebben om goed te kunnen besturen. Een wethouder bijvoorbeeld moet weten wat er speelt.

6.4 Goed afronden

We weten dat we elkaar niet de garantie kunnen geven dat het water nooit meer overlast zal veroorzaken in de Kerkweg. Dat kunnen we de inwoners van andere straten van Ridderkerk helaas ook niet garanderen.

Gebruik deze evaluatie om een mijlpaal te zetten in het project van de aanpak van de wateroverlast: nodig alle samenwerkingspartners uit (bijvoorbeeld in de Levensbron) en bespreek met hen de afronding van het project. Maak daarvoor na de zomer zo snel mogelijk een afspraak met elkaar.

Maak op die bijeenkomst de laatste afspraken die nodig zijn, koppel terug op de nog openstaande tips en opmerkingen en bevestig met elkaar dat er hard gewerkt is en véél bereikt!

⁶ Zie de [uitgangspunten voor participatie 2010](#)

6.5 Tips en ideeën

Een aantal belangrijke tips en aanbevelingen zijn hierboven in de verhalen nog niet aan bod gekomen. Daarom zijn ze hieronder op een rijtje gezet:

1. Draaiboek voor noodgevallen. Maak afspraken met elkaar wie wat doet in het geval dat het nóg harder gaat regenen als waar het systeem nu op is berekend. Zodat je voorbereid bent en niet weer – zoals in 2005 en 2009 – voor verrassingen en teveel emoties komt te staan.
2. Onderhoud de maatregelen die je aanbrengt goed. Let op of de maatregelen wel in het normale onderhoudsproces kunnen worden ondergebracht of dat zij extra aandacht verdienen.
3. Monitor de werking: Zie volgende buien als testcases. Dit is al gebeurd op 6 juni j.l tijdens de bui waaruit 25 mm regen viel: het systeem in de Kerkweg heeft zich goed gehouden! Inventariseer tijdens zware buien wat de getroffen maatregelen ieder voor zich voor invloed hebben. Monitor de situatie dus.
4. Communiceer deze situaties met iedereen, ook en vooral met de bewoners.
5. Niet alleen paraat voor heel Ridderkerk (7 x 24 uur bereikbaarheid), maar let tijdens zware regenbuien specifiek op de Kerkweg en omgeving e
6. Blijf samen om effectiviteit van de maatregelen te volgen. Op dit moment weet iedereen nog bij wie hij moet zijn als er problemen zijn, straks niet meer! Zorg voor een aanspreekpunt. Vang emoties op bij calamiteiten.
7. Deskundigheid. Weet dat burgers die meedenken bij de oplossing van hun problemen deskundigheid ontwikkelen. Gebruik die deskundigheid.
8. Wat speelt er nog meer. Zorg voor een jaaroverzicht van alle projecten in een wijk. Ook de jaaroverschrijdende projecten zijn goed om in beeld te hebben.
9. Hulpverleners. Let op de rol van de hulpverleners. Mensen bellen 112, maar voor de hulpverleners is het niet altijd gemakkelijk:
 1. Gesignaleerd is dat het voor de brandweer lastig is om een plaats waar gepompt moet worden (met haast) te bereiken zonder een 'boeggolf' te maken. Die golf zorgt echter wel voor extra overlast in de huizen.
 2. De slang waardoorheen het water moet worden weggepompt blijkt snel te verstopen. De effectiviteit van dit materiaal is daarmee niet 100%, (x aantal liters/uur). Misschien kan de brandweer hier preventief iets op vinden.
 3. Het was niet duidelijk of het water niet werd 'rondgepompt'. Je kunt water uit de straat wegpompen, maar als het vervolgens terecht komt op een plek vanwaar het water terugloopt naar dezelfde locatie, dan is het vergeefse moeite.Deze knelpunten en de emoties die de mensen in de straat hadden, heeft ervoor gezorgd dat de hulpverleners van de brandweer op bepaalde momenten door enkele huizenbezitters zacht gezegd 'niet vriendelijk' zijn bejegend.
10. Laat anderen ook leren. Maak van deze evaluatie een publicatie. In vakbladen. Beschrijf wat je hebt geleerd. Hoe je de samenwerking, vooral die met burgers/bewoners kunt verbeteren. de leerpunten: hoe doe je dat met bewoners. Daarmee zorg je ervoor dat mensen buiten Ridderkerk er ook wat aan hebben.

6.6 Technische tips

De bewonerswerkgroep mist hier vást ook nog enkele technische tips die ze tijdens de evaluatie hebben gegeven. Deze tips zijn wel genoteerd, maar horen in dit evaluatierapport niet thuis. De lijst met genoteerde tips zal apart worden verstrekt aan de bewoners en de ambtenaren die zich met het technische traject bezig houden.

Dankwoord

Aan deze evaluatie werkten veel mensen mee. Daarom een dankwoord aan de geïnterviewde bewoners, de mensen van het Waterschap Hollandse Delta en van DHV, en ook aan de geïnterviewde (ex)bestuurders en ambtenaren van de gemeente Ridderkerk. Kortom, dank aan iedereen die meewerkte aan deze evaluatie:

Aart den Hartog, Tjalke Alkema, Martin den Hollander, Maarten den Boef, Aad Fioole, Herman Sikking, Ben Neuschwander, Emil Hartman, Marleen Bellaart, Arie den Ouden, Johan van der Ree, Rien Maaskant, Henk Bouwman, Marcel van Wissen, Albert van Andel, Joé Bos en Jeroen Stok.

Misschien lijkt het in deze evaluatie vaak alsof de ambtenaren en bewoners niet zo positief waren over elkaar. Toch vertellen ambtenaren over dit samenwerken dat ze het leuk en uitdagend vinden. 'Leuk, met lastige mensen, maar het is echt een overwinning als het echt samen lukt!'. En ook een bewoner zegt met een brede glimlach: 'door die overlast heb ik wel gemerkt wat voor geweldige buurman ik heb!'



Op de volgende bladzijde treft u een processchema aan, dat kan worden gebruikt bij volgende ontwikkel-, uitvoerings-, en implementatieplannen.

- In een bijlage, '**Aan de slag bij de voordeur**' deel 2, **processen** leest u de toelichting bij dat processchema.