



Maart 1996, 15e jaargang nummer 139

Samenlevingsopbouw

De ontwikkeling
van gezondheids-
opbouwwerk

Opbouwwerk
ontmoet volkshuis-
vesting

Katern



- 3: De ontwikkeling van gezondheidsopbouw werk, Mariet Paes (Den Bosch)
- 8: Kringgesprek SBO "Opbouwwerk ontmoet: volkshuisvesting", Frank Mulkens opbouwwerker te Oss
- 10: Een bijzonder werkverslag, Greet Hettinga

Samenlevingsopbouw Katern:

Tien jaar Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein, door drs. Jos van Meeuwen

- 12: Nieuwsbrief Opbouwwerk en Gezondheid
- 16: KIOSK, Norbert Broenink
- 18: Leergang Sociaal Ontwerpwerk & Ontwikkelingsarbeid in de samenlevingsopbouw, mededeling/advertentie
- 19: De Impuls van de Sociale Zelfredzaamheid, Fenny Gerrits

Memo

In deze reguliere editie is een katern opgenomen getiteld 'Tien jaar Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein: een kroniek', naar aanleiding van dit tweede lustrum. De redactie feliciteert het Panel van harte met deze mijlpaal.

Deze aflevering opent met een artikel over de ontwikkeling van **gezondheidsopbouwwerk**, van de hand van Mariet Paes. Voorts is een verslag opgenomen van het **Kringgesprek SBO** met als thema 'Opbouwwerk ontmoet volkshuisvesting'. Greet Hettinga beschrijft het werkverslag van de Stichting Welzijn Beilen, dat waardevolle aanknopingspunten biedt om het welzijnswerk in een plattelandsgemeente nader te analyseren.

Verder bevat de editie nog een **Nieuwsbrief Opbouwwerk en Gezondheid**, alsmede een verslag van de bijeenkomst van **opbouwwerkers en politieagenten** in het kader van de experimenten rond Sociale Zelfredzaamheid.

Colofon

MO/Samenlevingsopbouw is een vakblad van, voor en over de samenlevings- en opbouwwerkpraktijk. Het verschijnt tenminste acht maal per jaar.

Samenstelling en redactie: Fenny Gerrits (eindredactie), Greet Hettinga, Wil van de Leur, Chris Veldhuysen en Kees stuurop.

Administratieve ondersteuning: Patty schellekens en John Struiken.

Foto/illustratie omslag:

DTP: John Struiken

Omslag en druk: Stimio Meteren.

De jaarabonnementsprijs bedraagt f 72,50 voor het eerste en f 69,50 voor het tweede en verdere abonnementen. Losse nummers kosten f 12,50. (Prijzen exclusief portokosten.)

Opzegging van abonnementen dient schriftelijk vóór 1 december te geschieden. ISSN.0929-2187.

Redactie en administratie:

Prinsegracht 51, 2512 EX Den Haag.

Telefoon: 070-380 4431, faxnummer: 070- 380 9973.

e-mail Internet: lcopbouw@xs4all.nl/



Een uitgave van :
het Landelijk Centrum Opbouwwerk

De ontwikkeling van gezondheidsopbouwwerk

door Mariet Paes, Gezondheidscentrum Samen Beter, Den Bosch

Zo'n tien jaar gezondheidsopbouwwerk en zo'n vijf jaar een netwerk Opbouwwerk en Gezondheid. Wat valt er te zeggen over de ontwikkeling op dit terrein van het opbouwwerk? In dit artikel geen voorbeelden van geslaagde of mislukte projecten, geen analyses van gezondheidsachterstanden, maar een groepsportret van enkele opbouwwerkers, die zich begaven op de wegen van gezondheid en ziekte, degenererende klachten en genezende krachten.

Een groepsportret



Kees Stuurup, LCO-Zwolle

Kees Stuurup, vestigingsleider van LCO-Zwolle is reeds jarenlang bezig met de ontwikkeling en theorievorming van 'community-based lokaal gezondheidsbeleid'. Peter Rokers is deskundig op het terrein van migranten en gezondheid en trekker van vele gezondheidsinitiatieven in Rotterdam. Ferry Loos profileert zich als facilitator en ondersteuner van de derde partij in Eindhoven en omgeving. Paula Meier is sinds enige jaren een vung pleitbezorgster en ondersteuner van thuisverzorgers in Wollega en Noordwolde en mede-oprichtster van de LOT (Landelijke Organisatie Thuisverzorgers). Francien Visschers is het beste aan te duiden als verbindingsvrouw in een netwerk van gezondheidsbevorderende initiatieven

voor ouderen in Den Bosch. Johanne van Lelyveld solliciteerde in 1991 naar de functie categoriaal opbouwwerk in vier wijken in Amsterdam en stond aan de wieg van het project IEP (Integratie (Ex)-Psychiatrische cliënten). Waar halen zij hun inspiratie vandaan, waar lopen zij frustraties op, waar behalen ze successen, wat is hun missie? In gesprekken met hen, in artikelen en publicaties van en over hen komt een beeld naar voren, waarin de begrippen dialoog, ontwikkeling, participatie, maatschappelijke integratie, emancipatie, derde partij en netwerken centraal staan. De wijk komt er in een nieuwe verschijningsvorm uit naar voren. In dit artikel een reconstructie van hun verhalen.

Buurt en gezondheid

Diverse onderzoeken hebben statistisch en wetenschappelijk onderbouwd wat vanuit de dagelijkse praktijk reeds langer bekend was: de ongelijke verdeling van gezondheid neemt toe. Mensen met een lage SES (Sociaal-economische status) hebben grotere kans om eerder te sterven en tijdens hun leven worden ze meer belast met allerlei kwalen. Een laag inkomen en een lage opleiding hangen samen met een slechtere gezondheidstoestand. Bovendien wonen mensen met die lage SES dikwijls geconcentreerd in bepaalde buurten en wijken. Maar er is nog meer gaande in die wijken. Verschillende problemen komen bij elkaar, hopen zich op, cumuleren. Deze wijken komen steeds meer onder druk door het beleid op het gebied van de gezondheidszorg. De politiek heeft de afgelopen jaren meer en meer grenzen aan de groei in de gezondheidszorg gesteld om de zogenaamde zorgkloof (de toenemende afstand tussen vraag en aanbod) te verkleinen. Twee daarvan zullen vroeg of laat effect hebben op de wijk. Zowel in de ouderenzorg, zorg aan gehandicapten, psychiatrische patiënten, jeugdhulpverlening en verslavingszorg streeft men naar verschuiving van intramurale zorg naar vormen van zelfstandig en kleinschalig wonen in de wijk. In de toekomst zullen mensen met een zekere gebruiksaanwijzing, verstandelijk gehandicapten, dementerenden, verslaafden, ex-psychiatrische patiënten weer tot het straatbeeld behoren. De meeste van de nieuwe wijkbewoners vinden een plek in omgevingen waar de woningen goedkoop zijn: in de achterstandswijken.

Een tweede tendens is dat steeds meer thuiszorg gegeven wordt. Ingegeven door de wens van mensen om zolang mogelijk thuis te kunnen blijven en gecombineerd met de bezuinigingen op de ziekenhuizen, bejaardenhuizen en verpleeghuizen ontstaat een toenemende druk op de thuiszorg. Thuiszorg, die voor veel mensen niet meer betaalbaar is. Zij zullen in toenemende mate een beroep op familie, buren en vrienden moeten doen. Beide ontwikkelingen leggen een grote claim op de opnamecapaciteit van buurten en wijken.

Opbouwwerk en gezondheid

Het opbouwwerk kent een lange traditie in het aanpakken van problemen in zogenaamde achterstandswijken of Probleemcumulatiegebieden. Thema's als woningsanering, sociale veiligheid, buurtbeheer, leefbaarheid en werkloosheid waren en zijn daarbij aan de orde. Centraal in het buurtgericht werken staat het oplossen van problemen met inzet van de betrokkenen in de lokale samenleving. Zo ontstonden vele voorbeelden van geslaagde opbouwwerk-interventies in moeilijke wijken. Een integrale aanpak van achterstand en sociale uitsluiting - het opbouwwerk eigen - staat bijna haaks op de gebruikelijke inspanningen vanuit de gezondheidszorg, die wordt beheerst door de bestrijding van ziekte en klachten van individuen. Deze aanpak verwachtten mensen ook van werkers in de gezondheidszorg. Mensen zoeken individuele oplossingen voor hun individueel ervaren ziekten en klachten. Problemen worden vaak in de vorm van lichamelijke klachten gepresenteerd. De individualisering van de samenleving gaat gelijk op met de medicalisering van de samenleving. De huisarts in een achterstandswijk heeft meer en meer te maken met klachten, die samenhangen met zeer complexe (niet-medische) problematiek.

De gezondheidszorg staat op het terrein van gezondheidsachterstandsbestrijding voor de volgende uitdagingen (1):

- ♦ verbinding van gezondheid met de terreinen arbeid, onderwijs, inkomen, huisvesting en ruimtelijke ordening;
- ♦ versterking van de samenhang tussen beleid en uitvoering in ziekte-bestrijding en gezondheidsbevordering;



De tafels worden gedekt bij het eetproject

◆ aansluiting zoeken bij het perspectief van de mensen in chterstandssituaties;

◆ verbinding van kwantitatieve, objectiverende met kwalitatieve op participatie gebaseerde methoden van gezondheidsbevordering en ziektebestrijding. In vele steden speelt het opbouwwerk of een opbouwwerk-aanpak een rol in de realisering hiervan. Opbouwwerk legt de verbinding tussen de individueel ervaren gezondheidsproblemen en de maatschappelijke oorzaken en zoekt wegen en middelen om mensen weer greep op hun eigen (gezondheids)situatie te geven. Staatssecretaris Kohnstamm zegt hierover: "Wil je gezondheid als centrale waarde in het stedelijk beleid bewerkstelligen, dan is niet alleen een bestuurlijk en professioneel draagvlak nodig om tot gemeenschappelijke actie te komen. Dan is het bovenal nodig om draagvlak bij de direct betrokkenen - de burgers in de wijken - te scheppen."

Community organisation

In 1985 startte vanuit het Werkcentrum Opbouwwerk Zuid-Oost Nederland een project, waarin aandacht werd besteed aan de ondersteuning van zelfhulpgroepen rond gezondheidsvraagstukken. In de publicatie 'Zelfhulp steunpunten; opbouw van netwerken in een nieuwe volksgezondheid' ¹² wordt geconcludeerd dat "een opbouwwerk-aanpak: sociaal organisatorische, educatieve en strategische ondersteuning van initiatieven vanuit de bevolking ... effectief (kan) worden ingezet bij opzet en begeleiding van zelfhulpsteunpunten." Zelfhulpgroepen worden voorbeelden van sociale innovatie bij uitstek genoemd. Het betekent een ver-

nieuwing van sociale structuren, leefverbanden en netwerken, waarbij de inbreng van betrokken bevolkingsgroepen zelf voorop staat. Ze passen binnen een 'community based' lokaal gezondheidsbeleid. Ze zijn "een uiting van emancipatie en democratisering: een nieuwe vorm van solidariteit, een binding in vrijheid". Op een 1e gezamenlijke congres van GVO's en opbouwwerkers in 1990 ¹³ betoogt Kees Stuurup dat de hoofdtaak van het opbouwwerk het bestrijden van marginalisering, het bevorderen van maatschappelijke participatie en emancipatie van bevolkingsgroepen is via het ondersteunen van zelforganisatie en zelfwerkzaamheid en het beïnvloeden en organiseren van maatschappelijke voorzieningen en structuren. Hij noemt hierbij 'community organization en community development' in de kern dezelfde begrippen.

Volgens Broekman ¹⁴ wordt 'community development' meer gebruikt in het kader van ontwikkelingswerk, met een zwaarder accent op economische innovatie en basis-gezondheidszorg. De situatie is primitiever: er moet hard gewerkt worden aan de vorming van groepen en lokaal leiderschap. 'Community Organization' bouwt voort op een ontwikkeld gemeenschapspatroon en gaat meer om sociale en culturele initiatieven, verenigingsopbouw en coördinatie. Eind jaren tachtig experimenteerde het Werkcentrum Opbouwwerk Noord Nederland met het PBO-project (PatientenBelangenOrganisaties). Over de bijdrage van de werksort en de methodiek opbouwwerk aan de PBO's verscheen een publicatiereeks. Men zag een prachtige laak weggelegd voor het opbouwwerk om deze zelforganisaties

van belanghebbenden ondersteuning te bieden. ¹⁵ Bij deze invalshoek van het opbouwwerk op het terrein van gezondheid speelt de wijk geen rol. Hoe ontwikkelden deze benaderingswijzen zich in de praktijk van het gezondheidsopbouwwerk?

Ontwikkeling en empowerment

Peter Rokers in Rotterdam, laat zich vooral inspireren door de ontwikkelingskant van het gezondheidswerk. In zijn werk ontmoet hij vele migranten met gezondheidsproblematiek, waarbij het er om gaat individueel ervaren problemen om te zetten in een georganiseerd initiatief. Hij probeert individuele problemen te transformeren naar een maatschappelijke activiteit. Vormen van wijkgericht gezondheidswerk zijn voor hem het wijkgerichte gezondheidsonderzoek, de wijkgerichte preventie-activiteiten en het opzetten van gezondheidsbevorderende netwerken op wijkniveau.

Kenmerkend voor het gezondheidsonderzoek is voor hem een vorm van participatie-onderzoek, waarin de traditionele onderzoeksvorm van op afstand gegevens verzamelen, wordt aangevuld met gegevens uit andere (wijk)bronnen. De "onderzochten" zijn betrokken bij het onderzoeksproces en hebben in de verschillende fasen van het onderzoek recht van spreken. Zo worden onderzoek en actie-potenties aan elkaar gekoppeld.

De voorlichtingsactiviteiten ten behoeve van migranten ziet hij als instrument om migranten meer greep op hun eigen gezondheidssituatie te laten krijgen. Leidraad in deze activiteiten is 'empowerment': een ontwikkelingsproces van bewoners in relatie met hun eigen



Kerstdiner psychiatrie-project

gezondheidssituatie en ervaringen. Bewoners ontdekken waardoor hun gezondheidssituatie wordt bepaald en verwerven die kennis, inzichten en vaardigheden die noodzakelijk zijn om hun gezondheidssituatie weer 'in eigen hand' te kunnen nemen en desgewenst te verbeteren. Startpunt is de individuele ervaring, waarbij mensen een positiever zelfbeeld ontwikkelen, waardoor hun leven gaat veranderen. Mensen treden naar buiten en gaan werk, opleiding of vrijwilligersactiviteiten zoeken. Ze doorbreken de individuele situatie, de onmacht-ervaringen. In de aanpak van gezondheidsachterstand van migranten valt op dat de ingang bij vrouwen ligt. Niet de mannen treden hier naar buiten, maar de vrouwen. Het thema gezondheid spreekt door alle culturen heen vrouwen sneller aan. Er zijn specifieke aandachtsgebieden: opvoedingsondersteuning, tienerzwangerschappen, opvang voor ouderen. Naar Rokers' idee ontbreken op dit moment heldere analyses omtrent wat opbouwwerk kan betekenen voor het gezondheidsterrein. Er is te weinig gedaan met de 'Health for all'-strategie van de WHO (World Health Organization).

In zijn werk onderscheidt hij twee niveaus: het directe werken met bewoners (migrantengroepen aan hun ontwikkeling, hun empowerment-proces en de netwerkontwikkeling¹⁶ in de wijk om dit werken mogelijk te maken. Op beide niveaus zijn opbouwwerk-kwaliteiten nodig. Voor de maatschappelijke integratie van migranten is een veranderingsproces op twee sporen noodzakelijk: een veranderingsproces bij de migranten zelf

en een veranderingsproces bij instellingen en maatschappelijke organisaties.

Maatschappelijke integratie

De aanpak van Rokers is eveneens te zien bij de integratie van (ex)psychiatrische patiënten. Integreeren betekent deelnemen aan het sociale leven in de woonomgeving. Dat is alleen mogelijk als de maatschappelijke structuren daarop berekend zijn. Allerlei voorzieningen in de directe (en minder directe) woonomgeving moeten geschikt gemaakt worden voor deelname en gebruik van mensen met langer durende psychiatrische problemen.¹⁷

Hoe pakt een opbouwwerker dit aan? Johanne van Lelyveld zegt over haar eerste werkdag het volgende: "Daar zaten ze: mijn doelgroep. Sommigen zaten te slapen, er was een hoop lawaai, mensen liepen wezenloos langs elkaar heen. Waarom ben ik eraan begonnen en wat wilde ik met hen? Ik vind dat psychiatrische patiënten door ons, door de samenleving teveel in de marge worden geplaatst, alsof ze niet bestaan. Ze zijn er als het ware niet en toch ook weer wel. Ze zijn er niet omdat ze in instellingen wonen, behandeld worden, werken, van straat gehouden worden of zich thuis isoleren. En ze zijn er wel: ze lopen de hele dag over straat en zijn duidelijk anders in gedrag en ze zijn sjofel gekleed. Deze (on)zichtbaarheid van mensen interesseert mij. Daar wil ik verandering in brengen en één van mijn uitgangspunten is, dat dit samen met cliënten zelf moet geschieden."¹⁸ Het benaderen van deze voor het opbouwwerk nieuwe doelgroep was nieuw voor de opbouwwerkers van het project IEP. Het winnen van vertrouwen

en rechtstreeks met hen samenwerken kost veel tijd en energie. Het inschatten van de capaciteiten van cliënten en het bieden van voldoende structuur bleef moeilijk. En ook het veranderingsproces bij maatschappelijke instellingen was niet gemakkelijk. De opbouwwerkers richtten zich op de drempelverlaging bij instituties via de ontwikkeling van een netwerk van contact- en vertrouwenspersonen bij de GGZ, maatschappelijk werk, buurthuizen, woningbouwverenigingen, inloophuizen, GG&GD, politie, wijkposten, gezondheidscentra en sociale dienst. Na afloop van het 3-jarige project blijkt vooral het beoogde resultaat van beter samenwerkende instellingen bereikt te zijn. De rehabilitatie en integratie van patiënten kost meer tijd. Complicerende factor voor IEP was dat de beoogde integratie plaats moest vinden in verpauperde wijken en buurten. In drie jaar nieuwe maatschappelijke structuren uit de grond stampen, waar de cliënten in kunnen integreren bleek een onhaalbare kaart. Van ontwikkelingswerk gesproken!

Netwerken en dialoog

In het terugdringen van gezondheidsachterstand spelen verschillende typen netwerken een rol:

- ◆ persoonlijke netwerken: netwerken van vrienden, kennissen, familieleden, buren enzovoort. Een strategie, gericht op het versterken van die persoonlijke netwerken kan onderdeel zijn van bevordering van sociale steun. Het is eveneens een strategie gericht op organisatie van informele zorg en/of het verspreiden van informatie en kennis via de directe contacten in deze netwerken;

- vrijwilligersnetwerken: buurtnetwerken van vrijwilligersinitiatieven op diverse terreinen (buurthuizen, bewonersorganisaties ed.) kunnen een belangrijke rol spelen bij informele zorg of bij het verspreiden van gezondheidsinformatie;
- interorganizacionele netwerken. Deze hebben een coördinatieve en communicatieve functie voor verschillende professionele systemen ten behoeve van activiteiten op buurtniveau. Het gaat hier niet om zwaar geïnstitutionaliseerde overleg- en vergaderstructuren, maar om flexibele netwerken die de mogelijkheid bieden om verschillende gezondheidsthema's intersectoraal uit te werken;
- netwerken van buurtbewoners en professionals. In deze netwerken worden actoren van bovenstaande netwerken gekoppeld, wordt ervaringskennis en professionele kennis bijeen gebracht om gezamenlijk een 'community based' gezondheidsbeleid te dragen en te ontwikkelen.

Een voorbeeld van een samenhangend geheel van gezondheidsbevorderende netwerken op buurtniveau is te vinden in Den Bosch.¹⁹ Netwerken waaraan al ruim 15 jaar systematisch gewerkt wordt. In deze netwerken worden behandeling, zorg en preventie met elkaar verbonden. Het 'community based'-karakter komt tot uitdrukking in de dialogische structuur waarbij voortdurend verschillende professionele sectoren en buurtbewoners met elkaar communiceren over gezondheid. Op basis van deze communicatiestructuur ontstaan tal van nieuwe gezondheidsactiviteiten en voorzieningen.

Belangrijk in deze structuur is het 'verbindend' kunnen werken aldus Francien Visschers, een belangrijke professionele drager van deze samenwerkingsstructuur. Zij werkt met ouderen en heeft in de loop der jaren samen met een actieve groep van zo'n 70 ouderen vele activiteiten ontwikkeld. Gezondheid, het terugdringen van eenzaamheid en isolement bij ouderen zijn de leidende principes voor haar. Ook de wijkgerichtheid heeft zij -dwars tegen reorganisaties en stedelijke oriëntering van het welzijnswerk in Den Bosch in - overeind gehouden. De korte en directe contacten van waaruit zij werkt zijn het succes van haar werk. Er is steeds aandacht voor het persoonlijk leed van zorgbehoeftige ouderen en met veel creativiteit en onverzettelijkheid zoekt zij haar weg binnen de professionele instituten. 'Haar' vrijwilligers-

groep, die nagenoeg geheel bestaat uit mensen van zestig, zeventig en een enkeling van achtig jaar zijn haar inspiratiebron.

Participatie en derde partij

Op welke wijze mensen hun leven weer in eigen hand nemen en als subject hun leefwereld actief vorm geven is afhankelijk van hun kwaliteiten, hun interesses en mogelijkheden. Kern van de zaak is, dat mensen dit zelf bepalen. De vrijwilligers van Visschers doen dit binnen hun eigen leeftijdsgroep, in hun eigen directe omgeving. Zij zijn te benoemen als de informeel zorgers in een wijkstelsel. Met hun op individuen gerichte acties zorgen zij voor cohesie en draagkracht in een wijk. Zij signaleren veel ellende en noden op het terrein van sociaal isolement; zij ontmoeten bij uitstek kwetsbare personen. Zij onderhouden contacten met deze geïsoleerd levende ouderen en nemen hen zo mogelijk mee naar activiteiten of naar het helpnet in het buurthuis. De vrijwilligers ontwikkelen systemen, waarbij ze oog houden op elkaar en op eventuele versterkingen in de gezondheidssituatie. Zij nemen hierbij zelf initiatieven. Het is een vorm van participatie met een zelfsturend vermogen. Het kan niet opgelegd worden, mensen kiezen hier zelf voor. Door te zorgen voor goede communicatielijnen, zoals in het netwerk in Den Bosch is deze bevolkingsparticipatie van onschatbare waarde voor een wijk. Maar er is ook een andere vorm van participatie. Mensen worden actief in besturen, in werkgroepen, in platforms en gaan vergaderen. Ze dragen bij aan het beleid, aan onze systeemwereld. Het is deze vorm van participatie die te zien is in wijkraden, categorale raden en patiëntenplatforms. Zij fungeren in de gezondheidszorgwereld als de zogenaamde 'derde partij' naast de zorgaanbieders en zorgverzekeraars als eerste en tweede partij.

Ferry Loos heeft vanuit zijn welzijnswerkinstelling reeds vele jaren ondersteuning geboden aan de ontwikkeling van regionale patiëntenplatforms en patiëntenplatforms. Hier komt een andere taak van het opbouwwerk naar voren. Loos vindt dat de opbouwwerkmethode uitstekend aansluit op ondersteuningsvraagstukken die bij startende patiënten/clienten raden verwacht mogen worden. De methodiek kan een goede bijdrage leveren aan het opstarten van

zo'n raad als taakgerichte groep. Zijn werkwijze is sterk gericht op het continu betrekken en informeren van de achterban en gericht op het zelfstandig functioneren van de groep. Tevens op het ontwikkelen van netwerken en het onderhouden hiervan. De opbouwwerk-inzet houdt een onafhankelijke ondersteuning van een raad in. Loos meent dat het opbouwwerk, anders dan de meeste zorginstellingen ook voldoende instrumenten, deskundigheid en ervaring tot zijn beschikking heeft om een bijdrage te leveren aan een effectieve medezeggenschapstructuur in de gezondheidszorg.

Zelforganisatie en emancipatie

Ondersteuning van zelforganisatie vanuit emancipatorisch oogpunt is ook de drijfveer van Paula Meier bij de opzet van steunpunten voor thuisverzorgers. Zij preferert de benaming 'thuisverzorger' boven de meer beladen term 'mantelzorger' en stelt dat thuisverzorgers een onzichtbare groep vormen, omdat de zorg hoofdzakelijk binnenshuis verleend wordt. Ze zijn niet zomaar te herkennen op straat. Maar cijfers van het Sociaal en Cultureel Planbureau liegen niet omtrent de omvangrijkheid van deze groep. In Nederland zorgt ruim 1 miljoen mensen boven de 16 jaar in een thuissituatie voor een zieke of gehandicapte partner, ouder, kind, familie lid, vriend of buur. Tweederde daarvan is vrouw. Het aandeel van de zorg door naasten wordt geschat op 24 tot 30% van de totale thuiszorg.

Ondanks deze grote bijdrage aan de thuiszorg nemen de thuisverzorgers de positie in met de minste rechten. Ze worden niet door wetgeving beschermd op het gebied van arbeidsomstandigheden, kunnen meestal geen beroep doen op zorg- of calamiteitenverlof, worden niet vrijgesteld van sollicitatieplicht, krijgen geen uitstel bij studievertraging en hebben geen stem bij het bepalen van de verdeling van professionele zorg. Thuisverzorgers worden niet gehoord, gezien en laten nog weinig van zich horen. Via een steunpunt voor thuisverzorgers kunnen thuisverzorgers zelf strijden voor erkenning van het informele beroep van thuisverzorgers. Opbouwwerk faciliteert en ondersteunt bij de opzet van een onafhankelijk steunpunt. Volgens Meier kan in het kader van emancipatie een lokale belangengorganisatie, organisatorisch niet ondergebracht

Repertorium

worden bij een hulpverlenende instelling. Emancipatiebewegingen gedijen niet in een afhankelijkheidsrol: onafhankelijkheid, zelfbeschikking, zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid zijn absolute voorwaarden voor de verbetering van de positie van thuisverzorgers.

Nieuwe vraagstukken en terreinen

Op wijkniveau te lokaliseren gezondheidsachterstand, migranten, kwetsbare jongeren, psychiatrische patiënten, geïsoleerde ouderen, thuisverzorgers, patiënten als derde partij, zie hier een aantal nieuwe vraagstukken en terreinen voor het opbouwwerk. De opbouwwerkers die aan het woord zijn geweest, geven blijk van een ideaal: werken aan nieuwe verbindingen in hun wijken of gemeenten; en het versterken van gemeenschappelijke elementen in de samenleving om zichtbare en onzichtbare achterstanden terug te dringen. Lelyveld, Rokers en Visschers hechten vooral waarde aan het aansluiten vinden op de individueel ervaren gezondheidsproblemen, aan de opbouw van onderlinge betrokkenheid om mensen zodoende macht over hun eigen bestaan te leren verwerven. Zij hanteren een soort tweesporenbeleid om dit te realiseren: directe aandacht geven aan de kwetsbare doelgroep en bezig zijn met het scheppen van ondersteunende netwerken op wijkniveau. Loos en Meier pakken voornamelijk de ondersteuning van de zelf- en belangenorganisaties op, die te herleiden valt naar de aanpak zoals ontwikkeld in het PBO-project. Afgeleid van het beroepsprofiel van de opbouwwerker⁽¹⁰⁾ kan van de geportretteerde opbouwwerkers gezegd worden dat: "... zij opereren in hun wijk of gemeente en aansluiten bij actuele vraagstukken, welke zich afspelen op of tussen maatschappelijke functies en sectoren. Zij zijn generalisten, die zich nadrukkelijk op nieuwe publieke beleidssterreinen begeven. Zij schuwen niet om onverwachte verbindingen te leggen en bestaande verkokeringen als de mindere oplossing te beschouwen. Zij attenderen op contraproductieve of andere niet geplande effecten, ongewenste cumulatieve van beleidseffecten, of elkaar overlappende maatregelen uit diverse beleidssectoren. Substitutiemogelijkheden van goedkopere voorzieningen of combinaties met zelforganisaties komen door de andere positie en optiek van het opbouwwerk in het vizier."

Opvallend is ook dat gezondheidszorginstellingen kijken in de richting van het opbouwwerk als het gaat om het terugdringen van gezondheidsachterstand. Een van de aanbevelingen uit de eindrapportage en evaluatie van het Projectteam Gezondheid Westerpark - Amsterdam van de GG&GD is de aanstelling van een gezondheidsopbouwwerker.

Een (nog) bescheiden palet

Een (nog) bescheiden palet van gezondheidsopbouwwerk. Alhoewel de opbouwwerkenaanpak bij de terugdringing van gezondheidsachterstand past binnen de traditie van het opbouwwerk en gevraagd wordt door gezondheidszorginstellingen komt het in de praktijk nog maar mondjesmaat voor. Ook blijkt dat in verschillende steden vanuit andere instanties de opbouwwerkenaanpak wordt operationaliseerd. In Utrecht heeft de GG&GD bijvoorbeeld een nieuwe functie in het leven geroepen: de wijkgezondheidswerker. Zijn taak is de trekkerfunctie bij wijkinterventies, die aansluiten bij wat leeft en wat kan bij de bevolking. De omschrijving van de functie is gelijk aan het opbouwwerk. In Den Bosch wordt de coördinatie van het gezondheidsnetwerk in de buurt uitgevoerd door een GGD-functionaris. Op een bijeenkomst in de wijk Feyenoord in Rotterdam, met als thema 'de trekkerrol bij lokale gezondheidsbevordering' was het opbouwwerk afwezig. Ligt er niet een nieuwe uitdaging voor het opbouwwerk om invulling te geven aan de sociale aspecten in wijken en buurten ter terugdringing van gezondheidsachterstand? De opbouwwerkers kunnen zorgen voor de netwerkvorming in de strijd tegen het sociale isolement en de vereenzaming, die een grote negatieve invloed hebben op de gezondheid. Zij kunnen ervoor zorgen dat mensen met gezondheidsachterstand weer kunnen participeren in de samenleving en de macht over hun eigen bestaan heroveren. Er zijn - zo blijkt - goede voorbeelden voor handen!

Sinds 1994 functioneert binnen VIBOSO een Forum Onderzoek Samenlevingsopbouw, dat is een ontmoetings- en uitwisselingsplatform van onderzoekers, docenten en werkveld op het terrein van de samenlevingsopbouw. Op initiatief van dit forum werd in 1995 een overzicht gemaakt van lopend en recent onderzoek op het domein van de samenlevingsopbouw. In totaal werden 88 organisaties en personen aangeschreven met de vraag om hun werkzaamheden op dit terrein te beschrijven. In totaal reageerden 18 organisaties en zij brachten in totaal 73 onderzoeksprojecten aan. Het onderzoekswerk situeert zich binnen het opbouwwerk, de koepel- en basisorganisaties, de sociale hogescholen en de universitaire onderzoekscentra. De meest uiteenlopende thema's komen er in aan bod zoals bijvoorbeeld een hulpverleningsmethodiek voor kansarmen, buurtconomie voor vrouwen, buurttoezichters in Antwerpen, een buurtatlas van Leuven, positieve actie in het opbouwwerk enz. Dit materiaal werd gebundeld in een VIBOSO-document 'Repertorium Onderzoek Samenlevingsopbouw'. De organisaties en hun onderzoeksprojecten worden er beknopt in voorgesteld op overzichtelijke fiches. De projectfiches bevatten naast de basisinformatie over het onderzoek ook praktische gegevens over bijvoorbeeld de beschikbaarheid van onderzoekspublicaties en de vermelding van een contactpersoon die meer informatie kan geven.

VIBOSO document nr. 26, *Repertorium Onderzoek Samenlevingsopbouw* (175 p.) is te bestellen bij:
VIBOSO,
Vooruitgangstraat 323,
1210 Brussel tel. 02/201 05 65
fax 02/201 05 141.

Prijs: 420 fl. + 80 fl. verzendkosten

Kringgesprek SBO

“Opbouwwerk ontmoet: volkshuisvesting”

door Frank Mulkena, opbouwwerker SOM te Drie

Frank Mulkena heet eenieder welkom en in het bijzonder de heer Anne van Veenen (consulent IGG Rotterdam), voorzitter voor deze middag, de heer Cees van Iersel, Nationale Woningraad en Marijke van Iersel werkzaam bij de Nederlandse Woonbond. Hierna neemt Anne van Veenen het woord en zet uiteen hoe de middag zal worden gestructureerd. De discussie vanmiddag wordt ingericht aan de hand van de volgende vier items:

1. Taken van het opbouwwerk;
2. De Setting van het opbouwwerk;
3. Positie van het opbouwwerk, vanuit welke positie levert het opbouwwerk een bijdrage: welzijnsinstelling, corporatie, zelfstandige huurdersorganisatie.
4. Financiering.

De Woonbond

Als eerste komt Marijke van Iersel van de Woonbond aan het woord. Zij presenteert een korte introductie van de Nederlandse Woonbond, vervolgens gaat ze in op de positie van bewoners en daarna de organisatie van bewoners. De Woonbond heeft 185.000 leden en is landelijk georganiseerd. Naast het landelijke bureau zijn er ook regiobureaus die specifiek richten op de aanwezige huurdersorganisaties in de eigen regio's. Er is sprake van een nieuwe ordening in de volkshuisvesting:

- decentralisatie en een zich terugtrekken van de rijksoverheid;
- dit vereist versterking van de huurders en hun organisatiegraad;
- de verzelfstandiging van de corporaties.

De decentralisatie betreft drie partijen: gemeente, corporaties en andere marktpartijen, bewonersorganisaties. Wat kunnen bewonersorganisaties doen?

- Samen werken met andere bewonersorganisaties;
- Het gemeentebeleid beïnvloeden;
- De corporatie beïnvloeden.

Huurders organiseren zich als partij in de volkshuisvesting. Huurders organiseren zich als ook als consumenten. Voor huurders als partij in de volkshuisvesting zijn de centrale items: betaalbaar-

heid, beschikbaarheid, kwaliteit, leefbaarheid en zeggenschap. Voor huurders als woonconsumenten (in engere zin) zijn de volgende aandachtspunten vooral van belang:

- betaalbaarheid,
- goede prijs/kwaliteitsverhouding,
- goed onderhoud,
- goede dienstverlening,
- een goed huurcontract.

Het een en ander is vastgelegd in het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector. Steeds vaker wordt gewerkt aan het aangaan van samenwerkingsovereenkomsten.

Er zijn een aantal stedelijke bewonersorganisaties in Noord-Brabant. Voorheen waren problemen in de volkshuisvesting aanleiding tot het zich organiseren van huurders. Dit verandert echter geleidelijk, huurders raken meer duurzaam betrokken. Huurders bundelen zich als partij in stedelijke organisatievormen. Dit uit zich in organisatie op diverse niveaus: interprovinciaal (intercity-team), regionaal, stedelijk, verhuurdersniveau, wijkniveau, complex niveau en individueel. De bewonersinvloed verschuift van complex- naar verhuurdersniveau. Er valt een verschuiving waar te nemen van invloed op beheer naar invloed op het beleid. Een verschuiving van interne naar externe participatie: het onderhandelingsmodel; huurders werken aan professionalisering. Er dient een goede organisatie van huurders te komen via onder andere het opbouwwerk en met steun van de woonbond. Deze organisaties dienen daarvoor voldoende financiële middelen te hebben. Steeds meer gaan bewoners zich organiseren als gesprekspartner. Financiering: de geldstromen gaan via 3 kanalen: van overheden, consumenten zelf (contributies) en via verhuurders. Dit is nog niet overal gerealiseerd.

Nationale Woningraad

Vervolgens komt Cees van Iersel van de NWR aan het woord. In zijn lezing wordt de recente ontwikkeling van de volkshuisvesting belicht vanuit de invalshoek van de corporatie. De inleiding betreft drie onderdelen: volkshuisvestelijke ontwikkelingen, opbouwwerk, voorbeeldactiviteiten.

Het opbouwwerk is ondersteuner van bewonersgroepen op buurt- en wijkniveau bij de aanpak van ondervonden problemen in de directe woon- en leef-

omgeving. Op stedelijk niveau kun je zeggen dat (in) een stad meer is dan de optelsom van de haar onderscheidende buurten en wijken. Het opbouwwerk heeft een taak in het nastreven van het in goede conditie blijven van buurt, wijk en stad. Opbouwwerktaak:

- * algemeen: steun bieden bij de aanpak van problemen in de woon- en leefomgeving;
- * specifiek: sociaal organisatorische ondersteuning, strategische ondersteuning en educatieve ondersteuning.

Hierbij kunnen een aantal specifiekere werkvelden worden onderscheiden. Deze kunnen worden aangeduid als vraagstukken/initiatieven rond:

- * voorzieningen;
- * zeggenschap;
- * relaties

Het een en ander is gericht op het bevorderen van de zelfwerkzaamheid en de concrete problemen van groepen bewoners (probleem gericht).

Voorbeeldactiviteiten van opbouwwerkers in relatie tot volkshuisvesting:

A. Op buurt- en wijkniveau

- * Ondersteuning bewonersgroepen;
- * wijkbeheer- en wijkontwikkeling;
- * strategisch voorraadbeheer;
- * aanpak leefbaarheidsproblemen;
- * aanpak sociale veiligheidsproblemen;
- * buurt/wijk informatie en signaleringssystemen;
- * beheer van sociale wijkrelatienetwerken

B. Op stedelijk niveau

- * stedelijk beheer;
- * stedelijk overleg wijkcommissies;
- * stedelijk platform woonconsumenten;
- * volkshuisvestingsbeleid of -plan;
- * woonruimteverdeling;
- * sociale vernieuwing.

Discussie

1. Taken

Marijke van Iersel: we ontmoeten opbouwwerkers op meerdere niveaus. Ze verwacht dat deze bewoners organiseren. De woonbond wil vanuit samenwerking en concurrentie met het opbouwwerk ondersteuning verlenen aan bewoners en hun organisaties.

Cees van Iersel: het opbouwwerk hoort te coördineren, is pleitbezorger, heeft een signaalfunctie. Segregatie, onderlinge conflicten en toenemende spanningen zijn belangrijke items waar het opbouw-

werk een belangrijke functie kan vervullen. Corporaties dienen daar nadrukkelijk mee om te gaan. Opbouwwerkers verheffen zich weleens tot 'objectieve makelaars', echter de vertrouwensbasis en de relatie met bewoners is toch een zeer belangrijke en sterke factor.

Ad Simons (opbouwwerker Divers, Den Bosch) vindt het niet de taak van het opbouwwerk al die problemen maar op te lossen en ze op te ruimen. Nu zijn er een aantal instrumenten om zaken te voorkomen. Niet alleen signaleren en later eens oplossen doch in een netwerk de problematieken trachten te hanteren. Als opbouwwerker kun je niet alleen problemen oplossen en voorzieningen op wijk-niveau organiseren.

Piet Willems (opbouwwerker Den Bosch, st. Aanzet): corporaties zijn goed op de hoogte van knelpunten op meerdere aspecten. Het opbouwwerk dient ook bezig te zijn met meerdere en nieuwe woonvormen. Het opbouwwerk kan niet bewoners organiseren doch enkel stimuleren dat deze zich organiseren, aldus Simons. Piet Willems: het vertrekpunt behoort te zijn: de 'schoenen die knellen'. Niet enkel het organiseren van bovenaf. Van Veenen: taken liggen onder meer op het terrein van beleidsbeïnvloeding, nieuwe woonvormen en leefbaarheid. Zijn de werkvormen veranderd? Zijn er nieuwe vormen om een nieuw debat te organiseren?

Onno van Rijksbergen (bewonersondersteuner St. Verticaal, Breda): in Breda is een ledenvereniging van huurders en zij brengen zelf een volkshuisvestingsnota uit. De woonbond is ter ondersteuning ingehuurd door de initiatiegroep. Het opbouwwerk heeft een eigen verantwoordelijk doch kan huurders niet organiseren wanneer zij zich niet willen laten organiseren. Het opbouwwerk wil een rol spelen in het stimuleren daarvan. Met andere woorden: initiatieven worden ondersteund. uitgangspunt hoort echter het draagvlak te zijn. Bijvoorbeeld via het campagnemodel kunnen bewoners worden gestimuleerd.

Is er behoefte aan het ontwikkelen van meet-instrumenten om de signaleringsfunctie te verstevigen?

Marijke van Ierssel: veel heil verwacht ik van het samenwerkingsmodel. Van Veenen: weet het opbouwwerk genoeg om een stedelijke huurdersvereniging te kunnen organiseren? Reactie van aanzeggen: dat hoeft niet perse, je kunt extra deskundigheid inhuren.

De opbouwwerker is in principe een generalist. Je mag van het opbouwwerk kennis verwachten van de buurt en de mensen en wat hen zoal bezighoudt. De specifieke volkshuisvestingskennis valt door de Woonbond aan te vullen. Piet Willems: je moet nu kunnen aanpakken en energie besteden aan het smeden van een goed samenwerkingsverband. De opbouwwerker is in principe de generalist en dit houdt een sterke, bindende factor in.

Pauline van Hapert (opbouwwerkster St. Verticaal, Breda): je dient je wel te verdiepen in de achtergronden van een bepaald onderwerp. Er is ook een behoefte om zich nadrukkelijk in te lezen en er is sprake van een toenemende ontwikkeling van de vak kennis bijvoorbeeld met betrekking tot het milieu of de volkshuisvesting.

Ten behoeve van de signalering is samenwerking en bundeling nodig. Het opbouwwerk heeft de eigenschap dit te coördineren, te organiseren. Op uitvoeringsniveau is hier behoefte aan. Participanten zijn dan vaak verrast over de resultaten die daarmee bereikt worden. Binnen het wijkbeheer wordt de problematiek in een wijk in nauwe samenhang aangepakt. Voor een veranderingsproces is het nodig gebruik te maken van elkaars 'know-how'.

Setting/positie

Er zijn bewonersgroepen actief op diverse niveaus en in diverse gradaties van organisatie. Moet er verandering komen in de setting van het opbouwwerk? Het opbouwwerk tracht open te staan voor al die bewegingen die een bijdrage leveren aan een veranderingsproces. Bewonersparticipatie kent vele vormen. Een beweging kan ook ontstaan bij gemeente en corporaties. Vanuit welke setting vertrek je? Als opbouwwerk kun je meerdere posties bekleden. Zij aan zij met bewoners, tussen bewoners en overheid in of samen met de overheid en groepen bewoners. Diny van Leest (HBV-Oss, coördinator): "Het opbouwwerk is primair bezig met de ondersteuning van de bewoners die armlastig zijn of zwak staan in hun omgeving. Dat is de centrale taakstelling."

Financiering

Zijn er nu ook meer financieringsmogelijkheden gekomen? Cees van Ierssel: "Als corporatie kun je gebruik maken van het opbouwwerk om samen de participatie op

te pakken en problemen op te lossen." In een samenlevingsverband waar huurders argwanend kijken naar instanties, is een goede samenwerking nodig. Het opbouwwerk heeft nu eenmaal kennis van de achtergronden in een buurt. Het opbouwwerk is daarvoor in te huren. Dit werk kan een bijdrage leveren aan de voorwaarden voor en het zich daadwerkelijk organiseren van huurders.

Huurders dienen zich goed te organiseren. Voor stimulering van de participatie levert de deskundigheid van een opbouwwerker een goede bijdrage. De diensten van een instelling kunnen worden ingehuurd. Aan de hand van een voorbeeld waarschuwt Cees van Ierssel voor de overheid die tracht te korten op een subsidie vanwege extra eigen inkomsten.

Diny van Leest: "De financiering dient ook te komen van een bouwvereniging. Ook de professionele ondersteuning dient dan gezamenlijk gefinancierd te worden."

Een opdracht voor het opbouwwerk, verkregen van een corporatie is bij voorbaat niet verkeerd en kan heel legitiem zijn. Er dient wel ruimte te zitten in de wijze waarop het proces dient te worden georganiseerd. De rol en de positie van de opbouwwerker dient helder te zijn. De opbouwwerker dient er voor te waken dat hij niet misbruikt wordt. Een verhuurder kan het opbouwwerk vragen om de huurdersparticipatie te bevorderen. De basis waarop dit krachtens de eigen beroepsmatige uitgangspunten moet worden aangepakt, dient echter niet vergeten te worden en het eerste uitgangspunt is zijn voor de werker. De opdrachtgever kan dus veelzijdig zijn. De corporatie heeft mogelijkheden tot financieren.

Conclusies

Opbouwwerkers behoren te werken aan de samenleving en te werken aan vitalisme, het werken aan de mens en aan samenlevingsvormen die geschikt zijn. De huidige ontwikkelingen in volkshuisvesting leiden niet tot veranderingen daarin. Niet de visie en ideologieën horen centraal te staan. Er ligt een duidelijke taak voor opbouwwerkers binnen dit terrein. Wanneer er problemen zijn heeft het opbouwwerk nu eenmaal als taak om de knelpunten op te lossen en dit kan bijdragen aan beleidsbeïnvloeding. De financieringsmogelijkheden zijn toegenomen.

Een bijzonder we

door Greet Hellinga

Er zijn geen wezenlijke veranderingen zichtbaar ten aanzien van de rol van de opbouwwerker. Er zijn aanknopingspunten om de volkshuisvesting als onderdeel te beschouwen van een bredere leefbaarheidsproblematiek. Er is beweging zichtbaar. We moeten de invloed niet onderschatten van het feit dat de posities van corporaties aan het veranderen zijn. Wees niet alleen actief op stedelijk niveau, de buurt is nog steeds een belangrijk invalshoek. Als werker wordt je ingehuurd om bewoners te ondersteunen. Opbouwwerkers behoren gefinancierd te worden door zowel de overheden als de corporaties.

Het thema voor deze middag is geweest: "Opbouwwerk ontmoet volkshuisvesting". Door de aanwezigen wordt de volgende algemene eindconclusie getrokken: "Terug en nooit weg geweest."

De gemeentelijke herindeling van de provincie Drenthe staat voor de deur. Speelt het lokale welzijnswerk daar op in of wacht het af wat in de gemeentehuizen wordt beslist? Stichting Welzijn Beilen (WEB) is als altijd bij de les. En het dorpshuis in Wijster is 26 februari bijna te klein als - luisterend en lezend - de toekomst van het welzijnswerk op het platteland aan de orde is.

Noor van der Gulden, sprak met vrijwilligers en deelnemers over hun projecten en activiteiten. Met werkgroepleden kinderwerk in Hijken en spelweekorganisatoren in Wijster. Tiensers vertellen over "Verschil mot der weden", een project van anderhalf jaar waarin verdraagzaamheid centraal stond. Ze hielden een speurtocht in Assen en een ongewoon voetbaltoernooi, maakten videoclips over 'zwart wit en alles wat er tussen zit' en 42 keer werd op zelfgemaakte vrijheidsborden de kreet 'Vrijheid



Asielzoekers doen het in Beilen foto: Cees v. Alten

GOED DOEN WAAR WE GOED IN ZIJN

Zo luidt de titel van het werkverslag dat wordt gepresenteerd. Het is geen gewoon verslag. Geen opsomming door bestuur en werkers van het WEB van de activiteiten van het afgelopen jaar. Wat dan wel? Een feestelijk vormgegeven, met foto's versierde en gedrukte rapportage van dertien interviews. Een schrijfster van buiten,

is.....' naar eigen inzicht afgemaakt. Vrijwilligsters van inbrengwinkel '

De Wissel' zijn bij toerbeurt actief met hun goede en goedkope handel. Spullen die men niet weg wil doen krijgen hier een tweede kans en wie niet veel te besteden heeft, waaronder de asielzoekers, vinden er wat leuks. Je moet het gewoon samen

m Samenlevingsopbouw

Katern

Panel

Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein



Tien jaar Panel
Toetsing
Jaarverslagen op
Maatschappelijk
Terrein: een kroniek



VOORWOORD

Hel jaarverslag:

Een harde noot voor de zachte sector!

Wie een jaarverslag leest, krijgt vaak de indruk, dat er alles aan gedaan is om te zorgen, dat het ongelezen blijft. In menige non-profit organisatie wordt de staf onrustig, als het woord 'jaarverslag' valt. Slechts weinig welzijnsmanagers zien verlangend uit naar deze terugkerende verplichte exercitie. Het resultaat is er meestal naar.

Deze jaarverslagfobie heerst niet exclusief in de welzijnssector. *'Waarom hebben de meeste organisaties toch zo'n moeite met het leggen van verantwoording over het sociaal beleid?'* verzuchtte PW, het vakblad voor personeelsmanagement, ter gelegenheid van de PW-prijs 1995 voor het beste sociaal jaarverslag aan cateringorganisatie Van Hecke, uitverkoren uit 52 inzenders op grond van *'een geslaagde combinatie van volledigheid, luchtigheid en doelgroepgerichtheid'*. Het Financieel Dagblad looft jaarlijks een prijs uit voor het beste financiële jaarverslag van bedrijven. De Nationale Raad voor de Volksgezondheid organiseert sinds 1993 een wedstrijd voor het beste kwaliteitsjaarverslag. Voor *'de verzelfstandigde en zelfstandige overheidsorganisaties'* is er sinds kort de F.G. Kordestrofee, ingesteld door accountantsbureau Arthur Andersen & Co *'als stimulans ter verbetering van de kwaliteit van de financiële en niet-financiële verslaggeving en prestatieverantwoording'*.

Kennelijk bestaat er in zulke uiteenlopende sectoren een sterke behoefte aan verbetering van de jaarverslaggeving door competitie. Deze behoefte hangt samen met het kwaliteitsbewustzijn, dat in de jaren negentig in de mode is geraakt en dat van het bedrijfsleven ook over is gewaaid naar het welzijnswerk.

Het Landelijk Platform Opbouwwerk (LPO) wordt zich al vroeg bewust van het belang van kwaliteitsverbetering van het welzijnswerk in het algemeen en het opbouwwerk (samenlevingsopbouw) in het bijzonder. In dat besef ontwikkelt het LPO een *'relatief simpel instrument'* om *'te werken aan kwaliteitsbewaking en -verhoging van de producten van het uitvoerend opbouwwerk. Vanuit de opvatting, dat het jaarverslag een middel is waarmee verantwoording wordt afgelegd door uitvoerende instellingen aan opdrachtgevers, subsidienten en de openbaarheid, is besloten daaraan nadere aandacht te besteden. Het jaarverslag geldt doorgaans als een ondergewaardeerd werkstuk, toch vormt het zowel in de commerciële als in de collectieve sector het middel bij uitstek om inzicht te bieden in de handel en wandel van een organisatie'*, aldus de aankondiging van de geboorte van het Panel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk in het LPO-blad Mededelingen Opbouwwerk van mei 1986.

Inhoudsopgave

1. De voorgeschiedenis
 - het opbouwwerk van majeur tot mineur
 - het jaarverslag als instrument van kwaliteitszorg
 2. De voorzitter van het Panel aan het woord: een vraaggesprek met dr. Gradus Hendriks
 3. Het Panel aan het werk
 - werkwijze
 - werkterreinen
 - criteria
 - trends
 - prijzen
 - presentatiebijeenkomsten
 - panellezingen
 4. De Eerste Ronde: 1986
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 5. De Tweede Ronde: 1987
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 6. De Derde Ronde: 1988
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 7. Handleiding voor het maken van een jaarverslag
 8. De Vierde Ronde: 1989
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 9. Vijf jaar toetsing jaarverslagen: een tussenstand
 10. De Vijfde Ronde: 1990-1991
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 11. De Zesde Ronde: 1992
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 12. De Zevende Ronde: 1993
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 13. De eerste werksecretaris aan het woord: een vraaggesprek met drs. Gerda Hamann
 14. De Achtste Ronde: 1994
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 15. De Negende Ronde: 1995
 - uit het juryrapport
 - de prijswinnaars
 - de presentatiebijeenkomst
 - uit de panellezing
 16. Het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein zelf beoordeeld
 17. Nawoord: een nieuwe kans voor het welzijnswerk?
 18. De leden van het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein
- De Tiende Ronde



1. De voorgeschiedenis

Het opbouwwerk in majeur en mineur

Na de bevrijding zet Nederland zich schouder aan schouder aan de wederopbouw. In de jaren vijftig worden eensgezind de rails gelegd voor *'de trein naar de nieuwe welvaart'*. De saamhorigheid is groot. Het algemeen belang staat als vanzelfsprekend voorop. De centraal geleide loonpolitiek schraagt de economische vlucht naar voren, die Nederland verandert van een traditoneel commercieel-agrarische gemeenschap in een moderne industriële samenleving. De overheid, de werkgevers en de 'erkende' vakbeweging maken in goed overleg uit, wat goed is voor de economie en voor de werknemers. In ruil voor de lage lonen is er volledige werkgelegenheid voor de mannen en worden de fundamentele gelegd voor de verzorgingsstaat. Wie de harmonie verstoort, wordt gemengd in naam van de koude oorlog of lijdend voorwerp van de zogenaamde 'onmaatschappelijkheidsbestrijding'.

In de jaren zestig krijgt ook de werkende bevolking toegang tot de welvaartsstaat. Het tijdperk van de massaconsumptie breekt aan. Nieuwe elektrische apparaten geven het huishouden een andere aanblik. Het televisietoestel doet zijn intrede als venster op de wereld. De auto komt binnen ieders bereik. De invoering van de vrije zaterdag zet aan tot het bermoerisme, de eerste stap op weg naar de vrijetijdsindustrie.

Met het doorbreken van de welvaartsmaatschappij worden de eerste barsten zichtbaar in de nationale saamhorigheid. De autoriteiten maken zich zorgen over de gevaren van het moderniseringsproces dat Nederland doormaakt. Het kersverse, professionele welzijnswerk krijgt de taak om één en ander in verantwoorde banen te leiden. *'Welzijn werd een centraal begrip in de sociale programmering van de verzorgingsstaat'*, stelt de cultuurpsycholoog Jos van der Lans. Het professionele welzijnswerk gaat een bloeitijd tegemoet als 'actief drager van de modernisering'. Het maatschappelijk werk verdringt de kerkelijke caritas. De overheid koestert hoge verwachtingen van het uit de Verenigde Staten overgewaarde opbouwwerk (*community organization and development*).

Terwijl de sociale politiek van de jaren vijftig in het teken stond van de 'heropvoeding' van 'maatschappelijk onaangepasten', duiken in de jaren zestig begrippen op als verheffing, ontplooiing, mondigheid en emancipatie, de nieuwe remedies voor het groeiend gevoel van onbehagen in de samenleving.

In 1965 krijgt het welzijnswerk zijn eigen ambtelijke organisatie in de gedaante van het nieuwe ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM). Vooral in de jaren zeventig neemt het welzijnswerk een hoge vlucht. Met het einde van dat decennium komt er echter een einde aan een periode, waarin de discussie zich vooral toespitst op de verdeling van de steeds grotere zak geld, die de overheid voor het welzijnswerk over heeft.

'Wie in het donker staat, ziet men niet'. Wil van de Leur, coördinerend medewerker van Landelijk Platform Opbouwwerk.

In de jaren tachtig slaat de economische crisis de materiële en ideologische grondslag weg onder het welzijnsprogramma van de verzorgingsstaat. De toenemende werkloosheid verziekt het ideaal van de volledige werkgelegenheid. De financiële huishouding van de overheid komt zwaar onder druk te staan. Het marktdenken krijgt de overhand. Het 'no-nonsense'-beleid doet zijn intrede. De zachte sector legt het af tegen de harde. Het sociaal-cultureel werk en met name het opbouwwerk wordt zwaar getroffen door de aanwakkerende bezuinigingswoede van de steeds verder terugtrekkende overheid. Het welzijnswerk raakt gedesorienteerd en gedepolitiiseerd. Het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC) verkeert sinds zijn oprichting in 1982 in een permanente crisissfeer. Het welzijnswerk wordt getroffen door een verstrekkende herstructureringsoperatie, gericht op de decentralisatie van de financiering en de bestuurlijke verantwoordelijkheid naar de gemeenten en de provincies, en de opgedrongen 'harmonisatie' van uiteenlopende sociaal-culturele activiteiten, gepaard gaande met een golf van fusies.

In 1980 ontstaat het Landelijk Platform Opbouwwerk (stichting is in 1982 opgericht) als 'een nieuwe vorm van landelijk organiseren' binnen de nieuwe gedecentraliseerde verhoudingen: een bescheiden landelijk bureau 'ter vernieuwing en versterking van lokale opbouwwerkpraktijken'. Een concept, dat slechts kan werken bij een redelijke capaciteit op lokaal niveau, die echter ernstig lijdt onder de bezuinigingen. Nadat de verantwoordelijkheid voor het welzijnswerk door WVC-minister Brinkman eerst wordt doorgeschoven naar het lokale bestuur, kondigt hij een halvering aan van de Rijksbijdragen Sociaal-Cultureel Werk.

Op de eerste presentatiebijeenkomst van het 'Papel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk' op vrijdag 29 augustus 1986 spreekt Wil van de Leur, coördinerend medewerker van het LPO, over 'de grote verdwijntruc', die volgens hem de consequentie vormt van 'de politiek-bestuurlijke keuze voor de afbouw van een hele beleidssector'. Hij verwijt de regering 'een *désamournement de polvaire* van een hoog cynisch gehalte'.

Als gevolg van de harmonisatie wordt het sociaal-cultureel werk gereduceerd tot een verzamelmak van een 'ruime hoeveelheid ongesorteerd stukgoed'. Dat het opbouwwerk op één hoop wordt gegooid met onder meer de muziekscholen, betekent een ontkenning van de dagelijkse praktijk van het opbouwwerk, namelijk het ondersteunen van de initiatieven van wijk- en buurtbewoners om te komen tot (zelf)organisatie en het aanpakken van problemen in het eigen woon- en leefmilieu, luidt de kritiek uit de hoek van het opbouwwerk. Het beleid van Brinkman ontleent het opbouwwerk de mogelijkheid zijn maatschappelijke functie te vervullen: het overeind houden van de sociale waardigheid en deelnamekansen voor de maatschappelijke onderkant in een tijd van toenemende werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en inkomensachteruitgang. De sociaal-innova-

tieve functie van het opbouwwerk is, nog steeds volgens Van de Leur, geen luxe, maar keiharde noodzaak: van stadssanering tot stadsvernieuwing en bij de ondersteuning van initiatieven en organisaties van uitkeringsgerechtigden op het terrein van werk. De overheid weigert deze werkelijkheid onder ogen te zien. Als voorbeeld van waardevolle sociale innovatie herinnert Van de Leur aan het arbeidsherverdelingsinstrument 'Werk en Welzijn'. Het experiment wordt in opdracht van de ministeries Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) en WVC geëvalueerd en goed beoordeeld. Er is sprake van een breed maatschappelijk draagvlak: gemeenten, provincies, vakbeweging en andere maatschappelijke organisaties. Er is sprake van kamerbrede steun in het parlement. Desondanks weigert de regering het initiatief op zijn waarde te schatten.

Het Panel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk als instrument van kwaliteitszorg

Het LPO zit niet bij de pakken neer. Het zint op andere sociaal-innovatieve initiatieven, die een nieuw élan teweeg kunnen brengen in de donkere tijden, waarin er geweekeklaag en geknars der tanden is vanwege de aanhoudende reorganisatie- en bezuinigingsgolven. Het LPO is van mening, dat juist in een tijd van bezuinigingen verhoging van de kwaliteit en doelmatigheid van het werk een eerste vereiste is. Produktvergelijking en produktbeoordeling zijn echter geen gemeengoed in de welzijnssector, terwijl zulks uit oopunt van effectiviteit en het afleggen van verantwoording over de besteding van de steeds schaarsere financiële middelen, ten zeerste geboden is. Daarom neemt het LPO het initiatief tot de oprichting van het Panel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk als (nieuw) instrument voor kwaliteitszorg naar het voorbeeld van de toetsing van sociale jaarverslagen van particuliere bedrijven door het blad 'OR-Informatie'.

Voor de bemensing van het Panel gaat het LPO op zoek naar personen uit de 'klantenkring' van het opbouwwerk en deskundigen uit andere disciplines en branches: Nel de Nooy van het Comité Vrouwen in de Bijstand; Ger Posthuma van het Landelijk WAO-Beraad; Tilly Schenkels-Van 't Riet, actief in een wijkorganisatie in Den Haag; Gerard de Bruijn, hoofdredacteur van 'OR-Informatie', het maandblad voor ondernemingsraden; Jan van Eeden, wethouder welzijn en onderwijs in Den Helder; Paul van der Velpen, adviseur welzijnsmarketing in Amsterdam; Ineke Weernekers, juriste van Konsumenten Kontakt in Den Haag. De oud-directeur-generaal Maatschappelijke Ontwikkeling van het ministerie van WVC, Gradus Hendriks, wordt gevraagd als voorzitter. Tot werksecretaris wordt benoemd de bedrijfs-econome Gerda Hamann van het bureau Hamann Bedrijfsondersteuning te Vorden.

Door het toekennen van prijzen aan de beste jaarverslagen van instellingen op het terrein van het opbouwwerk hoopt het Panel een bijdrage te leveren aan 'de opwaardering van het jaarverslag', dat idealiter zowel een middel tot 'weging' van beleid en produktiviteit van de instelling als een middel tot verantwoording aan opdrachtgevers, subsidiënten en publiek is. In de praktijk

is het jaarverslag doorgaans een onderschat stuk, waar veel werk in gaat zitten en dat slechts in kleine kring waardering ondervindt. Daar wil het Panel verandering in brengen. In de woorden van voorzitter Hendriks: *'Het streven van de instellingen moet er op gericht zijn van het verslag een visitekaartje te maken, dat een wervend effect heeft op de samenleving.'*

In ruil voor hun deelname aan de wedstrijd krijgen de instellingen een onafhankelijke deskundige beoordeling van het eigen jaarverslag in de vorm van een individueel rapport met aanbevelingen. Van groot belang is tevens, dat door middel van de loetsing van de jaarverslagen een beeld kan worden gevormd van de kwalitatieve stand van zaken in het opbouwwerk, zowel door het werkveld zelf als door de buitenwacht en het rijk, dat door de decentralisatie grotendeels het zicht heeft verloren op hetgeen zich op lokaal niveau voltrekt.

2. De voorzitter aan het woord: een vraaggesprek met dr. Gradus Hendriks

Gradus Hendriks zit sinds de oprichting het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein voor. Hij was sinds 1953 werkzaam als ambtenaar op het departement van Maatschappelijk Werk, in 1965 omgedoopt in het ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM). Gedurende drie decennia was hij nauw betrokken bij de ontwikkelingen op het ter-



rein van de maatschappelijke dienstverlening, opbouwwerk en sociale planning. Hij voelde zich speciaal betrokken bij de maatschappelijke ups en downs van het opbouwwerk. Toen hij in 1983 met pensioen ging als directeur-generaal Maatschappelijke Ontwikkeling, nodigde het LPO hem uit om voorzitter te worden van het Panel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk in oprichting.

'In het jaarverslag moet je het vlees en bloed van de maatschappelijke dienstverlening kunnen proeven!'

Tijdens het dieptepunt van de jaren tachtig bestond een dringende behoefte aan iets positiefs tegenover het deprimerend somberen en klagen over de bezuinigingen. Zo kwam het idee naar voren om iets te doen aan de presentatie van de instellingen voor opbouwwerk in hun jaarverslagen. De instellingen in de welzijnssector voelden de noodzaak om zich te beter te presenteren aan het publiek. De decentralisatie van de verantwoordelijkheid voor het opbouwwerk maakte een goede presentatie aan de gemeentelijke en provinciale overheden belangrijk. Voorheen subsidieerde het rijk het werk voor 95 tot 100%. Nu werd het zaak de belangstelling te waken bij de lagere publiekrechtelijke lichamen. Het welzijnswerk moest op zoek naar externe geldgevers (sponsors). De instellingen voelden zich geroepen verantwoording af te leggen tegenover de lokale bevolking in het algemeen en de cliënten in het bijzonder, vooruitlopend op het toen op handen zijnde klachtrecht, dat nu tien jaar later wet wordt.

De jaarverslagen van maatschappelijke instellingen werden lang beschouwd als een verplicht nummer. Tot in de jaren tachtig moesten de jaarverslagen van iedere gesubsidieerde instelling naar de wens van de Tweede Kamer in tweevoud ter inzage worden aangeboden aan het parlement. Deze verslagen waren niet meer dan een droge opsomming van huishoudelijke mededelingen en cijfers. Informatie over werkontwikkeling, bestuursamenstelling en -werkzaamheden, beroepskrachten, vrijwilligerswerk, personeelsbeleid, en cliënten (doelgroepen) was er niet of nauwelijks in te vinden. Toen de instellingen onder druk kwamen te staan als gevolg van de decentralisatie en de bezuinigingen werd de financiële paragraaf in de verslaglegging belangrijker. Daarna werd mede dankzij de inspanningen van het Panel achtereenvolgens meer aandacht besteed aan de presentatie, het beroepsprofiel van het welzijnswerk en organisatie en management.

De start van het Panel was vrij moeizaam. Er was nog niet zoveel belangstelling noch maatschappelijk noch politiek voor het kwaliteitsgeburen. Door middel van de toetsing van de jaarverslagen aan de hand van de ontwikkelde criteria en de panellezingen over actuele onderwerpen tijdens de jaarlijkse prijsuitreiking trachtte het Panel het werk en het aanzien ervan op een hoger plan te brengen. De deelnemende instellingen deden hun voordeel met de aanbevelingen van het Panel: de verslaglegging gaf een opgaande lijn in kwaliteit te zien wat betreft de aandacht voor de inhoud van het werk, de inzet van beroepskrachten en vrijwilligers, de financiële

verantwoording en de methodische beroepsontwikkeling. De toetsingsarbeid van het Panel richtte zich aanvankelijk op de terreinen van het opbouwwerk en de maatschappelijke dienstverlening. In de loop der jaren kwamen ook de sectoren bejaardenzorg, sociaal-cultureel werk, verslavingszorg en sociale werkvoorziening in het vizier van het Panel.

Bij de toekenning van de prijzen werd rekening gehouden met de beschikbare middelen voor het maken van het jaarverslag: de aanwezigheid van een secretariaat, het inschakelen van een vrijgestelde of een freelancer en de grafische mogelijkheden. Het waren vaak kleinere instellingen, die in de prijzen vielen, zoals bijvoorbeeld het bejaardenwerk op de Utrechtse Heuvelrug (de Stichting Valentijn, Driebergen-Rijsenburg) met een verdomd leuk overzichtelijk boekje, een wegwijzer voor de ouderen in de gemeenschap. Het Panel hecht er aan, dat de eigenheid van de organisatie en de gevoelde problemen doorklinken in het verslag.

Toch blijft er ruimte voor verbetering van de verslaggeving. Het Panel toetst jaarlijks tachtig tot honderd jaarverslagen, terwijl drie- tot vierduizend instellingen in aanmerking komen om mee te doen. In de jaarverslagen, die het Panel onder ogen komen, wordt nog te weinig de nadruk gelegd op het werk zelf. De jaarverslagen staan nog teveel in het teken van het afleggen van verantwoording aan de subsidiegever. Het verslag wordt nog te weinig gehanteerd als instrument van kwaliteitszorg. De instellingen beseffen onvoldoende, hoe belangrijk de verslaggeving is, zeker als in de dagelijkse praktijk de uitwisseling van ervaringen binnen de staf in het gedrang komt door een te zware ~~case load~~. Het Panel hamert op de overdracht van de opgedane kennis en ervaringen, positief en negatief, in het werk.

Toen er nog sprake was van centraal beleid, werd er door de (regionale) inspecties uitvoerig gerapporteerd over wat er zoal gebeurde. Interessante ontwikkelingen werden gesignaleerd. Met de decentralisatie is de communicatie tussen het landelijke en lokale vlak voor een belangrijk deel wegge gevallen. Er is geen overdracht meer. De kennis is te verspreid en komt nergens meer samen. Het maatschappelijk middenveld, het netwerk van landelijke organisaties, heeft aan verbindende betekenis verloren als gevolg van het 'no-nonsense'-beleid. Het Landelijk Platform Opbouwwerk heeft nooit over voldoende middelen beschikt om die rol over te nemen. Misschien, dat de in oprichting zijnde de Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling de noodzakelijke brugfunctie kan vervullen.

Het jaarverslag kan een belangrijke bijdrage leveren aan de broodnodige kennisoverdracht, mits voldoende aandacht wordt besteed aan nieuwe interessante projecten en ontwikkelingen. De afgelopen tien jaar was dat steeds de inzet van het Panel, mogelijk gemaakt dankzij de personele en materiële steun van het Landelijk Platform Opbouwwerk, de subsidie van de rijksoverheid (ministerie van Welzijn, Cultuur en Recreatie Volksgezondheid, Welzijn en Sport) en de financiële bijdragen van Stimo Communicatieprojecten bv, het Juliana Welzijn Fonds en VB-Accountants.

‘Om dit doel te onderstrepen looft het Panel in zijn ‘Jubeljaar’ drie ‘Visie- en Aanpakprijzen’ uit aan de personen, instellingen of organisaties op maatschappelijk terrein, die ‘los’ van allerlei institutionele en andere belemmeringen als het ware ‘vrij’ de beste, meest ideale aanpak of route voor een probleem/uitdaging op papier weten te zetten.’

3. Het Panel aan het werk

- werkwijze
- criteria
- deelnemers
- presentatiebijeenkomsten en paneelzittingen

Werkwijze

Na de oproep aan de instellingen in het opbouwwerk in Mededelingen Opbouwwerk om hun meest recente jaarverslagen te onderwerpen aan een afzonderlijke en vergelijkende toetsing gaat het Panel geestdriftig aan de slag. In prettige samenwerking, zoals Jan van Eeden vertelt tijdens de eerste presentatiebijeenkomst. De panelleden tonen zich bereid om verder te kijken dan hun persoonlijke bril. Het scepticisme ten aanzien van de durf van opbouwwerkinstellingen om deel te nemen aan een wedstrijd om het beste jaarverslag blijkt gelukkig misplaatst.

De toetsingsarbeid van het Panel geldt niet het werk van de instellingen, slechts de verslaglegging. De werksecretaris doet de voorselectie uit de ingezonden jaarverslagen aan de hand van een toetsingsformulier. Het voltallige Panel kent vervolgens de prijzen en de bijzondere vermeldingen toe.

Toetsingscriteria

Voor de eerste toetsingsronde stelt het Panel de volgende criteria vast:

* Informatie-Overdracht, later: Presentatie

Bij dit criterium gaat het om de leesbaarheid (opzet, vormgeving, taalgebruik -geen vak- of doctorandusstaal-, lay-out, drukwerk, etc.) en de informatie-overdracht: geeft het jaarverslag de lezer voldoende inzicht in het profiel en de werkzaamheden van de instelling: *‘Wie bent u, waar bent u te vinden, wat is uw doel, wat zijn uw producten, wat kan de klant van de producten verwachten, wat is de kwantitatieve omvang van uw organisatie (omzet, budget en personeel), wie zijn de bestuursleden?’* Ook adviseert het Panel om in een bijlage of colofon te vermelden aan wie het verslag is verzonden (cliënten, subsidieënten, gemeenteraad, pers), de oplage te vermelden en vooral niet te vergeten de financiers (rijks-, provinciale of lokale overheid, fondsverstrekkers of sponsors) te noemen en te bedanken. Dat laatste wordt volgens het juryrapport 1994 nog vaak vergeten.

* Doeltreffendheid

In hoeverre sluiten de activiteiten aan bij de behoeften van klantengroepen? Worden de beoogde resultaten bereikt? Wat is de bijdrage aan de methodiekontwikkeling (het ontwikkelen van en de keuze voor nieuwe methoden, therapieën)? Werden groepen bereikt, waarvoor voorheen niet werd gewerkt?

De ‘Handleiding voor het maken van een jaarverslag’, die onder redactie van de werksecretaris Gerda Hamann van het Panel verschijnt in Mededelingen Opbouwwerk van april 1989, noemt ‘doeltreffendheid en effectiviteit’ een brug van het verleden naar de toekomst, gebouwd op vier bruggehoofden:

1. een overzichtelijke opsomming van activiteiten;
2. de doelstellingen van die activiteiten, de voorgenomen middelen en het beoogd effect;
3. een eerlijke, cijfermatig onderbouwde toetsing van de voortgang (resultaat en kosten), vergezeld van een verklaring voor het succes of de mislukking;
4. concrete en realistische beleidsuitspraken voor de toekomst op basis van het bovenstaande.

* Financieel Beheer

De mate van bedrijfsmatig werken, efficiency en doelmatigheid: inkomsten en uitgaven (budgetbeheer), kostprijsberekening en ‘controlling’ (wat kost een uur van een werker? hoe productief wordt er gewerkt? welke efficiëntie maatregelen zijn er nodig en mogelijk?), kostenbeheersing- en besparing (bijv. het zoeken naar goedkope leveranciers), het aanboren van nieuwe inkomstenbronnen (bijv. verhuur van de accommodatie, het ontwikkelen van nevenactiviteiten, sponsoring, reclame). Het Panel pleit voor de integratie van het financiële en het inhoudelijke verslag tegenover de hardnekkige traditie om een apart financieel verslag te maken ‘alsof er geen verband bestaat tussen het werk en de financiering’.

* Positiebepaling, later Maatschappelijke Berichten

De positie van de instelling ten opzichte van andere instellingen in zelfde of aanverwante sectoren en de verhouding tot de politiek (het beleid). Het criterium Maatschappelijke Berichten wordt in 1987 voor het eerst gehanteerd naar aanleiding van de eerste Panelizing door drs. Saskia Stuveling (waarover straks meer). Zij acht een jaarverslag uit het opbouwwerk niet volledig zonder informatie over de sociaal-economische positie van de gebruikersgroepen en de maatschappelijke omgeving van de instelling. Een adequate analyse van de maatschappelijke omgeving van de instelling is een voorwaarde voor het trekken van conclusies met betrekking tot de eigen inzet en tot het nemen van initiatieven, hetzij in de vorm van nieuwe activiteiten of acties, hetzij in de vorm van beleidsadviezen of maatschappelijke signalering. Dat kan volgens haar en het Panel een schat aan informatie opleveren betreffende de stand van zaken in de samenleving.



* **Interne Verhoudingen, later Personeelbeheer en Sociaal Verslag**

In eerste instantie richt dit criterium zich op de interne organisatie: hoe verlopen de relaties tussen bestuur, staf, vrijwilligers en cliënten? Hoe verloopt de interne communicatie? Hoe ziet de onderlinge taakverdeling eruit: op papier en in werkelijkheid? Later verschuift het criterium in de richting van personeelsbeheer en sociale verslaglegging. Zeker de grotere instellingen, die beschikken over een afdeling personeelszaken, moeten volgens het Panel systematisch verslag doen van de personele situatie: mutaties, (bijscholing, vorming en opleiding, ziekteverzuim(beleid), functiebeoordeling, supervisie, loopbaanbegeleiding, *teambuilding*, de verhouding tussen staf en bestuur en het functioneren van de ondernemingsraad. Maar ook de kleinere instellingen kunnen niet volstaan met slechts een opsomming van het personeelsbestand. In de jaren negentig ontstaat er in de sociale verslaglegging aandacht voor flexibilisering van de arbeid, verkorting van de arbeidsduur en verlenging van de bedrijfstijd (openstelling). In het juryrapport 1994 merkt het Panel op, dat geen enkel verslag melding maakt van het kopen van kinderopvangplaatsen door de instellingen.

* **Vernieuwing**

In 1991 en 1992 looft het Panel een speciale sociale vernieuwingsprijs uit. In 1993 later komt het criterium Vernieuwing in plaats van Maatschappelijke Berichten. Met dit criterium wil het Panel aandacht vragen voor innovatie en verandering. Het is een toets van de marktgevoeligheid van de instellingen: in hoeverre slagen zij er in met een nieuw aanbod op nieuwe wensen en behoeften in te spelen? Vernieuwing kan ook tot stand komen door sterker de nadruk te leggen op de identiteit van de organisatie. Tenslotte kan vernieuwing betrekking hebben op veranderingen in de organisatie.

Deelnemers

Aanvankelijk staat de deelname open voor 'alle regionale en/of lokale instellingen voor opbouwwerk, alsmede sociaal-culturele instellingen die opbouwwerk als een gelijkwaardig onderdeel in hun doelstelling voeren'. De uitnodiging geldt tevens 'categorale instellingen en instellingen, die op een specifiek terrein werkzaam zijn (bijv. werkgelegenheidsvraagstukken of stadsvernieuwing), voorzover zij in hoofdzaak werken volgens de methode van het 'ambachtelijk opbouwwerk'. In 1989 wordt het toetsingsterrein op instigatie van Stimio uitgebreid met het algemeen maatschappelijk werk en gezinsverzorging. Twee jaar later volgt het ouderenwerk. De verslavingszorg, de consultatiebureaus voor alcohol en drugs (de CAD's) doen in 1992 voor het eerst mee. In 1994 meldt de sociale werkvoorziening zich aan. Het Panel onderscheidt dan de volgende werkterreinen:

- samenlevingsopbouw en opbouwwerk
- maatschappelijke dienstverlening en zorg
- ouderenwerk
- verslavingszorg

- zorg voor verstandelijke gehandicapten
- sociale werkvoorziening.

Een enkele keer onderwerpen aanverwante organisaties zich spontaan aan de beoordeling van het Panel: de werkgeversorganisatie van gesubsidieerde en gepremieerde instellingen: VOG, de Riaggs, het NIMO (tegenwoordig Hilda Verwey-Jonker Instituut), de Sociale Verzekeringsbank en een dienstencommissie van een ministerie.

Onder de deelnemers zijn naast de nieuwelingen een aantal oude bekenden, dat reeds eerder, vaak vele jaren, een jaarverslag instuurt. Juist bij herhaalde deelname is verbetering in de verslaglegging zichtbaar. Het vijfde juryrapport (1991) noemt als 'vaste klanten' de opbouwwerkinstellingen Maasland, Maassluis, Amstelveen, Maria-Lieshout, Den Haag, Baarle Nassau-Hertog, Velsen, Deventer en Hellevoetsluis: de verslaglegging van deze instellingen staat (inmiddels) op een hoog peil, stelt het Panel tevreden vast. De toetsing van de jaarverslagen op maatschappelijk terrein werkt dus als instrument van kwaliteitszorg. De toetsingscriteria zijn doeltreffend: in de verslagen wordt zichtbaar vooruitgang geboekt per criterium. De adviezen van de jury vinden aantoonbaar navolging. In het juryrapport 1993 wordt nog eens geconstateerd, 'dat er ook bij de instellingen op maatschappelijk terrein een duidelijke behoefte is aan competitie, aan feedback en aan beoordeling van het jaarverslag'. Er is sprake van een toenemend tweerichtingsverkeer: de deelnemende instellingen komen met nadere informatie over zichzelf en vragen naar aanleiding van de individuele opmerkingen van het Panel een oordeel over de verbeteringen. In totaal heeft het Panel in tien jaar tijd zo'n 800 jaarverslagen beoordeeld. In het begin, toen alleen het opbouwwerk nog meedeed, werden er jaarlijks een klein vijftig verslagen ingezonden. De laatste jaren bedraagt het aantal deelnemers rond de honderd.

Prijswinnaars

Er bestaan grote verschillen tussen de deelnemers aan de toetsing. Het Panel staat voor de moeilijke taak appels met peren te vergelijken. Hoe vergelijk je bijvoorbeeld het jaarverslag van een grote, professionele, stedelijke instelling met dat van een éénmans(vrouws)post op het platteland? Hoe beoordeel je het verschil in oriëntatie van de jaarverslagen: op de doelgroep, op de subsidie of op de organisatie zelf gericht? Hoe weeg je de verschillende criteria tegen elkaar af? Bij de eerste toetsingsronde lost het Panel dit laatste probleem op door voor elk criterium een prijs toe te kennen. Met de uitbreiding van het werkterrein worden de prijzen en bijzondere vermeldingen aanvankelijk toegekend per werksoort. Daarna worden de prijzen verdeeld ongeacht de sector, terwijl er eervolle vermeldingen worden toegekend per criterium. In 1992 introduceert het Panel de 'Gradus Ratio', de 'gelijkmaker', die recht moet doen aan de verschillen tussen sectoren als gevolg van 'branche-eigen' elemen

ten, zoals professionele cultuur of historische achtergrond.

$$GR = \frac{\text{totale score van alle instellingen op een criterium}}{\text{aantal inzendingen}} \times 100$$

Bij de beoordeling van de verschillende jaarverslagen houdt het Panel rekening met de schaalgrootte en het karakter van de instelling. Het Panel maakt een onderscheid tussen grotere instellingen met een ruim budget en kleinere instellingen of vrijwilligersorganisaties met beperkte middelen. Het Panel let sterk op de wijze, waarop het verslag 'communiceert' met de doelgroep en/of de samenleving in het algemeen. Het Panel houdt bij de nominatie van de prijswinnaars tevens rekening met de staat van dienst van deelnemers. Sommige instellingen oogsten al jaren achtereenvolgende hoge waarderingscijfers. Zij trachten de verslaglegging steeds te verbeteren door rekening te houden met de aanbevelingen en suggesties van het Panel. Desalniettemin geeft het Panel er de voorkeur aan, behoudens uitzonderingsgevallen, ieder jaar nieuwe prijswinnaars aan te wijzen, aldus het juryrapport 1995.

Presentatiebijeenkomsten en Panneleringen

De presentatie van het juryrapport en de bekendmaking van de prijswinnaars vindt plaats tijdens de jaarlijkse presentatiebijeenkomst, die bij voorkeur wordt gehouden in de gemeente, die de thuisbasis vormt van de belangrijkste prijswinnaar. De bijeenkomst heeft een feestelijk karakter. De prijswinnaars worden uitgenodigd: bestuur, personeel en vrijwilligers zijn allen welkom. Er zijn hapjes. Er zijn drankjes. Er is muziek. De serieuze noot tijdens de presentatiebijeenkomsten wordt gevormd door de jaarlijkse Panneleringen, waarvoor het Panel deskundigen uitnodigt om een verhandeling te houden over een actueel onderwerp op het terrein van maatschappelijke dienstverlening en verslaggeving.

4. De eerste ronde: 1986

Het Panel is blij verrast door het aantal ingezonden jaarverslagen. 48 instellingen gaan in op de uitdaging door het Panel in Mededelingen Opbouwwerk. Het Panel ontleent aan deze respons voldoende redenen om in 1987 door te gaan.

Uit het juryrapport

De informatie-overdracht wordt door het Panel over het algemeen als goed beoordeeld. De verslagen vertonen een bont scala van vorm en inhoud: van vuistdik tot flinterdun, van vlot geschreven tot ambtelijke taal, van een lichte toets tot zwaar op de hand. Van prachtig taalgebruik in een ongelijke vorm tot hopeloos taalgebruik in een prachtige lay-out.

De kleinere instellingen komen vaak beter uit de verf dan de grote stedelijke instellingen: zij blijven meer

down-to-earth, terwijl de jaarverslagen van de grotere instellingen mede vanwege het zoveel omvattende werk meestal een hoger abstractieniveau kennen. De financiële verantwoording schiet doorgaans tekort. Voor de cliënt is dat niet zo belangrijk, maar wel voor de financier(s). In de meeste verslagen is de weg naar effectiviteitsmeting inmiddels wel ingeslagen, maar meestal blijft men in het goede voornemen steken, omdat het moeilijk meten is. Het financieel beleid wordt nog teveel omkleed met emotionaliteit.

Instellingen blijken beter in staat iets te zeggen over hun positie ten opzichte van andere instellingen en instanties, dan over de interne verhoudingen: met name de positie van de staf, vooral in relatie tot het bestuur, blijft buiten beschouwing. De taakverdeling komt nauwelijks aan bod. Slechts in een enkel verslag wordt aandacht besteed aan de vele vrijwilligers. Het Panel heeft de indruk, dat de democratisering van de besturen kennelijk zijn beslag heeft gekregen, bijvoorbeeld via een bestuursvertegenwoordiging of een vorm van 'Gebruikersraad'. Volgens het Panel spreekt uit de ingezonden jaarverslagen een enorme inzet: *Het lijkt erop, dat het Opbouwwerk de eerste grote bezuinigingsslag heeft overleefd, niet zonder kleerschuuren, maar wel met meer en nieuwe bagage*, aldus het juryrapport.

De Prijswinnaars

* de Regionale Opbouwstichting Maaslands Welvaren te Oss
uit het juryrapport:

een zeer klantvriendelijk, goed leesbaar en erg informatief jaarverslag, de instelling hanteert een zachte systematiek, die een planmatige aanpak stimuleert

* de Stichting Opbouwwerk Asten
uit het juryrapport:

een boeiende beschrijving van activiteiten; goed leesbaar met een mooie lay-out er; een van de weinige verslagen, die inzicht geeft in de kosten van activiteiten en subsidiestromen

* de Stichting Samenlevingsopbouw Baarle Nassau/Baarle Hertog
uit het juryrapport:

een, vlot leesbaar en dicht bij de doelgroep gehouden jaarverslag, het jaarverslag ontvangt een extra aanmoedigingsprijs, beschikbaar gesteld door de Coöperatieve Drukkerij Stimulans te Metersen; de kosteloze verzorging van het bijstevolgende jaarverslag

* de Stichting Stedelijk Instituut voor Sociaal Werk, sector Samenlevingsopbouw uit Maastricht
uit het juryrapport:

het verslag wordt bijzonder gewaardeerd voor de wijze, waarop het investerings- en personeelsbeleid in het jaarverslag is beschreven, zeker in het licht van de grote bezuinigingen, die moesten worden doorgevoerd

* het Instituut Opbouwwerk Rotterdam (RIO) uit het juryrapport:

een uitstekende probleemanalyse, een prachtig boek-werkje: goed geschreven, zeer informatief en klantgericht.

De Presentatiebijeenkomst

De eerste presentatiebijeenkomst van het Panel Toetsing Jaarverslagen in het Opbouwwerk wordt gehouden op 29 augustus 1986 het gemeentehuis van Oss, waar de aanwezigen namens burgemeester en wethouders hartelijk worden verwelkomd door wethouder Van Wijk. Onder de 120 belangstellenden zijn een groot aantal bestuurders van opbouwwerkinstellingen, gemeentebestuurders en -ambtenaren en enkele beleidsambtenaren van WVC: de plaatsvervangend directeur-generaal Welzijn van WVC en ambtenaren van de afdelingen Minderheden en Sociaal-Culturele Ontwikkeling. Het feestelijk karakter staat weliswaar voorop, maar de schaduw van de massieve bezuinigingen ligt als een donkere wolk over de bijeenkomst en zet de toon van de verschillende inleidingen.

De Panellezing

De eerste Panellezing wordt gehouden door mevrouw drs. Saskia J. Stuiveling, lid van het College Algemene Rekenkamer, die ingaat op het belang van adequate verslaggeving en die een lans breekt voor de 'doorgeefliefte' van het welzijnswerk in het algemeen en het opbouwwerk in het bijzonder: *er moet niet alleen verslag worden gedaan van wat wel wordt gedaan, maar ook van wat niet of niet meer gedaan wordt (kan worden) en van de mogelijke maatschappelijke gevolgen.*

Uit de Panellezing

In de bloeiperiode, waarin de bomen tot in de hemel groeiden, ontstond een wereld van papier, die niet helemaal overeen kwam met wat er werkelijk op het activiteitsniveau gebeurde. In die papieren wereld onderhandelden instellingen met de gemeente, gemeenten met het rijk en het geheel had steeds minder realiteitsgehalte. Het welzijnswerk maakte zichzelf kwetsbaar door zich in die tijd te onttrekken aan het afleggen van verantwoording en het meewerken aan kwaliteitscontrole. Tegenwoordig, nu het gaat om het 'ontzien' bij bezuinigingen, kampt de zachte sector nog steeds met de beeldvorming uit de jaren des overvloeds, terwijl men nauwelijks in staat is om het maatschappelijk belang te demonstreren aan de hand van harde gegevens over de effectiviteit van de inspanningen. Goede jaarverslaggeving is hiervoor onmisbaar. Bovendien ligt er een taak voor het opbouwwerk om verslag te doen van de samenleving zoals u die dagelijks ervaart. Het welzijnswerk, het opbouwwerk, ziet mensen in hun dagelijks bestaan, overziet in principe beter dan wie ook hoe de situatie van mensen werkelijk is. U zou in het kader van uw verslag als doorgeeflijk kunnen dienen voor informatie over de realiteit ter compensatie van het 'Haagse tekort', zoals signaleerd door de regeringscommissaris voor de reorganisatie van de rijksdienst. Tjeenk Willink: *'Het zicht op de buitenwereld is in Den Haag beperkt. De gevoeligheid voor maatschappelijke proble-*

men is aan nauwe grenzen gebonden (...). Maatschappelijke problemen worden versimpeld tot het politiek en ambtelijk haalbare (...). In de maatschappij zijn krachten, deskundigheid en ervaringen aanwezig, die voor veranderingen in de overheidsorganisatie niet gemist kunnen worden. Het gaat erom die krachten, deskundigheid en ervaringen te benutten in plaats van de centrale overheid de kans te geven zich daarvoor af te sluiten'. Daarom is het van belang, dat de jaarverslagen in het welzijns- en opbouwwerk niet alleen informatie bevatten over de activiteiten, het personeel en de organisatie, maar zich ook bezig houden met maatschappelijke berichtgeving. Ten behoeve van de 'ontzie'-positie van de mensen, waar het allemaal om gaat.

5. De Tweede Ronde: 1987

In Mededelingen Opbouwwerk van mei 1987 doet het Panel voor de tweede keer een oproep aan de opbouwwerkinstellingen om hun jaarverslag ter toetsing voor te leggen. Als gevolg van een (te) korte inzendingstermijn telt de tweede ronde niet meer dan 42 deelnemers. Bij de prijstoekenning maakt het Panel onderscheid tussen drie soorten instellingen:

1. De functionele (project)organisatie;
 2. De vertrouwde, traditionele instelling;
 3. De nieuwe federatieve of overkoepelende instelling.
- Uit elke categorie kiest het Panel een jaarverslag. Daarnaast kent het Panel een aantal 'Bijzondere Vermeldingen' toe aan jaarverslagen, die op één van de criteria hoog scoorden.

Uit het juryrapport

De trend

Op grond van de jaarverslagen signaleert het Panel een terugkeer van de aandacht naar het uitvoerend werk, na de jaren van bezuinigingen en reorganisaties. Als gevolg van de schaalvergroting zijn er de laatste jaren naast de traditionele instellingen met een paar beroepskrachten een aantal grote instellingen ontstaan, die functioneren als werkgever, terwijl het werk wordt uitgevoerd door en onder verantwoordelijkheid van de deelteams. Van integratie van de werksoorten is in zo'n geval minder sprake. Het jaarverslag bestaat dan uit een bundeling van de verslaggeving van de verschillende werksoorten, voortbordurend op de traditie, dat elke werksoort zijn eigenheid kent, of uit een bestuursverslag: een verantwoording van de bestuursactiviteiten van het 'werkgeversbestuur': personeelsbeleid, interne organisatie, administratie en financiering. Op zich juicht het Panel dit toe, maar zo'n aanpak mag niet ten koste gaan van de verslaggeving van het uitvoerend werk. Het Panel stelt verder vast, dat de instellingen zich over het algemeen zelfverzekender en duidelijker uitspreken over hun plaats in de samenleving dan in de vorige toetsingsronde.

De toetsing per criterium

Werkontwikkeling

De jaarverslagen zijn vaak nog te beschrijvend en te weinig resultaatgericht. Toch is er sprake van verbetering in de zin dat aan wordt gegeven wat het effect, of juist niet, is geweest van de inspanning afgezet tegen het geld en de tijd, die er aan worden besteed. Steeds meer instellingen toetsen het werk systematisch aan de eigen doelstellingen.

Bijzondere Vermeldingen : de Stichting Buurtwerk Goes en de Stichting Opbouwwerk Weesp.

Informatie-overdracht

De jaarverslagen zijn over het algemeen korter en zakelijker, met vermijding van de ouderwetse tenenkrommende, wollige welzijnstaal, die nagenoeg uit de jaarverslagen is verdwenen.

Bijzondere Vermeldingen: de Stichting Opbouwwerk Amstelveen en de Stichting Opbouwwerk Maasland in Oss.

Financiering

De traditionele, zij het verlaagde, subsidie blijft gehandhaafd als voornaamste financieringsbron. In geen van de verslagen wordt aandacht besteed aan efficiency en kostenbeheersing. Het Panel wijst op de mogelijkheid om de kosten van projecten of vormen van ondersteuning te berekenen als een eerste bescheiden stap op weg naar beheersing van zulke kosten.

Bijzondere Vermeldingen: de Stichting Welzijn in Oosterhout en de Stichting Bussumse Gemeenschap; zij vormen de enige twee instellingen, die in hun jaarverslag een financiële verantwoording op nemen, die verder gaat dan het bijvoegen van de begroting in een bijlage.

Interne verhoudingen

De aandacht hiervoor is ten opzichte van de eerste toetsingsronde sterk verbeterd: bijna in elk ingezonden verslag wordt melding gemaakt van de instellingsstructuur, van de samenstelling van bestuur, staf, eventueel van de gebruikersraad en van de verdeling van taken en bevoegdheden. De nieuwe federaties, de werkgeverskoepels, voegen vaak een personeelsparagraaf of een sociaal verslag toe.

Bijzondere Vermelding: de Stichting Welzijn uit Goirle, de Alkmaarse Huurders Overkoepeling en de Stichting Wijkwerk Deventer

Maatschappelijke berichtgeving

Een adequate analyse van de maatschappelijke omgeving van de instellingen maakt het mogelijk conclusies te trekken ten aanzien van de eigen inzet en gewenste initiatieven, hetzij in de vorm van nieuwe activiteiten of acties, hetzij in de vorm van beleidsadviezen of signalering. De uitwisseling van de in de instellingen aanwezige

kennis en ervaring kan een schat van informatie opleveren betreffende de stand van zaken in de samenleving. Ongeveer de helft van de verslagen besteed aandacht aan de situatie van de gebruikersgroepen. Ook de bestuurlijke context krijgt soms aandacht.

Bijzondere Vermelding: de Stichting Opbouwwerk Hoogezand-Sappemeer.

De Prijswinnaars

1. De Alkmaarse Huurders Overkoepeling
2. De Stichting Opbouwwerk in Weesp
3. De Stichting Wijkwerk Deventer

Twee inzendingen verdienen volgens het Panel aparte aandacht. In de eerste plaats het verslag 'Onze wijk Cool', ingezonden door het Instituut Opbouwwerk Rotterdam; het betreft weliswaar geen jaarverslag, maar 'een schitterend uitgevoerd boekwerk, een historisch document, een juweel van een verslag van jarenlange bewonersactiviteit'.

In de tweede plaats noemt de jury het verslag van de Stichting Wijkorganisatie Adlan uit Leeuwarden, een bewonersorganisatie van louter vrijwilligers, die een indrukwekkend aantal activiteiten onderneemt: *Het verslag getuigt van het wel en wee van een enthousiaste bewonersorganisatie. Zo kan het ook!*

De Presentatiebijeenkomst

De presentatiebijeenkomst vindt dit jaar op uitnodiging van het gemeentebestuur plaats in Alkmaar op 2 oktober 1987.

De Panellezing

De jaarlijkse panellezing wordt uitgesproken door dr. A. Nauta, adjunct-directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Het Sociaal en Cultureel Rapport 1986 besteedt voor het eerst sinds 1974 expliciet aandacht aan het opbouwwerk. In de kader van de vernieuwing van het maatschappelijk bestel ziet het SCP een grotere bemiddelende rol weggelegd voor het opbouwwerk in de relaties tussen groepen actieve bewoners en overheidsinstanties: *Waar deze relaties thans vaak minder gepoliticiseerd zijn en het meer om materiele belangen en concrete projecten gaat, worden nieuwe mogelijkheden gezien voor een professionele inbreng van deze in verdunding geraakte werksport*, zegt het rapport. Als voorbeelden worden genoemd de terreinen van zelfbeheer in de gebouwde omgeving en belangenbehartiging van uitkeringsgerechtigden. Dr. Nauta licht toe, dat de behoefte aan een grotere rol van het opbouwwerk voortkomt uit de afbraak van het maatschappelijk middenveld, waardoor de burger en de overheid directer op de voorgrond zijn getreden. Het SCP constateert een toenemende steun onder de bevolking voor het behoud van de sociale en collectieve voorzieningen. Ook de politiek lijkt meer ruimte te bieden aan de collectieve sector, stelt dr. Nauta in 1987, op een moment dat de ideologische zegetocht van het marktdenken nog slechts aan het begin staat.



6. De derde ronde: 1988

In de derde ronde staat deelname aan de toetsing ook open voor projectverslagen. Niet meer dan 30 jaarverslagen worden deze keer ter beoordeling voorgelegd. Ze zijn voornamelijk afkomstig uit Noord- en Zuid-Holland, Groningen, Gelderland en Noord-Brabant. Jaarverslagen uit Friesland, Drenthe en de polders ontbreken totaal. Van de projectverslagen verwacht het Panel informatie over:

- * de inhoud van het project;
- * de achtergrond van het project in de vorm van een situatieschets en de ontstaansgeschiedenis;
- * de organisatie en de realisatie van het project;
- * remmers en stroomversnellers, resultaten, follow-up;
- * de rol van het opbouwwerk. Dit alles bij voorkeur geïllustreerd met concrete voorbeelden.

Van de 9 ingezonden projectverslagen voldoen slechts 4 aan de criteria van het Panel.

Uit het juryrapport:

Er zitten juweeltjes tussen dit jaar! De doorsneekwaliteit van de inzendingen is goed, met, laten we eerlijk zijn, wakkere broeders tussen uitblinkende zussen.

Presentatie en effectmeting

Het Panel is opgetogen over pogingen om het jaarverslag te verlevendigen door te spelen met de vorm, het gebruik van illustraties en grafieken, waarin het effect van het werk visueel wordt weergegeven.

Maatschappelijke berichtgeving

In veel verslagen mist het Panel informatie over de omvang en aard van het clientsysteem.

Financiën

Veel organisaties nemen niet de moeite om een financieel overzicht in hun verslag op te nemen. Sommige instellingen daarentegen geven niet alleen blijk van een zeer creatieve omgang met geld en fondswerving, maar geven ook een beschouwing over de pro's en contra's van alternatieve fondswerving.

Personeelsbeleid

Een enkele instelling heeft een logboek aangelegd van de taken en werkzaamheden van vrijwilligers met het oog op het verloop. Ook maken een paar organisaties apart melding van de zaken, waar het bestuur zich in het verslagjaar mee heeft beziggehouden.

De Prijswinnaars

* de Stichting Opbouwwerk Uden eo.
De Stichting Opbouwwerk uit Uden legt volgens het Panel met een heel creatieve lay-out een visueel zichtbare koppeling tussen de plannen, het daadwerkelijke resultaat en de toekomst.

* de Stichting Bussumse Gemeenschap
De Stichting Bussumse Gemeenschap geeft volgens het Panel inventief informatie over de (potentiële) cliënteel en over de financiën.

* de Stichting Opbouwwerk Amstelveen
Het Panel heeft veel waardering voor de plaatsbepaling (visie, doelen en werkwijze) in het verslag van de Stichting Opbouwwerk Amstelveen.

* de Stichting Opbouwwerk Hardenberg-Gramsbergen
Het verslag van de Stichting Opbouwwerk Hardenberg-Gramsbergen springt er naar het oordeel van het Panel uit door het gebruik van grafieken, die toegankelijke informatie bieden over de tijdsbesteding per werksort, werkinhoud en gebied.

* Het Werkgelegenheidsproject Helmond-Noord
De resultaten van het Helmondse werkgelegenheidsproject zijn volgens het Panel indrukwekkend. Het verslag zelf levert een belangrijke bijdrage aan de methodiekontwikkeling in het opbouwwerk.

De Presentatiebijeenkomst

Voor de presentatiebijeenkomst geniet het Panel dit jaar de gastvrijheid van de gemeente Uden. Op vrijdagmiddag 25 november 1988 wordt een goed gevulde zaal onthaald op een hartelijk welkom en goed gevulde stukken Udens kersengebak. De Udense wethouder J. Huisman-De Bie schetst in haar welkomstwoord de uitstekende relatie tussen het lokale bestuur en het plaatselijke opbouwwerk. De Panelvoorzitter Hendriks wordt als dank voor de prijstoekenning aan de Udense Stichting Opbouwwerk een stropdas omgedaan met het gemeentewapen.

Het woord wordt verder gevoerd door de delegaties van de prijswinnaars: stafleden, bestuursleden en gemeente-bestuurders. De Helmonders geven een toelichting op hun succesvolle werkgelegenheidsproject, gebaseerd op de samenwerking tussen het opbouwwerk, het arbeidsbureau en de gemeente bij de bestrijding van de langdurige werkloosheid. Hun woorden wordt kracht bijgezet door de vertoning van de videofilm over het project onder de titel 'Werk, dat past!'

Op verzoek van het Panel geeft Hanneke Engelsman van het Opbouwwerk Amstelveen een beschrijving van het opmerkelijk woonwagenvoertuigproject in die plaats, alvorens de panelleden Tilly Schenkels-van 't Riet en Hil Post overgaan op de uitreiking van ingelijste oorkondes, panelrapporten, cadeaubonnen en bloemen aan de prijswinnaars.

De Panellezing

De panellezing wordt dit jaar uitgesproken door drs. Paul van Velpen, deskundige op het gebied van welzijnsmarketing en lid van het Panel. Hij houdt een kort en prikkelend betoog, waarin hij de opbouwwerkinstellingen uitdaagt om de gemeenten te bekijken als 'klanten' en zichzelf als 'leveranciers'. De eerste vraag moet dan zijn: wat heeft die klant nodig? De klant is vooral geïnteresseerd in kostenbesparing. In dat kader schetst hij enkele

voorbeelden van innovaties op het terrein van het ouderenwerk, die gelijktijdig de keuzevrijheid van ouderen vergroten en het beslag op de gemeentelijke middelen verkleinen. Als een ander mogelijk nieuw produkt van het opbouwwerk noemt hij, voortbordurend op de door Saskia Stuiveling tijdens de eerste panellezing geïntroduceerde 'maatschappelijke berichtgeving', het opstellen van 'sociale rapportages' - naar analogie van de milieu-apportages - die een rol kunnen spelen in de ontwikkeling van het lokale sociale beleid.

7. De Handleiding voor het maken van een jaarverslag

Na drie toetsingsrondes besluit het Panel om de inzichten en ervaringen, die in drie jaar toetsingsarbeid zijn opgedaan op papier te zetten in de vorm van een handleiding voor het maken van een jaarverslag als handreiking aan en wegwijzer voor de bestuurders en de medewerkers van welzijnsinstellingen. Hieronder volgt een kleine selectie van de in de handleiding opgenomen aanbevelingen.

Beeldvorming: Kies een imago, waarin je jezelf herkent en dat je wilt uitdragen. Een eenmaal gekozen beeld kan behalve in het jaarverslag worden uitgedragen via krantekoppen, dagelijkse omgang, entree, enz.

Leesbaarheid: Besteed bijzondere aandacht aan layout, inhoudsopgave en drukwerk. Houd de relevante informatie kort en zakelijk. Vermijd jargon, formeel taalgebruik en lange zinnen. Beknoptheid komt de leesbaarheid ten goede. Het verslag van een middelgrote instelling mag maximaal 10-12 pagina's lang zijn.

Personeelsbeleid: Ook en met name in conflictsituaties dient de berichtgeving zakelijk te zijn. Het beleid ten aanzien van de inzet van vrijwilligers dient te worden beschouwd als een vast onderdeel van het totale (personeels)beleid.

Financieel beheer: De eenheid van financieel en inhoudelijk verslag verhoogt het inzicht. Het financieel beleid moet hier aan de orde komen. De financiële jaarstukken horen thuis in een bijlage.

Maatschappelijke berichten: Maatschappelijke berichtgeving is met name van belang in het geval van veranderingen in de maatschappelijke omgeving of met betrekking tot de doelgroepen. Het inschakelen van deskundigen kan de kwaliteit van de maatschappelijke berichtgeving ten goede komen.

Projecten:

Maak een apart projectverslag van tijdelijke werkzaamheden, die een eigen doel en budget hebben en besteed daarin aandacht aan de volgende aspecten;

- * de betrokkenen bij het project, hun rol en functie;
- * de aard en doelstelling van het project, het beoogde resultaat;
- * de duur van het project; planning en voortgang;
- * begroting, budgetbeheer, financiële verslaglegging;
- * kosten en effectiviteit;
- * nazorg, feedback en follow up.



8. De vierde ronde: 1989

Voor de vierde toetsingsronde worden 78 jaarverslagen ingezonden, het merendeel over het verslagjaar 1988. Voor het eerst zijn daarbij ook jaarverslagen uit het maatschappelijk werk en de gezinsverzorging.

Uit het juryrapport

Het Panel sielt vast, dat de kwaliteit van de verslaglegging van de opbouwwerkinstellingen, die de afgelopen vier jaar deel hebben genomen aan de toetsing zichtbaar is verbeterd.

De toetsing per criterium

Presentatie, informatie-overdracht

Over het algemeen zijn de jaarverslagen duidelijk van opzet, goed leesbaar en aantrekkelijk vorm gegeven. In toenemende mate wordt aandacht besteed aan het personeelsbeleid. Het maatschappelijk werk kampt met het probleem: hoe verwerk je op een creatieve manier registratiegegevens: spelen met vormgeving tabellen met grafiekjes of kolomdiagrammen in plaats van bijlagen met bladzijden vol tabellen. Te weinig worden cijfers toegelicht of worden conclusies verbonden aan het cijfermateriaal.

Ervolle vermeldingen

- * de Stichting Dienstverlening Regio Gouda: een oorspronkelijke opzet
- * de Stichting 'Rondom Mark en Weerij's' uit Breda: origineel vormgegeven als een krant



- * de Stichting Bussumse Gemeenschap: blijft mooie verslagen maken!
- * de Maatschappelijke Dienstverlening IJssel-Vecht Delta en 'De Liemers' uit Zevenaar: twee voorbeelden van een originele verwerking van registratiegegevens

Doeltreffend werken

In eerdere jaren was van het systematisch meten van effecten door de terugkoppeling van resultaat naar (concrete) doelstelling slechts bij uitzondering sprake. Nu is dat gemeengoed, vaak origineel verwoord en gerelateerd aan toekomstig beleid. Daarmee krijgt de lezer een goed inzicht in de concrete doelstelling (van project of activiteit), het resultaat van het werk afgemeten aan die doelstelling en de conclusie voor toekomstig beleid. De jaarverslagen op het terrein van het maatschappelijk werk schieten volgens het Panel over het algemeen nog tekort als het gaat om het toetsen van de eigen doeltreffendheid op basis van de registratiecijfers. Goede aanzetten daartoe zijn te vinden in de jaarverslagen van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening IJssel-Vecht Delta, Maatschappelijke Werk Emmen en het Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag.

Eervolle vermeldingen

- * de Stichting Opbouwwerk Hardenberg-Gramsbergen;
- * de Stichting Opbouwwerk Regio Maasland in Oss;
- * de Stedelijke Commissie Opbouwwerk, Den Haag;
- * de Stichting Push, Hellevoetsluis.

Maatschappelijke berichtgeving

In de jaarverslagen over 1988 staan weinig expliciete maatschappelijke berichten, wel wordt vaak aandacht besteed aan de maatschappelijke context, waarbinnen men werkt. Het Panel is van mening, dat de maatschappelijke signalering uit het werkveld ten behoeve van beleidsmakers en subsidënten meer aandacht verdient.

Eervolle vermeldingen

- * de Stichting Vlieg, Bussum: *een klein juweel van oer verslag over hoe vrijwilligers een winkel opzetten en in stand houden;*
- * het IMA-project Epe, Heerde, Hattem: *"dit project betreft innovatiebeleid maatschappelijk werk voor arbeidsongeschikten"*

Financieel beheer

Er bestaat een hardnekkige traditie om een apart financieel verslag te maken 'alsof er geen verband bestaat tussen werk en financiering'.

Het gaat bij financieel beheer niet alleen om inkomstenbeleid en budgetbeheer, maar ook om kostprijsberekeningen: wat kost een uur van een werker? hoe productief wordt er gewerkt? welke efficiencymaatregelen zijn er nodig en mogelijk? Het doel is bedrijfsmatig werken!

Eervolle vermeldingen

- * het Centrum voor Maatschappelijke Dienstverlening in de Kromme Rijn streek, Bunnik: het verslag geeft een aanzet tot kostprijscalculatie

- * de Maatschappelijke Dienstverlening IJssel-Vecht Delta.

Personeelsbeleid

Op dit punt scoort het maatschappelijk werk volgens het Panel duidelijk beter dan het opbouwwerk.

Eervolle vermeldingen

- * het Maatschappelijk Werk, Deurne
- * het Maatschappelijk Werk, Emmen
- * de Nispenhof, Doetinchem.

De Prijswinnaars

Vanwege de uitbreiding van de toetsing naar jaarverslagen uit het maatschappelijk werk en de gezinsverzorging wordt de formule aangepast. Een recht toe recht aan vergelijking doet volgens het Panel onrecht aan de typische eigenaardigheden van de verschillende werksoorten. Daarom kent het Panel dit jaar prijzen toe per sector, voor het beste projectverslag en de Panelprijs uit alle inzendingen.

De prijswinnaar in de sector Opbouwwerk

- * de Stichting Samenlevingsopbouw Lieshout-Mariahout: een kleine instelling met beperkte middelen toont continuïteit in kwaliteit.

De prijswinnaar in de sector Maatschappelijk Werk/Gezinsverzorging

- * de Nispenhof, Doetinchem.

Het beste projectverslag

- * de Stichting Vlieg, Bussum: *het verslag van deze vrijwilligersorganisatie spant absoluut de kroon; het handelt een afwijkend jargon en ademt daardoor een bijzondere sfeer; er is sprake van een bedrijfsmatige aanpak en het verslag vormt daarmee een aardig PR-instrument; De samenstellers van het verslag zijn er in geslaagd hun enthousiasme over te brengen op de lezer!*

De Panelprijs

- * de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening IJssel-Vecht Delta, Zwolle: een verslag, dat maximaal scoort op alle criteria

De Presentatiebijeenkomst

Op 26 januari 1990 verwelkomt wethouder H. Dijkstra namens de gemeente Zwolle een honderdtal aanwezigen op de presentatiebijeenkomst in de door een zware storm geteisterde Nieuwe Buitensociëteit. Hij beklemtoont dat een goed jaarverslag van groot belang is voor de subsidiërende gemeente en voor de publieke verantwoording. Panelid Jan van Eeden geeft een toelichting op het juryrapport voorafgaande aan de prijsuitreiking. Hij wijst erop, dat het afmeten van het resultaat aan het gestelde doel beter kan, zeker in het maatschappelijk werk waar zoveel cijfermateriaal voorhanden is. De winnaar van de Panelprijs, de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening IJssel-Vecht Delta, ontvangt uit handen van Paul Bulterman de door Stimio

ter beschikking gestelde personal computer met printer. De overige prijswinnaars ontvangen een geldprijs ter grootte van driehonderd gulden.

De Panellezing

De jaarlijkse panellezing wordt verzorgd door mr. Paul Kuypers, zelf betrokken bij het opbouwwerk, publicist en later directeur van politiek-cultureel centrum De Balie, die een kritische verhandeling houdt over het thema 'Sociale Vernieuwing'.

9. Vijf jaar Toetsing Jaarverslagen: een tussenstand

Bij het eerste lustrum kijkt het Panel terug op vijf turbulente jaren. Veel instellingen zijn verdwenen, gefuseerd of opgegaan in een groter verband. Veel instellingen hebben de neiging zich vast te klampen aan een glorierijk verleden. Daarnaast wordt er ook geëxperimenteerd met het oog op de toekomst. Het welzijnswerk in het algemeen en het opbouwwerk in het bijzonder is verzeeld geraakt in een ernstige identiteitscrisis. De sector is ontwikkeld in een professionele overlevingsstrijd. In de tweede helft van de jaren tachtig zijn de jaarverslagen dik: er zijn veel pagina's nodig om de woede, frustraties en tranen onder woorden te brengen. De verslaglegging neigt naar navelstaren.

In het begin van de jaren negentig is de stijl van de verslagen anders. De herstructurering is achter de rug. Er treedt een zekere stabilisatie op qua organisatie en (lager) budget. De verslagen zijn dunner en zakelijker geworden, veel meer dan daarvoor georiënteerd op de doelgroep(en) en de uitvoering. Met name in de steden hebben schaalvergroting en rationalisatie hun werk gedaan. Toch heeft dat niet geresulteerd in een kille, zakelijke werkuvoering, die immers niet te rijmen valt met de methodische aanpak van het welzijnswerk. Doeltreffend en doelmatig werken blijkt samen te kunnen gaan met betrokkenheid bij werk en mensen.

Een andere ontwikkeling, die het Panel signaleert, is de tendens om steeds meer over te stappen op kleine, slagvaardige besturen. Er ontstaat een spanning tussen flexibiliteit en betrokkenheid enerzijds en meebeslissen door zitting te nemen in een (groot) bestuur (= democratie) anderzijds. Het is nog niet algemeen geaccepteerd, dat een democratisch bestuur niet per se een deskundig bestuur hoeft te zijn.

Sociale Vernieuwing

In 1989 lanceert het nieuwe kabinet-Lubbers/Kok de sociale vernieuwing. Het concept is ontleend aan een nota van de Rotterdamse commissie-Idenburg: 'Het nieuwe Rotterdam in sociaal perspectief'. Later blijken veel in het kader van de sociale vernieuwing onderno-

men activiteiten niet meer maar ook niet minder te behelzen dan het oude, vertrouwde opbouwwerk te velde. De samenleving wordt geconfronteerd met een dreigende tweedeling als gevolg van het jarenlange 'no-nonsense'-beleid. Er is sprake van hardnekkige werkloosheid, verpaupering, verloederung van de woonomgeving, isolement van ouderen en marginalisering van immigranten, samengeballad in stedelijke achterstandswijken. De voorzieningen van de verzorgingsstaat nemen de plaats in van traditionele sociale verbanden als gezin, buurt, klas- en van erk.

De sociale vernieuwing mikt op verantwoordelijk burgerschap in een zorgzame samenleving: zelfdoen, zelfwerkzaamheid en zelfbeheer in plaats van de verslavende afhankelijkheid van de bureaucratische verzorgingsstaat. De inzet is het tegengaan van de dreigende maatschappelijke desintegratie. Het gaat om verbetering van de publieke voorzieningen en bestrijding van langdurige werkloosheid, maar ook om bestuurlijke vernieuwing: decentralisatie, deregulering en het doorbreken van de verkokering via samenwerking tussen lokale overheidsdiensten en maatschappelijke organisaties. De verpakking van het sociaal beleid moet worden doorbroken. De rijksoverheid geeft meer beleidsruimte aan gemeenten en aan het maatschappelijk middenveld: wijk- en buurtorganisaties, het sociaal-cultureel werk, gezondheidszorg, onderwijs en sociale partners. Centraal staan de drie 'cirkels': arbeid, scholing en inkomen; wonen (verbeteren leefomgeving) en zorg (verbeteren van de doelmatigheid en de kwaliteit van de voorzieningen). Het disciplinerende karakter van de sociale vernieuwing blijkt onder meer uit de sterke oriëntatie op diverse vormen van sociaal beheer en de handhaving van de openbare orde met name in de onderste lagen van de samenleving. De critici doen de sociale vernieuwing af als de ideologische legitimatie van de politieke koerswijziging na twaalf jaar confessioneel-liberaal beleid. Geld voor nieuw beleid komt er niet. De verlaging van het financieringstekort houdt voorrang. Het gaat slechts om het verleggen van geldstromen. Om oude wijn in nieuwe zakken. Om gebakken lucht.

Toch biedt de sociale vernieuwing ook nieuwe mogelijkheden en perspectieven voor het welzijnswerk, zoals drs. Jim Schuyt, directeur Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting, stelt in de Panellezing 1991. Sociale vernieuwing biedt volgens hem de mogelijkheid om geld binnen te halen met innoverende sociale projecten (ideeën, initiatieven en joint-ventures), om de moedeloosheid en uitzichtloosheid te doorbreken, om een nieuw élan los te maken en op nieuwe taken en kansen voor het welzijns- en opbouwwerk na het zieltogend bestaan in de jaren tachtig, waarin het vrijwel werd gezuinigd: "Echter door de kritische pers achterna te lopen, door badinerend te praten over de sociale vernieuwing, loopt u het risico de kansen, die sociale vernieuwing u biedt, over het hoofd te zien", waarschuwt hij tijdens de vijfde feestelijke presentatiebijeenkomst van het Panel.

10. De vijfde ronde: 1990-1991

De vijfde ronde krijgt het Panel 68 jaarverslagen ter toetsing voorgelegd, waaronder 7 verslagen uit het ouderenwerk, dat voor het eerst meedoet. Ouderen, die overwegen om in een bejaardencentrum te gaan wonen, hebben belang bij goede jaarverslagen. Immers het opgeven van de eigen vertrouwde woonomgeving is een zware beslissing. Aan de hand van de jaarverslagen moeten zij zich een goed beeld kunnen vormen van wat hen te wachten staat. De lustrumronde staat sterk in het teken van de sociale vernieuwing. Het Panel looft een speciale prijs uit voor het verslag, dat op originele en inzichtelijke wijze een sociale vernieuwende praktijk beschrijft. Het Panel hoopt, dat deze Dynamoprijs een stimulans vormt voor een dynamische en doorbrekende aanpak: creatieve probleemoplossingen, het weghalen van schotten, het opruimen van obstakels en het ondersteunen van initiatieven, gericht op het verbeteren van de kansen van mensen en groepen. De prijs bestaat uit een plastiek, getiteld 'de doorbraak', dat beschikbaar wordt gesteld door het Landelijk Platform Opbouwwerk. Verder kent het Panel een viertal Waarderingsprijzen toe, welwillend aangeboden door Stimio, Hamann Bedrijfsondersteuning en het Landelijk Platform Opbouwwerk: de Algemene Waarderingsprijs voor het beste jaarverslag of projectverslag en drie Sector-Waarderingsprijzen voor opbouwwerk/samenlevingsopbouw; algemeen maatschappelijk werk en ouderenwerk.

Uit het juryrapport

Doeltreffend werken

Er is op dit punt nog steeds ruimte voor verbetering, hoewel een groeiend aantal instellingen een relatie legt tussen resultaten en doelstellingen. Cijfers zeggen niet alles. Deelnemersaantallen vertellen niet of de klant tevreden is en of de bedoelde doelgroep wordt bereikt. Een toenemend aantal instellingen integreert het jaarverslag en het beleidsplan. Er is dan sprake van 'feed-forward': het handelen van nu wordt gevoed vanuit de visie op morgen. Strategisch denken behelst meer dan alleen het doortrekken van de lijnen uit het verleden. Het gaat om visie en vernieuwing, om voorstellingsvermogen: welke acties worden morgen van ons verwacht? Nog steeds zijn er instellingen, die niet verder komen dan het puur beschrijven en opsommen van alle activiteiten.

Doelmatig werken

Dit jaar is er voor het eerst een reeks verslagen, waarin financieel en inhoudelijk verslag zijn gecombineerd. Integratie kan meer zijn dan het bundelen van twee verslagen in een koft. Misschien kan zo'n ontwikkeling zich in stappen voltrekken: eerst de combinatie van beide verslagen, dan de verwerking van de gegevens tot kengetallen en tot slot het verbinden van conclusies aan deze kengetallen.

Sociale Vernieuwing

Van de doorwerking van de prille sociale vernieuwingsgedachte in de praktijk van de maatschappelijke dienstverlening is in de jaarverslagen over 1990 nog betrekkelijk weinig te bespeuren.

De Prijswinnaars

De Sector-Waarderingsprijs Opbouwwerk:
de Stedelijke Commissie Opbouwwerk Den Haag

De Sector-Waarderingsprijs Maatschappelijke Werk:
de Stichting Maatschappelijk Werk Zuid-Kennemerland

De Sector-Waarderingsprijs Ouderenwerk:
de Stichting Welzijn Eindhoven

De Algemene Waarderingsprijs:
Samenlevingsopbouw Roden

De Dynamoprijs:
de WAO Overleggroep Midden-Brabant



Eervolle vermeldingen zijn er voor:

- * Maatschappelijk Werk, Arnhem
- * Buurtwerk, Eindhoven
- * Vereniging Kleine Dorpen, Drenthe
- * Stichting Opbouwwerk Maasland, Oss
- * Stichting Samenlevingsopbouw Lieshout-Mariahout
- * Stichting Samenlevingsopbouw Baarle
- * Stichting Opbouwwerk Sneek
- * Stichting Opbouwwerk Maassluis.

De Presentatiebijeenkomst

De presentatiebijeenkomst wordt deze keer vanwege het toekennen van de sectorprijs opbouwwerk aan de Stedelijke Commissie Opbouwwerk Den Haag gehouden in het Haagse Koninklijk Instituut van Ingenieurs. Op 8 februari 1991 worden de genodigden verwelkomd en toegesproken door Panelvoorzitter Hendriks en mevrouw

Andriessen, directeur Welzijn van de gemeente Den Haag. Na de prijsuitreiking wordt de bijeenkomst besloten met een geanimeerde receptie.

De Panellezing

De traditionele panellezing wordt deze keer gehouden

door drs. Jim Schuyt, directeur van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting en afkomstig uit het opbouwwerk. Hij bespreekt de stand van zaken van het welzijns-werk en de kansen, die de sociale vernieuwing biedt. Hij stelt vast, dat de categorale, curatieve en educatieve aspecten van het maatschappelijk ontwikkelingswerk de laatste jaren belangrijker zijn geworden. Dit als gevolg van andere politieke prioriteiten, niet van andere samenlevingsproblemen. In het opbouwwerk heeft het categoriaal werk het gewonnen van de territoriale belangenbehartiging. De problemen en de oplossingen worden geïsoleerd. Categorieaal opbouwwerk kan moeilijke scores, terwijl dat verlangd wordt, omdat de oplossingsscenario's bijna per definitie een geïsoleerd karakter hebben. De groei van het categorale werk is geboren uit bestuurlijke onmacht: 'als we weinig uitzicht hebben kunnen we er op zijn minst wat welzijnswerk tegenaan gooien. Als je helemaal niets meer verwacht, stel je als verplichting dat het welzijnswerk uit de eigen categorie moet voortkomen'

Ook in het maatschappelijk werk staat het curatieve voorop. Op zich is daar niets op tegen, maar wat achterwege blijft is het aan de kaak stellen van dominante samenlevingsproblemen. Voorbeeld: het verscherpt incassobeleid van woningbouwcorporaties bij toenemende financiële problemen bij huishoudens. Het maatschappelijk werk bekommert zich om mensen met betalingsmoeilijkheden (afbetalingsregelingen, adviezen rond het beheer van het huishoudbudget), maar het beleid van de woningbouwcorporatie wordt niet aan de kaak gesteld. Het ouderenwerk heeft de wind mee. Ouderen en overheid hebben er beide belang bij, dat ouderen langer zelfstandig blijven wonen. Schuyt ziet nieuwe kansen voor het ontwikkelingswerk in het kader van de sociale vernieuwing. Het betreft het ontwikkelen van maatschappelijk gedragen projecten. Het welzijnswerk moet ook het aspect van de bestuurlijke vernieuwing in het oog houden. Het welzijnswerk moet het als zijn taak zien om ervaringen, opgedaan met het ondersteunen van bewonersorganisaties en met het



individuele klantenwerk, te vertalen naar de bestuurlijke vernieuwing. Het opbouwwerk kan eigenhandig adviezen uitbrengen aan instituties, mits deze gebaseerd zijn op ervaring met het helpen en ondersteunen van bewoners. Het opbouwwerk beschikt immers over unieke en voor beleidsinstanties en beleidsmakers uiterst schaarse informatie; namelijk die vanuit de bewoners. Dit moet en kan beter worden benut. Bijvoorbeeld door middel van een periodiek signalement, waarin zaken aan de kaak worden gesteld, die door de instituties niet goed worden aangepakt onder de titel 'Bureaucratische belevenissen'. Tot slot onderstreept Schuyt het grote belang van 'institutionalisering' van het opbouwwerk in het bijzonder en het welzijnswerk in het algemeen. Zonder een vorm van institutionalisering verdwijnen de successen als sneeuw voor de zon. De belangrijkste voorwaarde en daarmee één van de hoogste prioriteiten ligt volgens Schuyt in de versterking van de professionaliteit van het werk: *De problemen van het opbouwwerk in de jaren '75-'85 zijn naar mijn vaste overtuiging voor een belangrijk deel veroorzaakt door het ver onder de maat blijven van de diverse opleidingen. Het paraool destijds leek, nergens verstand van hebben en overal een mening over hebben!*

Schuyt pleit ook voor een inhoudelijke herijking van het werk, waarbij de centrale vraag moet zijn: op welke wijze kan het opbouwwerk inspelen op de vragen, die in het kader van de sociale vernieuwing aan de orde zijn? Eventueel moet het opbouwwerk de hulp inroepen van een gerenommeerd bureau als McKinsey. Schuyt dicht het opbouwwerk een unieke positie toe: *Door het helpen en ondersteunen van bewoners verkrijgt het opbouwwerk informatie, die beleidsmakers en -instanties opde missen. Het mes slijdt dan aan twee kanten: bewoners krijgen of behouden hun eigen professionele ondersteuners en hulpverleners om beter op te kunnen komen voor hun belangen, terwijl door de bijdrage van het opbouwwerk aan de bestuurlijke vernieuwing de dienstverlening aan de burgers door de instituties wordt verbeterd.*

11. De zesde ronde: 1992

Het aantal deelnemers aan de toetsing ligt voor het eerst ruim boven de honderd, bijna een verdubbeling ten opzichte van de vorige ronde. De groei komt voor een deel voort uit de uitbreiding van het toetsingssterrein met de verslavingszorg in casu de Consultatiebureau voor Alcohol en Drugs (CAD's). De voornaamste groei komt echter voort uit de verdubbeling van de inzendingen uit de sectoren ouderenwerk en maatschappelijke dienstverlening.

De Dynamoprijs wordt dit jaar niet toegekend voor een jaarverslag, maar aan een sociaal vernieuwingsproject. Hiertoe heeft het Panel samenwerking gezocht en gevonden met het Landelijk Samenwerkingsverband Achterstandsgebieden (LSA), een organisatie die onder meer Landelijke Bewonersdagen en Werkconferenties



organiseert en die de Nieuwsbrief 'LSA-Berichten' uitbrengt. Het LSA heeft een Projectenbank Sociale Vernieuwing opgezet, waarin 220 projecten in kaart zijn gebracht. Op grond van deze informatie heeft het LSA een voordracht gedaan van 10 projecten met een hoog sociaal vernieuwingsgehalte. Het Panel kiest uit deze shortlist de winnaar van de Waarderingsprijs Sociale Vernieuwing, bestaande uit een geldbedrag, deze keer beschikbaar gesteld door de Uitgeverij H.D. Samson-Tjeenk Willink (uitgever van de Nieuwsbrief Sociale Vernieuwing, Alphen aan den Rijn), alsmede de plastic 'de doorbraak', beschikbaar gesteld door het Landelijk Platform Opbouwwerk.

Uit de voordracht van het LSA: *Wat sociale vernieuwing is, moet in praktijk gestalte krijgen in concrete projecten. Deze projecten spelen zich af op een groot aantal beleidsterreinen op het gebied van werken, wonen, weten en zorg. Doelstelling van de sociale vernieuwing zijn o.a. integrale aanpak van achterstandsproblematiek en dus ontkokering; verhoging van de participatie van mensen om wie het gaat ...; verhoging van de kwaliteit en dus innovatie van het voorzieningenaanbod.*

Uit het juryrapport

De trend

De sleutelwoorden in het juryrapport 1992 zijn Public Relations, identiteit en imago. Daarmee haakt het Panel in op een kenmerkende ontwikkeling in het begin van de jaren negentig: het jaarverslag wordt steeds meer gebruikt als PR-instrument. Er is sprake van vernieuwend taalgebruik en vernieuwde vormgeving. Het Panel beschouwt dat als een verrisende ontwikkeling, die creativiteit vrij baan geeft en die de toegankelijkheid van het jaarverslag ten goede komt.

Public Relations is niet alleen een kwestie van gladder mannen in snelle pakken. PR dient als middel om het beleid tegenover derden toe te lichten en de uitvoering te verantwoorden. Daarmee wordt het jaarverslag een identiteitsbewijs, dat mede bepalend is voor het imago van de instelling in de ogen van de andere: *Als de identiteit, die u naar buiten wilt dragen en het imago dat u hebt, ver uiteen liggen, kunt u daar wat aan doen. De wijze waarop u naar buiten treedt via het jaarverslag levert daar een belangrijke bijdrage aan.*

De criteria

Presentatie

Juist omdat de verslaglegging in het opbouwwerk in de loop der jaren is verbeterd, vindt het Panel het moment gekomen om strenger te oordelen. De CAD's leveren over het algemeen de meest fraaie verslagen. In het ouderenwerk springen de bejaardentehuizen er gunstig uit qua presentatie.

Doeltreffendheid

Het Panel volhardt in de mening, dat het publiceren van registratiegegevens sec geen inzicht geeft in de mate,

waarin doeltreffend wordt gewerkt. Registratiegegevens vormen managementinformatie, die pas waardevol wordt voor het publiek bij verdere bewerking tot maatschappelijk bericht of tot kostprijzen door koppeling van de financiële gegevens.

Terwijl de oudereninstellingen over de hele linie matig scoren op het punt van de presentatie, geven hun jaarverslagen een redelijk inzicht in hun effectiviteit. De CAD's scoren over de hele linie onder de maat: uit de prachtige jaarverslagen kan men niet opmaken wat het effect is van al het werk. Weliswaar wordt er veel aandacht gegeven aan structuren en financieringsregelingen. Maar het werk zelf wordt meestal niet gerelateerd aan de werkplannen noch worden conclusies verbonden aan de resultaten. Ook over de effectiviteit van de verschillende gehanteerde methodieken wordt nauwelijks informatie gegeven. Terwijl het materiaal en de kennis in huis is.

De sectoren opbouwwerk en maatschappelijk werk (maatschappelijke zorg) scoren weliswaar beter, maar een kwart van de instellingen blijft op dit punt toch nog in gebreke.

Maatschappelijke berichtgeving

Een onderlinge vergelijking tussen de sectoren op dit punt acht het Panel minder zinvol, omdat het inhoudelijke zaken bij uitstek betreft. Ongeveer de helft van de inzenders, redelijk gelijk verdeeld over de sectoren, komt met een maatschappelijk bericht. Met name hulpverlenersinstellingen die zich inzetten voor een bijzondere doelgroep of een specifiek probleem (bijzonder jeugdwerk, incesthulpverlening) slagen er soms wonderwel in hun registratiemateriaal uit te werken tot een goed, zeer waardevol maatschappelijk bericht.

Financieel beheer

De traditie om de financiële kengetallen buiten de deur te houden blijft bij een groot aantal instellingen in alle sectoren hardnekkig. Evenals de terughoudendheid in het bewerken van de financiële gegevens. Is hier sprake van angst voor de politieke gevolgen? Werken de traditionele rijkssubsidievoorwaarden een splitsing van inhoudelijke en financiële verslaglegging in de hand? De score wordt weliswaar elk jaar steeds iets beter, maar het houdt naar de mening van het Panel toch nog niet over: 'In de sectoren samenlevingsopbouw en CAD geeft 30% van de instellingen een redelijk tot goed inzicht in kosten, beheer en financiering. Voor de sectoren maatschappelijke zorg en ouderenwerk is dat 25%'.

Personele aangelegenheden

Op dit punt gaan de bijzondere complimenten van het Panel uit naar de CAD's. In de sectoren samenlevingsopbouw en ouderenwerk moet de helft van de instellingen nog meer aandacht besteden aan personeelszaken. In de sectoren CAD en maatschappelijke zorg ligt het percentage instellingen met een redelijke sociale verslaglegging hoger. Bovendien is de sociale verslaglegging in deze twee sectoren inhoudelijk beter.

De Prijswinnaars

De algemene hoofdprijs:
Het Peizer Honk, Peize

Het beste verslag per sector

Opbouwwerk:
Stichting Welzijnscentrum, Zuidwolde

Eervolle vermeldingen:
* OBV Taalcurssussen, Den Haag
* Stichting Welzijn, Oosterhout
* Stedelijke Commissie Opbouwwerk Den Haag
* Stichting Samenlevingsopbouw Lieshout-Mariahout

Maatschappelijke Zorg:
Stichting Gemiva, Gouda

Eervolle vermeldingen:
* Sterrenberg, Huis ter Heide
* Stichting Thuisulp, Den Haag
* Maatschappelijk Werk IJssel-Vecht Delta, Zwolle.

Ouderanwerk:
Stichting Regionale Alarmservice voor Hulpzoekenden, Zwolle

Eervolle vermeldingen:
* Wissel, Zwolle
* WAO-overleggroep Midden-Brabant

Verslavingszorg:
CAD Limburg, Maastricht

Eervolle vermeldingen:
* CAD Drente
* CAD Noord-Holland
* Jellinek Centrum, Amsterdam

Hoewel zij niet op alle criteria hoog hebben gescoord, hebben de onderstaande jaarverslagen ook nog bijzondere indruk gemaakt op de jury:
* Stichting Dienstverlening Gehandicapten, Utrecht
* Centrale voor Pleegezinnen, Den Bosch
* Stichting Crisisopvang, Nijmegen.

De Dynamoprijs

Het Panel kent de Dynamoprijs toe aan de Huurdersvereniging Woensel-West, Eindhoven, die als vrijwilligersorganisatie van bewoners, met summiere beroeps ondersteuning zorg draagt voor het zelfbeheer van bewoners van hun eigen woningen in samenwerking met het gemeentelijk woningbouwbedrijf. *Deze vorm van participatie verbetert het leefklimaat en levert een aanzienlijke kostenbesparing op.*

Uit het Eindhovens Dagblad: *De zesjarige Huurdersvereniging beheert al drie jaar 876 woningen van de gemeentelijke dienst Beheer Woningen en Gebouwen (BWG). Elke dag brengen drie van de dertien vrijwilligers de BuurTinformatiewinkel om mensen*

met klachten en problemen met betrekking tot hun woning van dienst te zijn.

De Presentatiebijeenkomst

Dit jaar is het stadhuis van Eindhoven het toneel van de presentatiebijeenkomst. Op 26 februari 1992 worden het Panel gastvrij ontvangen door het gemeentebestuur. Dr. Jos van Kemenade reikt bij die gelegenheid trots de Dynamoprijs uit aan de plaatselijke Huurdersvereniging Woensel-West. In zijn toespraak prijst hij de mensen, die de sociale vernieuwing concreet gestalte geven: *Mensen, die de uitdaging van de sociale vernieuwing aannemen (reken immers tegen de stroom in, de stroom van onverschilligheid en gebrek aan betrokkenheid, die kenmerkend zijn voor grote, te grote delen van onze samenleving. De problemen worden te gemakkelijk afgeschreven op de overheid (niet als gevolg, dat een groot deel van de bevolking zich sterk afhankelijk voelt van de overheid. Sociale vernieuwing is nodig om het bolwerk van onverschilligheid en afhankelijkheid af te breken en er iets anders voor in de plaats te zetten, met name het besef dat niet een persoon of instelling alleen verantwoordelijk is voor het oplossen van zijn eigen problemen maar dat burgers, bedrijven, instellingen en overheden ook gezamenlijk verantwoordelijk zijn. Voor de (lokale) overheid betekent dat ook verbetering van de samenwerking tussen de verschillende diensten en instellingen. En van de dienstverlening aan (actieve) burgers.*

De Panellezing

Het Panel heeft dit jaar gekozen voor een duo-panellezing door twee personen met PR-ervaring in de profit en in de non-profitsector. Centraal staat de vraag of er verschil bestaat (moet bestaan) tussen PR-beleid voor commerciële en niet-commerciële organisaties. Op basis van zijn ervaring in beide sectoren beantwoordt de heer Max W. Kerremans, directeur van Van Rossum & Partners (Amsterdam), die vraag ontkennd. Men beoogt immers dezelfde doelstelling: het overbrengen van informatie en het verwerven van steun en sympathie. Volgens Simone de Koster, voorzitter van het Netwerk voor Communicatie (voorlichting, PR, publiciteit, promotie en marketing) in de Non-Profit Sector (NCN) ziet wel degelijk een verschil. Haar organisatie, die is ontstaan als afsplitsing van het Nederlands Genootschap voor Public Relations (voortkomend uit de commerciële sector), ontleent aan dit verschil juist zijn bestaansrecht. Het NCN voelt zich aanvankelijk professioneel 'minder' omdat in het welzijnswerk in tegenstelling tot in de commerciële sector de ethiek van PR-activiteiten sterk ter discussie staat. De laatste jaren raken ook de bestuurders van welzijnsinstellingen overtuigd van het belang van goede communicatie en kan er werk gemaakt worden van de professionalisering van de PR-functie binnen non-profitorganisaties. Toch blijven er verschillen.

1. De budgetten in de non-profit sector zijn kleiner; er moeten sponsors gezocht worden!
2. De PR-medewerker in de non-profit sector bevindt zich vaak in een marginale positie; het ontbreekt in veel



gevallen aan een PR-beleidsplan, als afgeleide van een totaal beleidsplan;

3. De aard van het produkt, dat zich richt op verschillende groepen (uitvoerders, klanten en subsidienten, hoe bereik je alle drie?) en het gebrek aan relativering:

Gezien de vele serieuze of gevoelig liggende onderwerpen kunnen we minder gemakkelijk gebruik maken van middelen als humor en esthetiek. Het mag niet te leuk en te mooi. Daar zijn we wel eens te voorzichtig in.

Vanwege deze verschillen is het voor PR-functionarissen moeilijker werken in de non-profit sector, aldus Simone de Koster: *Neem nu eens het jaarverslag: voor de non-profit sector is het maken van een jaarverslag meer dan een verantwoording van het budget, het is tevens een verantwoording van wat er gedaan is met gemeenschapsgeld. Alleen daarom al wordt er kritischer naar gekeken.*

12. De eerste werksecretaris aan het woord: een vraaggesprek met drs. Gerda Hamann

Gerda Hamann is bedrijfseconome en zij was zelfstandig werkzaam in bedrijfssteun, toen zij uitgenodigd werd als werksecretaris van het Panel met de opdracht: bekijk de jaarverslagen met een bedrijfsmatige bril. Uit een interview met het Welzijnsweekblad, 24 februari 1989:

Je ziet de autonome positie van de beroepskrachten af aan de jaarverslagen. De managers van de instellingen komen nauwelijks aan bod. Terwijl een jaarverslag bij uitstek een managementinstrument is, waarin kond wordt gedaan van marktontwikkelingen, nieuwe marktsegmenten, omzet, investeringen, resultaten en sociaal beleid. Dat kan ook in de sociale sector: instellingen moeten melding maken van ontwikkelingen in de doelgroepen, de vraag vanuit de doelgroepen en het dienstverleningsaanbod bij een kwantificeerbare vraag. En wel zodanig gepresenteerd, dat de subsidie het effect van zijn investering kan beoordelen. Helaas leggen de subsidievoorschriften beperkingen op aan de verslaglegging. Een echt bedrijfsmatig verslag blijft daarom nog toekomstmuziek.

Gerda Hamann toont zich persoonlijk minder gecharmeerd van het criterium 'maatschappelijke berichtgeving': zulke bespiegelingen horen volgens haar niet thuis in een jaarverslag: *Ik vind een verslag niet het juiste middel om knelpunten op de politieke agenda te krijgen.*

De werksecretaris kijkt terug:

Het oorspronkelijke idee (en eerste doel) achter het Panel was aantonen, dat een bedrijfsmatige aanpak in

het opbouwwerk en de maatschappelijke dienstverlening mogelijk was aan de hand van de jaarverslagen. Het Panel wilde laten zien, dat bedrijfsmatig werken mogelijk (en wenselijk) is zonder verlies van de inhoudelijke identiteit, waar men erg huiverig voor was. Het Panel hamerde op de koppeling van effectiviteit (de maatschappelijke kosten- en batenanalyse) en inhoud. De samenleving heeft immers recht op verantwoording van de beschikbaar gestelde financiële middelen.

'Het Panel wilde opbouwend bezig zijn. Niet met een opgeheven vingertje zeggen: zo moet het niet!, maar met goede voorbeelden laten zien: zo kan het ook! Als je het goed doet, is er feest en krijg je een beloning in de vorm van een prijs of een eervolle vermelding: dit Panel met deze expertise vindt, dat je het goed hebt gedaan. Dat werkt stimulerender dan straf uitdelen als iemand het niet goed heeft gedaan.

Het toetsingswerk van het Panel had zeker effect. Met de suggesties, die het Panel deed in het juryrapport en met betrekking tot de individuele jaarverslagen werd daadwerkelijk iets gedaan. Daar lette het Panel ook nadrukkelijk op.

Het beeld van het welzijnswerk is sterk veranderd sinds de oprichting van het Panel. De achtereenvolgende reorganisatie- en bezuinigingsgolven hebben de traditionele instellingen, bestaande uit een bestuur van vrijwilligers, beroepskrachten, vrijwillige medewerkers en doelgroepen, grotendeels doen verdwijnen. Toen was het 'small is beautiful'. De (lokale) bestuurders - welwillend, sociaal actief en maatschappelijk betrokken - keken op afstand mee hoe de staf zijn werk deed en in de wekelijkse stafvergadering het beleid bepaalde.

Intussen heeft het welzijnswerk te maken gekregen met een proces van schaalvergroting en professionalisering. De 'na-fusie-instellingen' worden bevolkt door specialisten. Er is expertise in bedrijfsvoering. De traditionele penningmeester heeft plaats gemaakt voor een financiële afdeling. De oude bestuurders hebben plaats gemaakt voor managers, die 'een produkt in de markt zetten'. Voor het jaarverslag wordt in toenemende mate een beroep gedaan op deskundigen (PR-freelancers).

Het jaarverslag is tegenwoordig sterk beleidsmatig van karakter. Het uitvoerend werk komt nauwelijks meer aan de orde. Er is maar weinig geld meer om verantwoording over af te leggen. Het 'wees nou niet vies van een financieel stuk' is achterhaald. Het gros van de huidige instellingen bestaat uit patrnarchaal geleide (middel)grote bedrijven. De wekelijkse stafvergaderingen zijn gesneuveld onder de 'case-load'. Het bestuur van deze conglomeraten buigt zich als een Raad van Commissarissen in het particulier bedrijfsleven over de vraag: hoe houden we de toko overeind?

Het welzijnswerk moet bepaalde fundamenten loslaten, en wel het paternalisme en de hokjesgeest. Mensen verdienen het benaderd en behandeld te worden als individu en niet primair als lid van een bepaalde (doel)groep. Veel gebruikte termen als 'achterstand' en 'inhalen' zijn uitingen van paternalisme. Het welzijnswerk moet de taak op zich nemen mensen voor te bereiden op arbeidsparticipatie of met het bezighouden van mensen, die definitief zijn uitgerangeerd.

Tien jaar geleden liep het Panel voorop, maar inmiddels is het concept enigszins achterhaald door de ontwikkelingen in het welzijnswerk. De functie van het Panel is nog steeds het signaleren en doorgeven van creatieve vondsten. En dan gaat het niet om luchtfrisierje, om innovaties met een hoog 'Willie Wortelgehalte'. Haalbaarheid moet een belangrijk criterium zijn. Het Panel zou terug moeten keren naar de inhoud van de jaarverslagen als tegenwicht tegen de doorgeschoten schaalvergroting en professionalisering. In het veld zitten genoeg mensen met goede ideeën wat betreft 'produktontwikkeling': de aanpak van maatschappelijke problemen. De positieve methode van het Panel is nog steeds de moeite waard om voort te zetten, maar liefst met hogere geldprijzen, uitbundiger festiviteiten en meer publiciteit. (Aldus Gerda Hamann.)

13. De zevende ronde: 1993

Ook deze ronde krijgt het Panel meer dan 100 jaarverslagen ter toetsing neergelegd. Een aantal oude, verouderde inzenders maakt plaats voor nieuwkomers.

Uit het jurypapier

De trend

Het Panel signaleert vier opvallende ontwikkelingen:

1. Het jaarverslag richt zich steeds meer naar buiten (financier, subsidieverlener, klant) en minder naar binnen (interne verantwoording) gericht. Deze ontwikkeling is van alle sectoren, maar het sterkst bij de grotere instellingen, die externe PR-deskundigheid inhuren voor het maken van het jaarverslag. De toon wordt steeds zelfwuster. De verslaglegging beperkt zich niet tot verantwoording van de werkzaamheden, maar omvat ook het presenteren van de mogelijkheden: wat men kan en wat de plannen zijn.
2. Het nichten van het jaarverslag op zowel de financier als de klant leidt tot verwarring qua presentatie, vormgeving en taalgebruik. Een verslag aan de financiers is meer verdedigend van aard: het gaat om verantwoording afleggen. Een verslag aan de klant biedt eerder een presentatie van de werkzaamheden en mogelijkheden. Het Panel is van mening, dat de instellingen moeten kiezen voor de klant: 'Uw financier zal dit zeker op prijs stellen'.
3. Met name de instellingen in de sectoren samenlevingsopbouw en de zwakzinnigenzorg slagen er in een aantal gevallen goed in om via het jaarverslag hun identiteit over het voetlicht te brengen: eigen visie, opstelling en sfeer. Men is kritisch ten aanzien van het overheidsbeleid. De verslagen uit de maatschappelijke dienstverlening en de verslavingszorg zijn vooral strategisch met het overheidsbeleid als vertrekpunt.
4. De schaalvergroting van de instellingen klinkt door in de jaarverslagen, niet alleen qua taalgebruik en vormge-

ving, maar vooral in de verslaggeving over de doelen en resultaten voor de interne organisatie (nieuwe ontwikkelingen in de organisatie: veranderingen in de financieersstructuur, in de interne werkwijze en in de inzet van medewerkers, die noodzakelijk zijn vanwege fusies, reorganisaties, nieuw (overheids)beleid, verandering in de marktpositie, andere opvattingen over management of om financiële redenen). De instellingen worden steeds gemengder van karakter. Steeds vaker verleent een instelling diensten op meerdere werkgebieden.

Met een bewonderenswaardige inzet en idem doorzettingsvermogen zijn veel organisaties erin geslaagd vernieuwingen en veranderingen door te voeren. In veel gevallen lijkt de invoeringsfase al achter de rug en wordt er opnieuw gewerkt aan continuïteit. De toetsing van de jaarverslagen gedurende een aantal jaren is een uitstekende graadmeter voor de beoordeling van een dergelijk proces, aldus het Panel in het juryrapport naar aanleiding van de jaarverslagen over 1992. Het Panel ziet af van een beoordeling van de interne organisatorische vernieuwing. Daarvoor is de afstand te groot en ontbreekt het aan voldoende objectieve informatie.

De criteria

Presentatie

De verslaggeving uit de sectoren samenlevingsopbouw en ouderenwerk kan naar de mening van het Panel aan leesbaarheid winnen bij een minder gedetailleerde beschrijving van alle activiteiten. In de beperking toont zich de meester. Liever één gedetailleerd praktijkvoorbeeld dan een integrale opsomming van alle activiteiten. Ook voor een grote instelling, die verslag moet doen van werkzaamheden op een breed terrein, geldt dat een teveel aan bladzijden afbreuk doet aan de kwaliteit van de verslaggeving, zoals het Panel soms is gebieken. Daarom adviseert het Panel om meer op hoofdlijnen verslag te doen.

Het Panel merkt verder op, dat vooral de grotere instellingen uit de hoek van de maatschappelijke dienstverlening en de verslavingszorg voor de vormgeving en soms ook voor de tekst professionele deskundigheid inhuren (bijna één op de drie inzendingen).

Doeltreffendheid

Nogmaals, een overdaad aan registratiegegevens geeft nog geen inzicht in de mate waarin doeltreffend wordt gewerkt. Dit geldt met name voor de maatschappelijke zorg en de verslavingszorg. De klant en de subsidieverstreker krijgen te weinig inzicht in het geheim van de smid. "Volsta", zegt het Panel, "niet met het beschrijven van een case, maar leg uit waarom u gekozen hebt voor bepaalde activiteiten en methoden en laat zien, wat de resultaten en effecten waren." Hiermee worden beleid en identiteit duidelijk. Het is het Panel ook opgevallen, dat de instellingen, die met zelfhulpgroepen werken, zoals de CAD's en het maatschappelijk werk, hiervan niet of nauwelijks verslag doen: functioneert de zelfhulp, welke afspraken liggen er? wat zijn de resultaten? De samenlevingsopbouw en het ouderenwerk doen het beter op het punt van effectbeschrijving: vrijwel altijd wordt de link gelegd tussen doelstellingen, resultaten en



effecten van activiteiten. Een groot aantal instellingen in deze sectoren gaat nog verder met korte conclusies over het al dan niet voortzetten van activiteiten, waardoor de relatie tussen verslag en het nieuwe werkprogramma zichtbaar wordt, stelt het Panel tevreden vast.

Financieel beheer

Een tiental grotere instellingen hebben hun cijfers gepresenteerd met een toelichting. Dat spreekt aan en wekt vertrouwen, want zo wordt inzicht geboden in het financieel beleid. In een enkel geval worden de uitgaven gebudgetteerd en wordt er een toelichting geven op een meerjareninvesteringsplan. Het Panel beschouwt dat als een goede zaak met het oog op de leveranciers en de regionale economische betekenis van de instelling. Het Panel constateert, dat er grote verschillen zijn in en tussen de sectoren. Van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en verslavingszorg publiceert in 1993 70% de cijfers in voldoende mate tegen 30% in 1992. Voor het onderdeel maatschappelijk werk/hulpverlening ligt dit percentage echter slechts op 10%. Van de instellingen in de sector samenlevingsopbouw presenteert 70% geen of onvoldoende financiële gegevens. In het ouderenwerk biedt zelfs geen enkel jaarverslag voldoende inzicht in de financiën.

Sociaal verslag

Vooraf de grotere instellingen, met inbegrip van de sector samenlevingsopbouw, scoren op dit punt uitstekend. Maar ook bij de kleinere instellingen bespeurt het Panel een stijgende aandacht voor personeelsaangelegenheden, zij het dat er bij hen op dit punt nog veel ruimte voor verbetering is.

Vernieuwing

Het criterium 'Maatschappelijke berichten' maakt dit jaar plaats voor Vernieuwing. Het betreft de aandacht in het jaarverslag voor innovatie en verandering als toets van de marktgevoeligheid van de instellingen: In hoeverre slaagde de instelling met een nieuw aanbod op nieuwe wensen en behoeften in te spelen?

De Prijswinnaars

Het Panel maakt in 1993 geen onderscheid meer naar sectoren. De prijzen zijn beschikbaar gesteld door Stimio (de personal computer met computerfiguratie) en het Landelijk Centrum Opbouwwerk.

De Algemene Hoofdprijs

De Stichting Eemeroord, centrum voor verstandelijk gehandicapten te Baarn

Uit het juryrapport: *Een zeer goed inhoudelijk en steerfvol verslag. De identiteit van de instelling komt sterk tot uitdrukking. Dat is boeiend voor de klant (en de lezer).*

Tevens wordt uitstekend vermeld welke nieuwe ontwikkelingen worden ingezet. De aandacht voor nieuwe ontwikkelingen wordt goed verantwoord door het management. Als pluspunt beoordeelt de jury de weergave van het personeelsbeleid, terwijl in het financieel verslag het kostenbewustzijn goed is overgebracht.

De drie Waarderingsprijzen

* het Centrum voor Alcohol en Drugs, Assen

Uit het juryrapport: *De jury waardeert dit verslag zeer vanwege de vormgeving, de aandacht voor de verschillende klantengroepen, het sociaal ondernemerschap en de goede presentatie van het financiële en sociale beleid.*

* de Stichting Buitenlandse Werknemers Rijnmond, Rotterdam

Uit het juryrapport: *De jury spreekt van een uitstekende vormgeving en van een goede verantwoording van de activiteiten. Uit het verslag spreekt een 'doe'-cultuur in een sterk in beweging zijnde omgeving.*

* de Sterrenberg, christelijk centrum voor mensen met een verstandelijke handicap, Huis ter Heide (gemeente Zeist)

Uit het juryrapport: *Een verslag, dat door de beschrijving van elvische achtergronden, de identiteit van de instelling goed overbrengt. Er is sprake van een sterke verantwoording van de maatschappelijke aspecten van het werk. Over de gehele breedte van het verslag vindt op alle onderdelen uitvoerige verslaglegging plaats.*

Algemene eervolle vermeldingen

- * Bijzonder Jeugdwerk Klaas Groen, Heerhugowaard
- * Bijzonder Jeugdwerk Twente, Enschede
- * Stichting Welstad (samenlevingsopbouw), Stadskanaal.

Eervolle vermeldingen per criterium

Presentatie

- * Stichting Regionale Instelling voor Maatschappelijke Dienstverlening, Oss
- * Stichting Maatschappelijk Werk Zuid Kennemerland, Haarlem
- * Stichting Ambulante FIOM, 's-Hertogenbosch.

Doeltreffendheid

- * Stichting Opbouwwerk Maasland, Oss
- * Stedelijk Buro Opbouwwerk, 's-Gravenhage
- * Stichting Welzijnscentrum, Zuidwolde.

Financieel beheer

- * Stichting Ontmoeting Buitenlandse Vrouwen, 's-Gravenhage
- * Stichting Gemiva, Gouda
- * CAD Limburg, Maastricht.

Sociaal verslag

- * Stichting voor Maatschappelijke Dienstverlening 'Westland', Naaldwijk.

Vernieuwing

- * Stichting 'Werk in Charlois', Rotterdam
- * Stichting Welzijnsinstellingen, Rosmalen.

De Presentatiebijeenkomst

De presentatiebijeenkomst vindt dit keer vanwege de bereikbaarheid plaats in Utrecht, in zalencentrum Vredenburg op donderdagmiddag, 25 februari 1993.

De Panellezing

De panellezing wordt gehouden door Herman van Run, oud-hoogleraar Persgeschiedenis, die in een licht badinerend en schoolmeesterend betoog onder het motto 'De glans van de eenvoud' de vraag bespreekt: *Hoe maken we het jaarverslag toegankelijk voor overheid, publiek en pers?* Hij lardeert zijn verhaal met voorbeelden van hoe het niet moet. Ook de juryrapporten van het Panel komen er niet helemaal schadevrij van af. Zijn aanbevelingen: Inhoud en vorm afstemmen op de doelgroep. Van tevoren bepalen, wat er in moet en wat er uit kan blijven. Een overzichtelijke indeling van de stof in hoofdstukken met passende koppen. Aansprekende feitelijkheid en beknoptheid. Beperking tot het redelijk belangrijke op basis van de vraag: zal het de lezer interesseren? Heldere en oorspronkelijke formuleringen. Zinnen, die logisch, redkundig en semantisch kloppen. Het vermijden van taal- en spelfouten. Cosmetische opzettelijkheid door compositie en lay-out, maar met mate: "Een jaarverslag kan nooit beter en mooier zijn dan wanneer het uitmunt door helderheid, toegankelijkheid en esthetische eenvoud". Qua leesbaarheid: begrijpelijkheid door helderheid (lezers moeten geen puzzels worden voorgezet, maar oplossingen; met andere woorden; de tekst moet vragen beantwoorden, niet opwerpen), een aangename, liefst persoonlijke stijl, waarin leven en warmte doorklinkt, op basis van een goede woordkeus en zinsbouw (versus 'omzwachtelingen', gedachteloze dikdoenerij), zoals de rare neiging in jaarverslagen om een stoel in de keuken consequent aan te duiden met 'zitobject') en afwezigheid van taalfouten. Het jaarverslag moet volgens Van Run helder en verzorgd zijn, zonder aanstellerij.

14. De achtste ronde: 1994

Deze achtste ronde wordt het toetsingsterrein uitgebreid met de sociale werkvoorziening. Wat betreft het maatschappelijk werk maakt het Panel onderscheid tussen maatschappelijke dienstverlening en geestelijke gezondheidszorg. De achtste ronde kent een recordaantal inzendingen, namelijk 118. Naast een groot aantal oude bekenden zijn er veel nieuwe inzenders.

De trend

De adviezen van de jury vinden aantoonbaar navolging, bijvoorbeeld de suggestie om het verslag meer te richten op de klant en minder op de financier (de overheid). Toch toont het Panel zich niet 100% tevreden: de verslagen werden nog te vaak als redelijk beoordeeld. Wat betreft de jaarverslagen op het terrein van de sociale werkvoorziening vallen het Panel twee zaken op. In de eerste plaats is er sprake van een onevenwichtige,



Mr. J.C.H. de Groot-van der Hoeven reikt een prijs uit (1994)

tweeslachtige oriëntatie op: of de doelgroep of de markt. In de tweede plaats ervaart de verslaglegging van de activiteiten voor de doelgroep als 'weliswaar professioneel, maar vooral te formeel'. Het Panel raadt de sociale werkvoorziening aan om *een kwalitatieve verantwoording te verstrekken over de primaire doelstelling van de werkvoorziening, namelijk mensen geschikt maken voor de reguliere arbeidsmarkt. U hebt hierin met uw personeelsmanagement veel ervaring opgedaan. Dit kan zeer belangrijke informatie opleveren voor instellingen en bedrijven die met uw doelgroep zouden moeten werken*

Criteria

Het Panel let dit jaar extra op het criterium identiteit: eigen visie, eigen opstelling en keuzes vanuit de eigen ervaring, toegespitst op de doelgroepen. Een aantal instellingen slaagt er tot tevredenheid van het Panel goed in hun identiteit over te brengen: 'Dergelijke verslagen boeien door de aansluiting tussen markt en produkt, door initiatief, steer en herkenning'. Volgens het Panel slagen vooral instellingen in de samenlevingsopbouw en de zwakzinnigenzorg hier goed in. De instellingen in de maatschappelijke dienstverlening en de verslavingszorg gaan zichtbaar gebukt onder de politieke besluitvorming. Hun verslagen ademen meer verantwoording en strategie uit.

De impact van de sociale vernieuwing klinkt helder door in de jaarverslagen. Bij de vermelding van nieuwe en vernieuwende activiteiten wordt herhaaldelijk een verband gelegd met het sociale vernieuwingsbeleid. Maar, zegt het Panel, *als we de verslagen goed lezen, hebben we de grote omslag naar vernieuwde activiteiten gehad. We zitten al weer in de fase dat gezocht wordt naar identiteit, professionalisering en continuïteit.*

Presentatie

Het Panel ziet nog steeds vooruitgang qua presentatie, vormgeving, indeling en taalgebruik: minder wollig, minder jargon, meer identiteit, meer produktbeschrijving, meer een presentatie van mogelijkheden in plaats van een opsomming van de mogelijkheden. De instellingen met een ruimer budget presenteren zich professioneel in een eigen huisstijl. De instellingen, die het moeten doen



met een kleiner budget, slagen er toch vaak in een goed jaarverslag te presenteren, dat vooral uitblinkt door soberheid, eenvoud en directheid.

Het Panel acht de verslagen van de sectoren samenlevingsopbouwwerk en ouderenwerk wat betreft leesbaarheid vaak te gedetailleerd en voor verbetering vatbaar. Het Panel wijst als voorbeeld op een verslag van 175 pagina's, vergezeld van de suggestie om contact op te nemen voor (nog) meer informatie.

Doeltreffendheid

In het vorige juryrapport heeft het Panel nadrukkelijk gevraagd om het opnemen van informatie over de feedback op het jaarverslag. Geeft het jaarverslag aanleiding tot 'verantwoordingsgesprekken' met de financiers of de cliënten? Zo ja, op wiens initiatief? Hoe beoordelen zij uw werkzaamheden (activiteiten)? Ervaren zij de resultaten van uw werk als bevredigend? Worden consequenties verbonden aan kritische geluiden en zo ja, welke gevolgen heeft dat voor bestuur, medewerkers of activiteiten? De jaarverslagen geven hierover geen uitsluitsel. De aanbeveling van het Panel wordt dit jaar nog in geen enkel verslag opgevolgd. Het Panel heeft de indruk, dat de overheid onvoldoende aandacht toont voor de verantwoording van de besteding van de ter beschikking gestelde middelen. Het raadt de instellingen aan om zelf stappen te doen in deze richting en gesprekken aan te gaan met de subsidieverleners aan de hand van het jaarverslag. Het Panel neemt zich voor om in 1995 extra aandacht te geven aan dit thema. De directe aanleiding vormt de op handen zijnde wetgeving met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten van zorginstellingen en hun klachtrecht.

Wat betreft de sociale werkvoorziening stelt het Panel vast, dat de doeltreffendheid van de verslaglegging kan worden vergroot door deze meer toe te spitsen op de doelgroep ("Wat is het effect van het bieden van werk aan de doelgroep, hoe voorkomt men (vroegtijdige) uitval van de doelgroep, welke inzet pleegt de begeleiding hierbij) en de marktpositie (Welke inzet is er met welke aanpak geweest om de omzet en productie op de diverse afzetmarkten op peil te houden?).

Financieel beheer

De terughoudendheid om inzicht te geven in de financiën lijkt iets minder geworden. De samenlevingsopbouw, het ouderenwerk en het maatschappelijk werk blijven op dit punt duidelijk achter. De instellingen in de verslavingszorg, de geestelijke gezondheidszorg en de sociale werkvoorziening doen het duidelijk beter. 85% van de ingezonden verslagen uit de verslavingszorg scoort op dit punt een voldoende. Voor de instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en de sociale werkvoorziening liggen de percentages op respectievelijk 75% en 60%. Voor de sociale werkvoorziening kan het bieden van inzicht in de jaarlijks te besteden budgetten, iets wat nu nog ontbreekt, veel goodwill kweken bij de potentiële klanten, het (regionale) bedrijfsleven.

Sociaal verslag

Schoorvoetend breidt de verslaggeving over personele aangelegenheden zich uit tot de sectoren samenlevingsopbouw (voldoende aandacht naar de mening van het Panel in éénviertde van de ingezonden jaarverslagen) en het ouderenwerk (in één op de drie jaarverslagen).

Vernieuwing

brood: Uit de ingezonden jaarverslagen blijkt, dat vernieuwing ook kan worden bevorderd door sterker de nadruk te leggen op de identiteit van de organisatie; met een meer persoonlijke benadering, terreinafbakening en eigenzinnigheid in keuzes worden de financier en de doelgroep tegemoet getreden.

Het Panel signaleert verschillen in de aard van de vernieuwing per sector:

De sector samenlevingsopbouw relateert zijn nieuwe activiteiten sterk aan de gewijzigde maatschappelijke situatie in de omgeving van de doelgroepen. De instellingen op het terrein van de verslavingszorg en van de hulpverlening zoeken de vernieuwing vooral in de activiteiten voor de doelgroepen. Zij zijn minder gericht op het beïnvloeden van de maatschappelijke omgeving, bijvoorbeeld het laten wennen van de samenleving aan de omgang met drugsverslaafden of ex-psychochirurgische patiënten. Vreemd genoeg vallen in de jaarverslagen uit het ouderenwerk, een sector die toch sterk in beweging is, niet veel vernieuwende activiteiten te bespeuren. De sociale werkvoorziening zoekt de vernieuwing vooral in de markt, veranderende marktomstandigheden vragen om nieuwe producten. Bovendien wordt van de sociale werkplaatsen gevraagd, dat zij meer marktconform gaan werken. Daarnaast heeft de sociale werkvoorziening te maken gekregen met de concurrentie van de banenpools.

De Prijswinnaars

De Algemene Hoofdprijs

de Stichting Joods Maatschappelijk Werk, Amsterdam. Uit het juryrapport: Het verslag blinkt uit in eenvoud en degelijkheid. Van de verschillende activiteiten van de instelling wordt samenhangend en geïntegreerd verslag gedaan. Het Panel beoordeelt de verslaglegging als 'kwalitatief en kwantitatief informatief en in alle opzichten verantwoord'. De financiële verslaglegging is zeer volledig. *De aandacht voor de diverse maatschappelijke thema's en met name voor het terugkerende thema van racisme wordt in alle opzichten verantwoord vanuit de identiteit van de organisatie*. schrijft het Panel, *Dit maakt het verslag uitermate boeiend*^{*}

De drie Waarderingsprijzen

* De Vrijwilligerscentrale Arnhem

Uit het juryrapport: *Een vlot geschreven verslag. In eenvoudig taalgebruik worden de activiteiten verantwoord. Terwijl de sfeer van de maatschappelijke omgeving, waarbinnen het vrijwilligerswerk plaats vindt, steeds in beeld blijft. Het verslag ademt betrokkenheid en terreinkennis uit.*

* de Brijder Stichting Noord-Holland, Centrum voor Alcohol en Drugs te Alkmaar

Uit het juryrapport: *Een informatief verslag, waarin tusie en financiële organisatie adequaat worden beschreven en verantwoord. Sterke presentatie.*

* de Stichting Valentijn, welzijnswerk voor ouderen, Driebergen-Rijsenburg

Uit het juryrapport: *Het Panel prijst als sterk punt van dit verslag de heldere informatie-overdracht aan de doelgroep, zowel qua inhoud (de activiteiten) als qua verpakking (vormgeving, taalgebruik).*

Eervolle vermeldingen

* de Stichting Ontmoeting Buitenlandse Vrouwen, Den Haag

* de Stichting Philadelphia Tehuizen Zuid-Holland, Naaldwijk, wooncentra voor mensen met een verstandelijke handicap.

Eervolle vermeldingen per criterium

Presentatie

* de Stichting Delta, sociale werkvoorziening, Zutphen

* de Stichting Kinder- en Jongeren telefoon, Groningen

* de Stichting Thuiszorg, Hilversum.

Doeltreffendheid

* de Stichting Sociaal Cultureel Werk Emmen

* Eemeroord, centrum voor verstandelijk gehandicapten, Baarn

* het Centrum voor Alcohol en Drugs Limburg, Maastricht.

Financieel beheer

* het Centrum voor Alcohol en Drugs Friesland, Leeuwarden

* de Stichting Buurtwerk, Eindhoven

* de Stichting Jeugdhulp Maastricht.

Sociaal verslag

* de Maastrichtse Toeleveringsbedrijven, sociale werkvoorziening, Maastricht

* de Stichting Gemiva, instelling voor verstandelijk gehandicapten, Gouda

* de Regionale Werkvoorziening Amersfoort.

Vernieuwing

* de Sterrenberg, zwakzinnigeninrichting, Huis ter Heide (gemeente Zeist)

* het Centrum voor Alcohol en Drugs Drenthe, Assen

* SKWA, instelling voor de ontwikkeling en de uitvoering van sociaal- cultureel werk, Amstelveen.

De Presentatiebijeenkomst

De jaarlijkse presentatiebijeenkomst vindt dit keer plaats op 9 maart 1994 in de Boekmanzaal van het Amsterdamse Stadhuis. Namens het gemeentebestuur worden de aanwezigen verwelkomd door wethouder Maatschappelijke en Gezondheidszorg, Ada Wildekamp.



Werksecretaris Douma presenteert een aantal nuttige tips bij het schrijven van een jaarverslag, gebaseerd op de ruime ervaring van het Panel. Na de prijsuitreiking wordt de bijeenkomst besloten met een informeel samenzijn, door de gemeente Amsterdam voorzien van een drankje en van 'koosjere' hapjes, terwijl de 'totaal verraste' hoofdprijswinnaar kans ziet te zorgen voor een vrolijke, jiddische muzikale omlijsting.

De Panellezing

De jaarlijkse Panellezing wordt uitgesproken door mr. Paul Kuypers, directeur van Politiek en Cultureel Centrum De Balie, die al eerder in Zwolle optrad. In zijn ervaring is het schrijven van een jaarverslag bepaald geen inspirerende opgave. Toch onderschrijft hij het belang van het afleggen van verantwoording. Hij nodigt de schrijvers van jaarverslagen uit om na te denken over nieuwe methoden van verslaglegging, om nieuwe methoden van toetsing en evaluatie uit te proberen en om ook op dit punt tot flexibilisering te komen.

15. De Negende Ronde: 1995

De sociale werkvoorziening zoekt de vernieuwing volgens de jaarverslagen over 1994 zowel bij het werk en het begeleidingsaanbod voor de doelgroepen, als in de markt. Door veranderende marktomstandigheden wordt sterk de nadruk gelegd op marketing. De dienstverlening

en opdrachtverwerking worden sterker aan de markt- vraag gerelateerd. Dit leidt tot nieuwe producten, uitbreiding van marktgebied en een andere wijze van aanbieden. Ook wordt melding gemaakt van uitstroomdoelstellingen, volgssystemen en trajectbegeleiding.

Het aantal inzenders is dit jaar teruggelopen tot 87. De daling is het grootst bij de instellingen voor sociale werkvoorziening en de zorg voor verstandelijk gehandicapten. Het toetsingsterrein is onveranderd gebleven, zij het dat enkele instellingen op het terrein van de gezondheidszorg zich spontaan hebben aangemeld als deelnemer.

Het Panel meldt trots, dat de communicatie met de deelnemers in beide richtingen toeneemt. De deelnemende instellingen bieden nadere informatie aan over zichzelf en vragen naar aanleiding van de individuele opmerkingen van het Panel een gericht oordeel over de aangebrachte verbeteringen. Sommige instellingen vragen om nieuwe suggesties. Het Panel constateert een duidelijke behoefte aan beoordeling en feedback.

Uit het juryrapport

De trend

De kwaliteit neemt over de hele linie duidelijk toe. De verschillen tussen en binnen sectoren worden kleiner. Er zijn nauwelijks uitschieters, noch naar boven noch naar beneden. De adviezen van het Panel worden onmiskenbaar opgevolgd, zoals het advies om de presentatie meer te richten op de klant en minder op de financier (de overheid). De traditionele zorginstellingen blijven op dit punt achter. Nadat het Panel vorig jaar nadrukkelijk aandacht heeft gevraagd voor de identiteit, opent een groot aantal instellingen dit jaar het jaarverslag met een opsomming van doelstellingen, kernactiviteiten en instellingsprofiel. Met name de instellingen op het terrein van de maatschappelijke dienstverlening hebben op dit punt een achterstand goed te maken. Het Panel treft in de jaarverslagen van de sociale werkvoorziening duidelijk meer evenwicht aan tussen de aandacht voor de markt en de aandacht voor de doelgroep, zoals aanbevolen in het juryrapport 1994.

Toch ziet het Panel nog ruimte voor verbetering van de jaarverslagen op maatschappelijk terrein: *Een algemeen voorkomend knelpunt blijft, dat de effectbeschrijving van het aanbod voor de klant nog te weinig wordt weergegeven. Het Panel denkt dat hieraan behoefte is. Welk voordeel kan de klant van uw aanbod verwachten?*

De criteria

Presentatie

De presentatie van de meeste jaarverslagen is ronduit goed, aldus het Panel. Lay-out, zetwerk en kleurinstellingen worden steeds beter. Het colofon met de vermelding van gegevens over de oplage, de doelgroepen voor de verspreiding en de interne en externe medewerkers aan het verslag, is inmiddels meer regel dan uitzondering. In één verslag werden zowel de subsidiegevers als de samenwerkingspartners bedankt voor het vertrouwen en de prettige samenwerking in het verslagjaar. Een goed

voorbeeld, dat volgens het Panel om navolging vraagt. Dat geldt nadrukkelijk niet voor het slechts tegen betaling beschikbaar stellen van het jaarverslag, zoals in één geval voorkwam.

Doeltreffendheid

Al enige jaren spreekt het Panel zijn teleurstelling uit over de wijze waarop de activiteiten in de zorgsector en de verslavingszorg worden besproken. Het merendeel van de verslagen geeft nog steeds geen inzicht in de doeltreffendheid van het werk. Vergelijkende jaarcijfers ontbreken vaak, evenals het aantal met succes afgeronde hulpverleningsvragen. Noch een overzicht van de belangrijkste hulpvragen, of de gemiddelde tijdsduur van de hulpverlening per soort hulp. Evenmin wordt vermeld welke vormen van hulpverlening/therapie succes hebben. Het Panel nodigt de instelling opnieuw uit de registraties te beoordelen op de mate van doeltreffendheid voor de klant. Produktbeschrijvingen hebben de toekomst, nu de overheid steeds meer overgaat tot budget-financiering. Produktbeschrijvingen dienen te worden aangevuld met een procesbeschrijving, de produktkosten en de produktopbrengsten. Een instelling voor samenlevingsopbouw presenteert een beschrijving van alle producten. Een andere instelling verantwoordt de activiteiten met een formulering van de werkopdracht, een kort praktijkverslag van de activiteiten en eindigt met een beschrijving van de opbrengst.

De instellingen voor sociale werkvoorziening hebben hun verslaglegging op het punt van de doeltreffendheid in twee opzichten verbeterd. Nu wordt het effect van het bieden van werk aan de doelgroep, de samenhang met andere vormen van additionele werkgelegenheid, het voorkomen van uitval en de inzet van de begeleiding goed verantwoord. Ook wordt aangegeven welke inspanningen er zijn verricht om de marktpositie te bestendigen of te verbeteren.

In de sector maatschappelijke dienstverlening wordt geen verslag gedaan van de werkzaamheden van de klachtencommissies. Waar gewerkt wordt met zelfhulp-groepen, zoals CAD's en maatschappelijk werk, wordt hiervan nog steeds niet of nauwelijks verslag gedaan. Van overleg met de overheid naar aanleiding van het jaarverslag is kennelijk nog steeds geen sprake. Aan dit vraagstuk zal aandacht worden besteed tijdens de presentatiebijeenkomst van het juryrapport.

Financieel beheer

Het Panel stelt vast, dat de terughoudendheid waar het gaat om de presentatie van de financiële gegevens over de hele breedte afneemt, en dat er sprake lijkt van een nieuwe zakelijkheid: de instellingen willen zich publiekelijk verantwoorden voor de besteding van de subsidiegelden. Het Panel vermoedt, dat de schaalvergroting, die de laatste jaren heeft plaatsgevonden, hier debet aan is. Daardoor is er meer financiële deskundigheid binnen de instellingen terechtgekomen. De aanbeveling aan de sociale werkvoorziening om informatie te verstrekken over de te besteden budgetten heeft nog geen effect gesorteerd. In de andere sectoren is het aantal instellingen toegenomen, dat zulke informatie wel publiceert.

Sociaal verslag

Ook de instellingen in de sector samenlevingsopbouw besteden nu aandacht aan personele aangelegenheden in hun jaarverslagen. *Een sociaal verslag kwam minder voor bij organisaties, die zich als bond hebben georganiseerd. Hier is nog sprake van een sterke doe-cultuur, externe belangenbehartiging en/of opvattingverspreiding*, schrijft het Panel.

Vernieuwing

Het Panel heeft de indruk, dat op het terrein van het welzijnswerk en de hulpverlening, de vernieuwing overgaat in continuïteit. De efficiency- en afslankingsoperaties in de jaren tachtig en het beleid van de sociale vernieuwing in de beginjaren negentig hebben geleid tot een vernieuwd aanbod, tot schaalvergroting en toegenomen professionaliteit.

Het ouderenwerk richt de vernieuwing vooral op de uitbreiding van het activiteitenaanbod, afgestemd op verschillende categorieën ouderen.

De prijswinnaars

De Algemene Hoofdprijs

* de Unie van Katholieke Bonden van Ouderen, Den Bosch

Uit het juryrapport: Het Panel beoordeelt het verslag over 1993 als een zeer goed verzorgde uitgave met een voor de klant herkenbare beschrijving van de activiteiten en de effectiviteit ervan. In het verslag wordt voortdurend de relatie aangegeven tussen de maatschappelijke ontwikkelingen, de behoeften van de ouderen en de ondernomen activiteiten. Uit het verslag rijst het beeld op van een actieve organisatie, die sterk betrokken is bij de doelgroep.

Eervolle vermeldingen

* de FIOm, vrouwenhulpverlening, Den Bosch
* de Sociaal Pedagogische Dienst, Amsterdam
* het Piusoord, centrum voor verstandelijk gehandicapten, Tilburg.

De drie Waarderingsprijzen

* Stichting De Ploeg, samenwerkingsverband welzijnswerk Opsterland, Beetsterzwaag

Uit het juryrapport: Het Panel beoordeelt dit verslag als uitstekend vanwege de uitvoerige en verzorgde verantwoording van de activiteiten. De sociaal-culturele activiteiten worden op een zeer creatieve en nuttige wijze verantwoord. Daardoor krijgt de lezer een uitstekend inzicht in de gang van zaken: De gewetensvolle wijze waarop de activiteiten worden verantwoord, in combinatie met een voelbare doe-cultuur maken het verslag zeer sympathiek.

* het Werkvoorzieningschap Nijmegen en Omgeving, Nijmegen

Uit het juryrapport: Het Panel spreekt van een in alle opzichten zeer professioneel verslag, waarin de visie, de doelstelling, de activiteiten en de organisatie-ontwikkelingen zeer goed worden verantwoord. Het verslag toont

een instelling, die zich met betrokkenheid inzet voor de doelgroep en de opdrachtgevers. Het sociaal ondernemerschap komt goed en evenwichtig tot uiting.

* Buurtbeheer de Pet, Alkmaar

Uit het juryrapport: Het Panel spreekt van een verzorgde uitgave, waarin de bewoners verslag doen van de buurtbeheeractiviteiten in 1993. Zowel de effecten als de kosten en de nieuwe plannen worden kort en bondig verantwoord. Er wordt steeds aandacht besteed aan zowel de vrijwilligers als de beroepskrachten. Het voorbeeldig verslag toont een uitstekend voorbeeld van sociale vernieuwing en zelfwerkzaamheid.

Eervolle vermeldingen per criterium

Presentatie

* de Stichting Spits, sociaal-cultureel werk, Rotterdam
* het UAF, Stichting voor Vluchtelingen-Studenten, Utrecht
* het Centrum voor Alcohol en Drugs, Groningen.

Doeltreffendheid

* de Stichting Sociaal Cultureel Werk Emmen
* het Algemeen Psychiatrisch Ziekenhuis Endegeest, Oegstgeest.

Financieel Beheer

* de Sterrenberg, algemene zwakzinnigeninrichting, Huis ter Heide (gemeente Zeist)
* het Zeeuws Consultatiebureau voor Alcohol en Drugs, Middelburg.

Sociaal Beleid

* de Maastrichtse Toeleverings Bedrijven, sociale werkvoorziening, Maastricht
* de Sociaal Pedagogische Dienst, Amsterdam
* de Stichting Gemiva, instelling voor verstandelijk gehandicapten, Gouda.

Vernieuwing

* Main Line, instelling voor verslaafdenzorg, Amsterdam
* het Algemeen Psychiatrisch Ziekenhuis Endegeest, Oegstgeest
* de Stichting Buurtwerk Eindhoven.

De Presentatiebijeenkomst

De presentatie van het negende juryrapport van het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein vindt plaats op 23 maart 1995 in de Oranje-galerij van het prachtige eeuwenoude stadhuis van 's-Hertogenbosch. De aanwezigen worden ontvangen met koffie en Bossche Bollen onder de tonen van seniorenorkest Toermalijn en namens het gemeentebestuur welkom geheten door wethouder Paanakker. Hij houdt een pleidooi voor de maatschappelijke participatie van ouderen en hun zelfstandigheid: er zit onder de ouderen veel potentieel en dat moet in de samenleving tot uitdrukking komen. Een korte video-presentatie laat zien, hoe een groot aantal Bossche instellingen samenwerkt met het oog op het zelfstandig wonen van ouderen. Bij de prijs-



uitreiking presenteert de wethouder voorzitter H. van Son-van Beek van de Unie KBO een vaas, gemaakt door Cor Unum, een afdeling van de sociale werkvoorziening in Den Bosch.

Tijdens de prijsuitreiking maakt de Alkmaarse wethouder en panellid, Tom Storm, bekend dat de gemeente Alkmaar het buurtproject De Pet heeft onderscheiden met een Sociale Vernieuwingsprijs.

De Panellezing

In zijn panellezing gaat drs. Jan Korterink, organisatieadviseur, in op de betekenis van de begrippen 'kwaliteit' en 'verantwoording' voor de verslaglegging in het welzijnswerk. Verantwoording is een continu proces, waarvan het maken van het jaarverslag een onderdeel is.

Kwaliteitszorg is meer dan de bureaucratische rompslomp van ISO-certificaten. Kwaliteitszorg biedt de kans tot innovatie en verbetering van het produkt van het welzijnswerk. Kwaliteit is een norm: iets heeft kwaliteit als het voldoet aan vooraf gestelde doelen en eisen. Als het aantal cliënten overeenkomt met het vooraf nagestreefde aantal is er sprake van een kwantitatieve norm. Dat een bepaald percentage van de cliënten afkomstig moet zijn uit allochtone kring geldt dan meer als kwalitatieve norm. Korterink onderscheidt drie vormen van kwaliteit:

- * produktkwaliteit: waarom welke producten aan wie worden geleverd;
- * proceskwaliteit: hoe en wanneer de producten geleverd worden;
- * effectkwaliteit: wat de klant als effect van het product definieert en waardeert.

Kwaliteitszorg kan intern en extern gericht zijn. Verantwoording in de vorm van een jaarverslag heeft externe kwaliteit als bevredigend rekenschap wordt afgelegd over dat wat je waarom geleverd hebt, aan wie en met welke effecten? Aan de hand hiervan kan duidelijk worden gemaakt welk maatschappelijk nut het welzijnswerk te bieden heeft in ruil voor de subsidiëring.

Belangrijke onderwerpen van publieke verantwoording zijn eveneens innovatie en het werkproces. Wat dit laatste betreft noemt Korterink het voorbeeld van de gemeentelijke sociale diensten. Veel gaat er fout in de spreekkamer in het individueel verkeer tussen de bijstandsmachtschappelijk werker en de cliënt. We weten ook, dat veel van het uitgestippelde beleid rond fraudebestrijding, trajectbegeleiding, ed. in de spreekkamer 'eruit of niet eruit komt'. Dus weten we dat we aan dergelijke werkprocessen veel aandacht moeten besteden. *Zou het kunnen zijn dat veel van het welzijnswerk stert in schoonheid, omdat we onvoldoende stil staan bij de hoe-vraag?* vraagt Korterink zich af.

Een jaarverslag dient volgens Korterink tot slot inzicht te bieden in de positionering en de missie van de instelling:

- * Waaraan wil de instelling een bijdrage leveren? Welke individuele en/of maatschappelijke problemen wil zij oplossen dan wel voorkomen?

- * Welke waarden wil de instelling bevorderen, gegeven de problemen waar de instelling aan wil werken en gegeven de vraag die op de instelling is gericht?

16. Het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein zelf beoordeeld

Het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein toetst inmiddels een decennium lang de jaarverslagen van de instellingen op maatschappelijk terrein. Hoe scoort het werk van het Panel eigenlijk afgemeten aan de eigen criteria?

Presentatie

Evenals de jaarverslagen, die voorgelegd worden aan het Panel, zijn ook de jaarlijkse juryrapporten in de loop van tien jaar zichtbaar vooruitgegaan qua opzet, vormgeving, uitvoering en drukwerk. De jaarlijkse presentatiebijeenkomsten beantwoorden aan het tweeledige doel: een plezierig, feestelijk samenzijn met een serieuze ondertoon in de vorm van de panellezing. De individuele beoordelingen van de jaarverslagen en de uitnodigingen aan de prijswinnaars om de presentatiebijeenkomst bij te wonen, worden ten eerste op prijs gesteld, zoals blijkt uit de correspondentie aan het Panel.

Waar in het dagelijks leven teruggekomen na de prijsuitreiking op donderdag jl. willen wij u graag nog eens danken voor de mogelijkheid deze plezierige bijeenkomst bij te wonen, maar vooral natuurlijk voor de waardering die u voor ons verslag heeft laten blijken. Wij zijn daar erg gelukkig mee en het is uiteraard een prikkel voor ons om te streven naar de hoofdprijs, schrijft de algemeen directeur van de Sterrenberg in 1993

De Werkgroep acht uw initiatief en wijze van aanpak namelijk een uitstekende mogelijkheid om mensen en organisaties binnen de sociale werkvoorzieningen aan te moedigen meer aandacht te besteden aan het jaarverslag, schrijft de Werkgroep Public Relations van het Nationaal Overlegorgaan Sociale Werkvoorziening in haar verzoek tot toelating tot de toetsing.

Opnieuw stel ik een beoordeling van uw panel op prijs, van uw opmerkingen over ons verslag 1991 hebben wij met waardering kennis genomen en menen die ter harte te hebben genomen bij de verslaglegging van het jaar 1992, aldus de directeur van de Stichting Joods Maatschappelijk Werk, de latere hoofdprijswinnaar 1993.

Nogmaals zeggen wij u dank voor de toekenning van uw waarderingsprijs voor ons Jaarverslag 1992. De wijze

waard op die waardering heeft verwoord, strookt geheel met de intentie waarmee het verslag geschreven is. Onze opzet is door u herkend en gewaardeerd, iets waar we zeer blij mee zijn, laat het bestuur van de Stichting Vrijwilligerscentrale Arnhem het Panel in 1994 weten.

Werkontwikkeling

De door het Panel verzamelde en beoordeelde jaarverslagen vertegenwoordigen een schat aan kennis over het welzijnswerk in de afgelopen tien jaar. Mits voldoende menskracht en middelen ter beschikking komen kan hier ten behoeve van het werkveld vruchtbaar uit worden geput waar het gaat om nieuwe vormen van aanpak, evaluaties, werving en training van vrijwilligers, fundraising, etc. Zeker nu voor veel uitvoerende organisaties de werkondersteuning vanuit landelijke organisaties is weggefallen, zou hierdoor in een grote leemte worden voorzien.

Doeltreffendheid

In tien jaar tijd heeft het Panel zo'n 800 jaarverslagen onder ogen gehad. De aanbevelingen en adviezen van het Panel worden door de deelnemers op hun waarde geschat en waar mogelijk opgevolgd. Als gevolg daarvan is de kwaliteit van de verslaggeving op maatschappelijk terrein duidelijk verbeterd. Soms klinkt in het juryrapport enig ongeduld over het tempo van verbetering. *Zo laten we langzaam aan de tijd van de onleesbare stencilis met meisjes achter ons. De werksecretaris is u er dankbaar voor,* schrijft het Panel bij de zesde toetsingsronde in 1992.

Met de jaarlijkse toetsing van de jaarverslagen op maatschappelijk terrein wil het Panel een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het welzijnswerk. Ook dat lijkt gelukt. In 1993 onderwerpt het blad *Kwaliteit in Beeld* (maart 1993) van de Nationale Raad voor de Gezondheidszorg de door het Panel als beste uitverkoren jaarverslagen op maatschappelijk terrein aan een eigen 'jurering' op grond van het criterium kwaliteitsbeleid: in hoeverre kan de lezer zich een oordeel vormen over de kwaliteit van het geleverde product en over de inspanningen gericht op kwaliteitsverbetering? De uitkomst is positief: *Hoewel verslaggeving over kwaliteit geen beoordelingscriterium van de jury was en er op een enkele uitzondering na geen kwaliteitsparagraaf in de jaarverslagen was opgenomen, constateert de redactie van *Kwaliteit in Beeld*, dat in het winnende en de drie overige gewaardeerde jaarverslagen een aardig inzicht wordt gegeven in de kwaliteit van de hulpverlening en de schrijvers, die de betreffende instellingen op dat gebied onderkennen.* De redactie van 'Kwaliteit in Beeld' stelt het Panel voor om de opname van een kwaliteitsparagraaf in het jaarverslag toe te voegen als toetsingscriterium.

De werkzaamheid van het Panel heeft ook het zelfvertrouwen van het welzijnswerk goed gedaan. In Mededelingen Opbouwwerk van maart 1992 legt een opbouwwerker uit Scheveningen uit, hoe het Haagse opbouwwerk (zelfstandig) georganiseerd is: *Het Stedelijk Bureau Opbouwwerk legt verantwoording over zijn werk af aan de gemeenteraad door middel van de Stedelijke*

Commissie Opbouwwerk, het jaarverslag en het werkprogramma. Elke uitvoerende opbouwwerker doet dat in de wijk via een jaarverslag en een werkprogramma. Hierni is steeds te lezen wat de vraag is, welk doel nastreeft wordt, voor welke aanpak is gekozen en wat het uiteindelijke resultaat is. Per jaar wordt bekeken welke projecten doorgaan, afgeboord zijn of nieuw opgezet worden. Dat kan men toch een redelijk bestuurmatige aanpak noemen. (Artikel van Rob de Lugt, p. 22) In 1991 kent het Panel de Stedelijke Commissie Opbouwwerk de prijs voor het beste jaarverslag in het opbouwwerk toe.

Maatschappelijke berichtgeving

In de juryrapporten worden de ontwikkelingen op het gebied van het welzijnswerk in de afgelopen tien jaar niet geïsoleerd beschreven, maar geplaatst tegen de achtergrond van de bredere maatschappelijke en sociaal-politieke context. Zo is het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein erin geslaagd om een treffend maatschappelijk bericht af te geven van de voortgang van onze samenleving in het 'no-nonsense'-tijdperk.

Vernieuwing

Het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein heeft zich in zijn bestaan bewezen als een geslaagd voorbeeld van sociale innovatie. Ook na tien jaar vervult het Panel nog een nuttige functie wat betreft de verbetering van de kwaliteit en het imago van het welzijnswerk.

Sociaal verslag

Op dit punt stelt het Panel zich (te) bescheiden op. De juryrapporten bieden nauwelijks informatie over de vrijwilligers, die als panelleden verantwoordelijk zijn voor de jaarlijkse toetsing. In het eerste rapport uit 1986 worden zij nog met foto's voorgesteld. Later doen zij bijna in anonimiteit hun werk. Zij vormen een informeel gezelschap, dat onder voorzitterschap van Gradus Hendriks en in aanwezigheid van notulist Wil van de Leur een keer of vier per jaar bijeen komt om gedachten uit te wisselen over de ingezonden jaarverslagen, om de prijswinnaars aan te wijzen, om ideeën te inventariseren voor de jaarlijkse presentatiebijeenkomst en de panellezing.

Financieel beheer

Het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein beschikt voor zijn werk over minimale financiële middelen. Er is een jaarlijkse subsidie van het ministerie van WVC, die in 1990 40.000 gulden bedroeg. Daarvan moeten de reiskosten van de panelleden, de werksecretaris, de kosten van het juryrapport, de presentatiebijeenkomsten en de panellezing worden betaald. Vanwege de beperkte financiële middelen kan het Panel niet ingaan op de herhaalde verzoeken om goede jaarverslagen te vermenigvuldigen en verspreiden onder gemeenten en instellingen, zodat de door het Panel opgedane ervaring ook op een breder terrein zijn vruchten afwerpt.

De prijzen worden beschikbaar gesteld door gulle, trouwe sponsors: het onvolprezen Stimio (de traditionele personal computer en een geldbedrag), VB Accountants, Samson Uitgeverij (de Dynamoprijs) en natuurlijk het Landelijk Centrum Opbouwwerk, dat behalve een geldprijs ook menskracht en ruimte ter beschikking stelt. Het Juliana Welzijns Fonds heeft Fl. 30.000 ter beschikking gesteld om ter gelegenheid van het jubileum bijzondere activiteiten te organiseren.

17. Nawoord: een nieuwe kans voor het welzijnswerk?

In zijn panellezing 1991 ontwaart drs. J. Schuyt nieuwe kansen voor het welzijnswerk in het algemeen en het opbouwwerk in het bijzonder 'met de wind van de sociale vernieuwing in de rug'. Het opbouwwerk neemt immers een unieke positie in: *Door het helpen en ondersteunen van bewoners verkrijgt het opbouwwerk informatie, die beleidsmakers en -instanties node missen. Als dit beter wordt benut, snijdt het mes aan twee kanten: bewoners krijgen of behouden hun eigen professionele ondersteuning en hulpverleners om beter op te kunnen komen voor hun belangen. Terwijl door uw bijdrage aan de bestuurlijke vernieuwing de dienstverlening aan de burgers door de instituties wordt verbeterd.*

Vijf jaar later moet worden vastgesteld, dat zijn hoop niet is bewaarheid. De term sociale vernieuwing is inmiddels in onbruik geraakt. In naam van de sociale vernieuwing werden weliswaar een groot aantal waardevolle projecten opgezet, maar de ambitieuze pretentie om de kloof in de samenleving tussen de 'haves' en 'have-nots' te verkleinen werd verre van waargemaakt. De achterstandswijken van 1990 zijn volgens een recent onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau hard op weg te onttaarden in de getto's van 2010: grootstedelijke wijken 'met vervallen huizen, verloederde straten, criminaliteit en gang-vorming'. Het 'zelfdoen, zelfwerkzaamheid en zelfbeheer' van de sociale vernieuwing bleek politiek voor de onderkant van de samenleving neer te komen op disciplineren, sanctienering, verslechtering van de voorzieningen, inkomensachteruitgang, onbetaalbare huren en een nog grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Zoals in de Verenigde Staten 'the war against poverty' de armen niet meer heeft gebracht dan soepdeling en voedselbonnen als bevestiging van hun armoede, zo dreigen de 'have-nots' in ons land mis te grijpen als het gaat om het in de jaren zeventig beloofde 'welzijn naast welvaart'.

Het welzijnswerk heeft de overheid kennelijk niet kunnen overtuigen van zijn unieke positie en zijn onontbeerlijke kennis over en ervaring met bewoners. Voor een groot deel is dat de schuld van een overheid, die ziende blind en horende doof wil zijn. De beleidsmakers wensen de ernst van de situatie niet onder ogen te zien. Aan die

struisvogelpolitiek ontlenuen zij het 'ongelukkig optimisme' over de doeltreffendheid van het sociaal beleid: 'Ze willen niet te veel over problemen horen en praten. Het is nu de tijd van gladstrijken, van de positieve benadering. Maar er spelen structureel negatieve ontwikkelingen, waarvan je niet weet hoe ze aflopen', aldus SCP-onderzoeker dr. P. Tesser in zijn rapport Rapportage Minderheden. Als gevolg van het autisme van de overheid kon het welzijnswerk zich de afgelopen jaren niet de rol toeëigenen, die Schuyt zag weggelegd. Het welzijnswerk dient echter niet alleen de beschuldigende vinger uit te steken naar de overheid. Het welzijnswerk dient ook bij zichzelf te rade te gaan en zich af te vragen of het wel voldoende adequaat heeft ingespeeld op de kansen, die de sociale vernieuwing bood. Was er wel voldoende professionaliteit? Het welzijnswerk is in de jaren tachtig gemarginaliseerd en heeft zich daar nog steeds niet aan kunnen ontworstelen. Volgens Gradus Hendriks mist het welzijnswerk sinds de decentralisatie in de jaren tachtig vooral een centrale, sturende, drijvende kracht. Het ontbreekt aan een gezamenlijke visie-ontwikkeling. De werkgeversorganisatie in de sociale sector VOG hamert op zakelijkheid en flexibiliteit. Er moet bedrijfsmatiger gewerkt worden, wil het welzijnswerk de toenemende concurrentie van de marktsector kunnen weerstaan!

Intussen is men in de harde, dagelijkse praktijk de wanhoop nabij. Luister naar de noodkreet van een huisarts in de Rotterdamse volkswijk Feijenoord: 'Pijnstillers, meer heb ik deze wijk niet te bieden. Vroeger hadden we een netwerk in Feijenoord. Je kon als huisarts een beroep doen op talrijke eerstelijnsvoorzieningen als medische hulp geen soelaas bood. Maar nu? Het maatschappelijk werk is wegbezuinigd. De thuiszorg, de wijkverpleging, het opbouwwerk en het ouderenwerk, je vindt er bijna niets van terug' (de Volkskrant, 7 december 1995).

Het begint er op te lijken, dat tenminste enkele politici oog krijgen voor de maatschappelijke kosten van de, nog steeds doorgaande, bezuinigingen op het welzijnswerk. *Korten op welzijn leidt volgens PvdA tot veel ellende*, kopt de Volkskrant van 7 december 1995. Het kamerlid Bert Middel zei tijdens de behandeling van de begroting van VWS een dag eerder, *dat de bezuinigingen van 32 miljoen op een aantal landelijke welzijnsorganisaties zal leiden tot 'maatschappelijke ellende', die een veelvoud is van dat bedrag*. Met het oog op de dreigende maatschappelijke tweedeling pleitte hij voor meer aandacht voor het welzijnswerk, *dat kan bijdragen aan een 'revitalisering' van de samenleving*. Hij erkende, dat de door de Tweede Kamer indertijd zelf bepleite decentralisatie van het welzijnswerk naar gemeenten en provincies bij instandhouding van een bescheiden landelijke structuur een slechte zaak blijkt te zijn: *het zicht op wat er gebeurt, ontbreekt*. Middels (zelf)inzicht in de betekenis van welzijnswerk biedt hoop voor de toekomst. Ook het SCP ziet voor het welzijnswerk een rol weggelegd in het tegengaan van de maatschappelijke desintegratie: *Ja zou het buurtwerk weer moeten opbouwen, met vaste mensen en niet met vrijwilligers, zoals nu!*

Voorzitter Entzinger van de VOG voorspelt een comeback van het welzijnswerk: *Ik heb het gevoel dat de sector de komende periode een belangrijkere en sterkere rol zal spelen. Welzijn heeft de afgelopen vijftien jaar in het verdomhoekje gezeten. De donkerste wolken zijn aan het overtrekken.* Entzinger signaleert een groeiende maatschappelijke waardering voor het welzijnswerk, die zelfs doorklinkt in de VWS-nota 'Naar eigen vermogen'. Net als Panelvoorzitter Hendriks signaleert ook hij bovendien een groeiende behoefte aan 'reflectie' op de rol en de werkwijze van het welzijnswerk. De aangekondigde oprichting van een landelijke adviesraad voor maatschappelijke ontwikkeling luidt hopelijk een periode van nieuw elan voor het welzijnswerk in.

18. De leden van het Panel Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein

Voorzitter: Dr. Gradus Hendriks, oud-directeur-generaal Maatschappelijke Ontwikkeling, ministerie van WVC (1986-heden);
 Drs. Jan van Eeden, wethouder welzijn en onderwijs van de gemeente Den Helder (1986-);
 Gerard de Bruijn, hoofdredacteur van OR-Informatie, maandblad van ondernemingsbladen (1986-1988);



Anjo Douma

Nel de Nooy, Vrouwen in de Bijstand, (1986-1987);
 Ger Posthuma, WAO-overleg West-Brabant en eerste woordvoerder van het Landelijk WAO-Beraad (1986-1988);
 Tilly Schenkels-van 't Riet, actief in een wijkorganisatie in Den Haag (1986-1993);
 Drs. Paul van Velpen, organisatie-adviseur, Bureau Welzijnsmarketing, Amsterdam (1986-1993);
 Mr. Ineke Weernekers, juriste Konsumenten Kontakt, Den Haag (1986-1988);
 Eily Konijn, werksekretaris Overleg Stadsvernieuwing Alkmaar (1987-1993);
 Jan Blom, medewerker Stichting Ombudsman (1988);
 Yvonne Zonderop, journaliste Vrije Volk (1988-1990);
 Hil Post, WAO-AWW Platform Zuid-Holland (1988-1992);
 Paul Bulterman, directeur Stimio Communicatie Projecten B.V., Meteren (1989-heden);
 Joh. W. Olivierse, COSBO, ouderenbonden (1990-1993);
 Jaap Roorda, voorlichtingsdeskundige van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, Amsterdam (1990-1993).
 C. Schrickx, kaderlid-vrijwilliger in de ouderenorganisatie Unie KBO
 Mevrouw J.C.H. de Groot-van der Hoeven, redacteur-vrijwilliger van wijkkrant De Eland, Den Haag (1993-heden);
 Drs. Rob van Amerongen, vrijwilliger-bestuurder in de verslavingszorg (1993-heden);
 Mevrouw J. de Wilde, kaderlid-vrijwilliger van een bewonersorganisatie in Amsterdam (1993-1994);
 Mevrouw V.C. Monfils, ambtenaar ministerie van SoZaWe in verband met de deelname van de sociale werkvoorziening, (1994);
 A. Westendorp, oud-voorlichter van het Ministerie van WVC, de subsidiegever (1994);
 Mevrouw M. Harte, kaderlid Landelijk Samenwerkingsverband Regionale Platforms van Arbeidsongeschikten-Organisaties (1994-heden);
 T.K.C. Stom, wethouder gemeente Alkmaar (1994-heden);
 Mevrouw J. De Boer, organisatie-adviseur Bureau Welzijnsmarketing, Amsterdam (1994-heden);
 H. Rensen, ambtenaar ministerie SoZaWe (1995-heden);
 Mevrouw E. van der Wal, communicatie-adviseur (1995-heden);

Werksecretarissen:

Drs. Gerda Hartmann, Hamann Bedrijfsondersteuning, Vorden (1986-1993);
 Anjo Douma, Douma Consultants, Alkmaar (1993-heden);



De Tiende Ronde

In verband met het jubileum is er dit jaar geen algemene hoofdprijs en zijn er ook geen prijzen op alle onderdelen ingesteld. Dit jaar zijn de prijswinnaars geselecteerd uit die organisaties die op alle criteria tesamen hoog scoorden. Uit de tien beste verslagen zijn er op drie belangrijke onderdelen van het verslag aspectprijzen te verdienen. Deze aspectprijzen zijn toegekend voor de onderdelen:

1. Vormgeving en presentatie
2. Financiën
3. Innovatie.

Naast de hoofdprijzen op deze onderdelen zijn er per onderdeel twee eervolle vermeldingen. Instellingen die niet op onderdelen hoog scoorden, maar slechts op een enkel onderdeel, vielen af. Bij de beoordeling heeft de jury ook rekening gehouden met de achtergrond en de mogelijkheden van de verschillende instelling en de daaruit afgeleide verslagen.

De genomineerden zijn:

Hoofdprijs Vormgeving

1. Stichting FIOM Centraal Buro, te 's Hertogenbosch

Dit jaarverslag springt er (al enkele jaren) in meerdere opzichten uit. Het getuigt van een originele aanpak. Het is zo compact, dat ook mensen met weinig tijd (en welke ontvanger van een jaarverslag heeft dit niet) snel van de belangrijkste noties kennis kunnen nemen. Sterker nog, de jury is ervan overtuigd dat de meesten er kennis van zullen nemen. Want met dit jaarverslag wordt de ideale combinatie dicht genaderd: uitstekende vormgeving, fraaie kleurencombinatie, compacte uitvoering, zeer toegankelijk, goede leesbaarheid, zakelijk taalgebruik en 'last but not least' voorzien van relevante informatie. Een jaar verslag dat de nieuwsgierigheid van de ontvanger zal prikkelen tot nadere bestudering en lezing.

De eervolle vermeldingen

2. Stichting Semi Murale Zorg Nijmegen en Omstreken, te Nijmegen
3. Stichting Thuiszorg IJssel Zwartewater, te Zwolle

Hoofdprijs Financiën

1. Stichting Centrum voor Alcohol en Drugs Drenthe, te Assen

Het verslag is het beste financiële jaarverslag. Het is kort, overzichtelijk met toch voldoende informatie over de gebeurtenissen van het verslagjaar. Tevens is een

korte toelichting opgenomen bij de cijfers van de balans en de exploitatierekening.

Het verslag was naar het oordeel van de jury tevens het beste verslag in de breedte. Het biedt een goed inzicht aan klanten en subsidieverstrekkers. De instelling, het dienstenaanbod en de bedrijfsvoering wordt op overzichtelijke en zakelijke wijze gepresenteerd. Altijd zijn de effecten van de activiteiten op de klant beschreven. De gevolgen van de verslaving op alle onderdelen van de samenleving worden goed duidelijk gemaakt.

De eervolle vermeldingen

2. Stichting Gemiva, instelling voor verstandelijk gehandicapten, te Gouda
3. RWA, instelling voor sociale werkvoorziening, te Amersfoort

Hoofdprijs Innovatie

1. Stichting Sociaal Cultureel Werk Amstelveen, Amstelveen

Het verslag legt (al over een reeks van jaren) voortdurend een relatie tussen activiteiten, doelgroepen en maatschappelijke omgeving. Het aspect maatschappelijke berichten scoort zeer hoog. Door deze openheid wordt daardoor steeds op nieuwe ontwikkelingen ingespeeld. Het maakt de keuzes voortdurend duidelijk. In het bijzonder geldt dit verslagjaar de beschrijving van de automatiserings-doelstellingen voor het beheer van de organisatie en voor de verkrijging van gegevens voor beleidsontwikkeling. We zagen een dergelijke beschrijving voor het eerst.

De eervolle vermeldingen

2. Het Centrum voor Alcohol en Drugs Limburg, te Maastricht
3. Stichting Korrelatie, te Utrecht

Visie en Aanpakprijs

Aansluitend op de beoordeling van de jaarverslagen heeft het panel in dit lustrumjaar ook de blik op de toekomst gericht. Het panel heeft personen, instellingen en organisaties gevraagd een uitdaging te leveren door in maximaal vijf pagina's een analyse en aanpak te beschrijven van een vernieuwende werkuitdaging. Kortom degene die het beste in staat is om een ideale aanpak en/of route neer te zetten voor een probleem of een uitdaging, zou worden beloofd met waarderingsprijzen. Uit de tien beste inzendingen zijn geldbedragen beschikbaar van resp. f 5.000,—, f 2.500,— en f 1.500,—.

De panelbeoordeling van deze inzendingen leidde tot een selectie van zeven inzendingen die in aanmerking

kwamen voor de prijzen. Vrijwel alle inzendingen bevatten een reeds gerealiseerd project. In een enkel geval ging het om een project in de startblokken. Eénmaal zagen wij meer een visie-inzending. Het panel is van oordeel dat er enkele inzendingen duidelijk uit sprongen door de frisse en creatieve aanpak.

De prijswinnaars zijn:

Hoofdprijs

Het project 'Leven en Wonen met allochtone ouderen', VBOB (Vier Bonden Overleg Brabant), te Tilburg. (Een draaiboek over samenleven en wonen van allochtone en autochtone ouderen.)

Het project beschrijft een aanpak voor een knellend maatschappelijk knelpunt, namelijk het samenwonen van autochtonen en allochtonen. Dit project is structuurdoorbrekend, gericht op het tot stand brengen van echte communicatie en integratie tussen personen uit verschillende culturen. Het project is doordacht, degelijk in zijn opzet en gebaseerd op levenservaring. Het project biedt voorwaarden om over het taalprobleem heen, op een andere wijze kennis te maken met de buurman of buurvrouw. De visie wordt uitgewerkt in een aanpak en beschreven in een concreet draaiboek. De uitdaging in dit draaiboek is zo groot dat iedere instelling en organisatie er stapsgewijs mee aan de slag kan.

Tweede Prijs

Het project 'Maatschappelijk Herstel, onderdeel 'over de drempel', GGD te 's-Gravenhage (een samenwerkingsverband tussen GGD en vrijwilligers om het contact te herstellen met vereenzaamde en vervuilde stadgenoten).

Derde Prijs

Het project 'De tuin van kapitein Rommel', Stichting Gemeenschapsraad Castricum. (groen integratieproject in de wijk, een integratie van wijk aanpak met deelname van senioren, allochtone vrouwen, (ex)psychiatrische patiënten).

Eervolle vermeldingen

Het Arbocon herintredings experiment, LSV/WAO (Een herintredingsproject van WAO'ers voor de beoordeling van arbeidsomstandigheden.)

Toekomst voor alle leeftijden, Unie KBO, 's Hertogenbosch (Voorstellen voor ouderenbeleid op langere termijn.)

De 50.000ste uitzendkracht, UW te Utrecht (Een visie op een formule voor een volledige werkplek voor mensen met een handicap.)

Wat een kunst, Unie KBO, 's Hertogenbosch (Kijken over het randje van de kunst, een cursus voor en door ouderen.)

Sponsors

De volgende sponsors zij wij dank verschuldigd voor hun blijk van waardering aan het werk van het Panel. Deze waardering uitte zich in de bijdrage aan de prijzen.

Sponsors van de drie Jaarverslag-prijzen:

- * Onderdeel Financiën, VB Accountants, Voorburg
- * Onderdeel Vormgeving, Stimio Communicatie Projecten bv, Meteren
- * Onderdeel Innovatie, Landelijk Centrum Opbouwwerk, 's-Gravenhage.

Juliana Welzijn Fonds

Het Panel vermeldt met grote erkentelijkheid dat deze tiende toetsingsronde en de viering van dit jubileum mede mogelijk zijn gemaakt door het Juliana Welzijn Fonds.

Panel

Toetsing Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrain



Colofon

Auteur: drs. Jos van Meeuwen
Eindredactie: Fenny Gerrits
Redactie-adres: MO/Samenlevingsopbouw,
Prinsegracht 51, 2512 EX Den Haag
Deze uitgave werd mede mogelijk gemaakt
door het Juliana Welzijn Fonds.
Foto omslag: Panellid Eily Konijn reikt een
prijs uit.

rkverslag

doen, dat staat in alle hoofdstukken beschreven. Zeker als het gaat om de Kontaktgroep Buitendorpen en de leefbaarheidsplannen. Alleen al in het hoofddorp Beilen met 8.600 inwoners zijn dertig buurtverenigingen actief. Ze zorgen voor groen, speelplekken en een drukbezet buurthuis maar ook voor vriendschappen en nieuwe contacten. "Zonder buurtvereniging zou het veel kouder zijn in Beilen", zegt de al 18 jaar actieve Tineke.



Van de bovenplaatselijke activiteiten worden de de werkgroep 'Vrouwen Kiezen' en het Eenakterfestival, met jaarlijks acht spelgroepen, belicht.

Just do it

Bijzonder is het Nieuwkomers Project. Toen bekend werd dat in Hooghalen een asielzoekerscentrum (AZC) zou komen

met 275 bewoners is de werkgroep asielzoekers opgericht (1993). De groep vormt een sleutel tussen centrum en dorp. In het AZC is behoefte aan alles; speelgoed, kleding en activiteiten zoals sport, crèche en het opknappen van tweedehands fietsen. De leden bemiddelen maar zien ook integratie als taak. Vanuit de eigen achterban als kerk en school worden mensen met elkaar in contact gebracht in de hoop dat vooroordelen verdwijnen. Een culturele instuif voorjaar '95 trok een onverwacht groot aantal bezoekers. "Ik vind de sfeer in het dorp sindsdien verbeterd", zo luidt een reactie. Asielzoekers verlenen bij de activiteiten hand- en spandiensten: "Just do it" staat op een t-shirt van één van hen. De leiding van het AZC ziet het belang van de werkgroep, maar werkdruk verhindert intensief meedenken en doen. Wel stelde de directie een informatieboekje samen voor de vrijwilligers.

Welzijn Beilen een onmisbare schakel

Het staat te lezen op alle bladzijden van het Werkverslag: projectgroepen, vrijwilligers en besturen willen het welzijnswerk behouden. Ze zeggen "als Welzijn Beilen er niet was geweest hadden we nu geen speeltuin, zij weten welke wegen je moet bewandelen en geven steuntje in de rug" of "de werker is een soort praatpaal, iemand die stimuleert, een deskundige waarvan je hartstikke veel ondersteuning krijgt; ook de subsidie van de stichting is onmisbaar". En vanuit de werkgroep asielzoekers klinkt het zo: "de werker kijkt er met wat meer afstand tegenaan, brengt deskundigheid in en wijst op succesjes als wij nu en dan ontmoedigd raken". De bij het WEB betrokkenen zijn het eens. De wijze waarop het welzijnswerk in de gemeente Beilen gestalte krijgt verdient breed bekend en besproken te worden zodat het niet van de kaart wordt gewist als deze gemeente straks niet meer bestaat.

Wees niet te bescheiden

Met deze opmerking sluit Marius Ernsting zijn inleiding 'Toekomst voor Welzijnswerk op het Platteland' af. Want hij vindt in het Werkverslag de ingrediënten terug die nodig zijn voor een succesvolle en perspectiefrijke mix. Er wordt vertrokken vanuit wat er is: actieve mensen die 'commitment' aangaan, van daar uit kun je sturen en steunen; niet de toon

zetten. Burgers zien als handelend subject in plaats van een object voor je professionele dienstverlening. Zo'n inzet is moeilijk te vatten met produkt, output en budget. Je moet het geheel in de gaten houden als er wordt nagedacht over programma's, resultaten en effecten. Een instelling is geen optelsom van produkten maar een structuur, een netwerk dat noodzakelijk is om projecten en activiteiten tot resultaat en kwaliteit te brengen. "Iedereen is nuw ontwaakt", zegt hij, "uit de markt en produkt dromen nu de KNVB het produkt voetbal verkoopt. Staatsen zegt dat voor niets de zon opgaat (bij hem dus voor een miljard), als iedereen dat zou zeggen ligt heel Nederland op zijn kort". Als je van alles een produkt maakt en een zoektocht naar markt en koopkrachtige vraag kom je uit bij de dikste portemonnaie. Dan vergeet je bij welzijnswerk de klassieke functies van ontmoeting, eerste hulp en ontspanning. Veel gemeenten hebben volgens Ernsting spijt dat zij de 'oude' structuren van vrijwilligersinzet en kleinschalig besturen hebben 'overruled' met fusies (monopolies) en professionalisering.

Goed kersen eten

Aan het eind van de geslaagde middag - er viel met Albert Haar ook veel te lachen - overhandigt WEB-voorzitster Ordelman het Werkverslag aan wethouder welzijn Thijs Hilberts. Het gaat hem te ver wat in de uitnodiging voor dit gebeuren staat: niet het voortbestaan van onze instelling is de eerste zorg, maar de toekomst van het welzijnswerk in de nieuwe grote plattelandsgemeente. Want deze werksort vindt gehoor, de vrijwilligers zeggen: we kunnen het niet missen. Dit moet doorgaan en niet uit zelfgenoegzaamheid. In het verslag merken bewoners op dat het met de mensen van de gemeente goed kersen eten is al vreest men wel dat dit anders wordt na de herindeling. "Dat kunnen we helpen voorkomen" aldus Hilberts "en ondersteunen met dit boek".

De welzijnswethouders uit beide andere te fusieren gemeenten hebben het gehoord, ze zitten in de zaal. Om Stichting Welzijn Beilen kun je niet heen en helemaal niet om hun werk. Wie zei het ook alweer "een spin vangt ook geen vliegen zonder WEB".

uitgave van het landelijk netwerk opbouwwerk en gezondheid.

redactie

Ferrie Loos, Stichting O&O, Eindhoven
Kees Stuurup, LCO Zwolle
Pieter Rokers, Steunpunt 'Gezond-in-West',
Mariët Paes, LCO Zwolle
Paula Meier, SWW, Weststellingwerf

redactieadres

Landelijk Centrum Opbouwwerk Zwolle
Postbus 1004
8001 BA Zwolle
tel. 038-232112 - fax: 038-230714

Studiedag Netwerk Opbouwwerk en Gezondheid

(H)Erkenning van informele zorg
in een buurt

op donderdag 18 april 1996 van 10.00-
14.50 uur in Utrecht

Trend:

De Nederlandse bevolking vergrijsd, mensen worden steeds ouder, huishoudens worden kleiner, het aantal alleenstaanden neemt toe, participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt neemt toe, (psychiatrische, geriatrische en gehandicapten-) zorg wordt meer en meer gedeïnstitutionaliseerd, de druk op de thuiszorg wordt groter, de minster van VWS mag de kosten van de gezondheidszorg maar met 1,3% laten stijgen, eigen bijdragen in de gezondheidszorg worden groter. Al deze ontwikkelingen hebben als gevolg dat er een steeds groter beroep op informele zorg zal worden gedaan.

Informele zorg

Informele zorg wordt geboden binnen het directe sociaal-emotionele netwerk waarbij mensen horen. Vroeger voornamelijk in het gezin, de familie of groot-familie. Dit noemt (noemde) men 'mantelzorg'. Door de nieuwe samenlevingsvormen, door de individualisering en door veranderende gezagsverhoudingen in familieverbanden ontstaan nieuwe sociaal-emotionele netwerken, waarin men elkaar helpt: vrienden en vriendinnen-netwerken, burens, alleenwonende partners, ouderen met gemeenschappelijke huisvesting enzovoort. Belangrijkste kenmerk blijft dat het zorg betreft, die gegeven wordt aan een dierbaar iemand en dat de aanleiding om te gaan zorgen voortkomt uit een emotionele en/of sociale band. Inhoud en aard van informele zorg verschilt wezenlijk van professioneel gegeven zorg. Professionele en informele zorg

kunnen elkaar niet vervangen, maar vormen een aanvulling op elkaar.

Positie van informeel zorgende

Informeel zorgenden raken nogal eens overbelast. Vroeg of laat kunnen ze overspannen raken, ziek worden of anderszins er aan onderdoor gaan. Het kan zijn dat ze ontslag (moeten) nemen of in de WAO terecht komen, hun studie of school niet af kunnen maken, de relatie met hun naaste verstoord raakt. Professionele zorg kan niet altijd (op tijd) alle zorg overnemen.

In het veld van de zorg nemen de informeel zorgenden de positie in met de minste rechten. Ze worden niet door wetgeving beschermd en zijn niet georganiseerd. Aandacht en zorg van het professionele zorgcircuit gaat vooral uit naar de zorgbehoefte en niet naar de informeel zorgende. Informeel zorgenden zijn niet georganiseerd zoals beroepskrachten of vrijwilligers. Tot voor kort waren er geen organisaties, waarin men elkaar kon ondersteunen vanuit gelijksoortige ervaringen. En geen organisatie van waaruit opgekomen werd voor hun rechten en belangen. Inmiddels is het LOT (Landelijke Organisatie Thuisverzorgers) opgericht door een aantal (ex) thuisverzorgers. Zij behartigen de belangen van thuisverzorgers op landelijk niveau en bieden ondersteuning aan de oprichting van plaatselijke contact/steunpunten.

Betekenis van informeel zorgende

In de meeste discussies over het belang van de informeel zorgenden staat het begrip arbeid centraal. Zorgarbeid in termen van algemene behoeften en concrete activiteiten die vanuit schaarsste verdeeld moeten worden. Ook de informele zorgarbeid wordt dan voornamelijk gezien als een materieel product. Zorgen is echter niet alleen arbeid, niet alleen een concrete activiteit, maar is tegelijkertijd een relationele activiteit, waarin gevoelens en bindingen belangrijk zijn en waarin persoonlijke interpretaties van behoeften uitgangspunt zijn. Zorgen is dan geen schaarsste-begrip, maar een menselijke mogelijkheid, die vorm krijgt in relaties. Uitgaan van verbindingen tussen mensen geeft een vruchtbare voedingsbodem voor nieuwe perspectieven en nieuwe oplossingen van persoonlijke en maatschappelijke problemen. Op wijkniveau is

zorgen een maatschappelijke kwaliteit, die een uitwerking heeft op het totale samenleven in een buurt. Het dragende vermogen van een wijk, de sociale cohesie en onderlinge aandacht kan toenemen door het informele zorgen in een wijk zichtbaar te maken.

Maatschappelijke en politieke erkenning

Informeel zorgenden worden niet gehoord of gezien en laten ook nog niet veel van zich horen. Ze zijn nog geen erkende en mondig onderhandelingspartij of gesprekspartner in het zorgveld. Zij zouden op zijn minst vanwege hun aandeel in de zorg en vanuit een democratiseringsgedachte evenals de afnemers van zorg, moeten meepraten en beslissen over beleid en uitvoering en de bepaling van prioriteiten.

Er zou een wettelijke regeling voor zorgverlof ingevoerd moeten worden. Maatschappelijke veranderingen moeten worden gestimuleerd ter hervordering van betaalde en onbetaalde arbeid. En ook is er een maatschappelijk debat nodig over de vraag op welke wijze het dragende vermogen van wijken, buurten en netwerken versterkt kan worden om zorgbehoeften in de toekomst te kunnen opvangen.

Opbouwwerk en informele zorg

Erkenning en ondersteuning van informeel zorgers is een vraagstuk voor de samenlevingsopbouw. Samenlevingsopbouw staat dan voor vernieuwing van sociale structuren, leefverbanden en netwerken, waarbij de inbreng van de betrokkenen voorop staat. Organisatie van de informeel zorgenden is een sociale innovatie. Een lokale organisatie kan onderlinge individuele ondersteuning en het gemeenschappelijk opkomen voor alle belangen van informeel zorgenden organiseren. Vanuit emancipatoir oogpunt is zelforganisatie van informeel zorgenden noodzakelijk. Zij bepalen het beleid zelf en zijn bij de uitvoering zoveel mogelijk zelfwerkzaam. Zij nemen een zelfstandige positie in ten opzichte van het professionele zorgcircuit.

Daarnaast betekent maatschappelijke en politieke erkenning van informele zorg, die gegeven wordt in oude en nieuwe sociaal-emotionele netwerken van men-

sen een vergroting van sociale cohesie, een uiting van solidariteit tussen mensen.

Programma

Professor van Houten, hoogleraar Sociaal Beleid van de Universiteit voor Humanistiek zal de eerste inleiding van de studiedag verzorgen. Vervolgens worden twee praktijkvoorbeelden van steunpunten gepresenteerd: één vanuit Nederland en één vanuit België. De dag wordt afgesloten met een bijdrage vanuit vakbondskringen. De tijd tussen de inleidingen wordt besteed aan uitwisseling en verdieping van ieders eigen ervaringen met het onderwerp.

Bel voor meer informatie en inschrijving voor de studiedag: LGC/Zwolle, tel. 038-4232112.

Buurtgericht werken aan gezondheidsachterstand

Op 7 december jl. vond in Rotterdam de conferentie 'Buurtgericht werken aan gezondheidsachterstand' plaats. De conferentie werd georganiseerd door het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO), de Landelijke Vereniging van Gezondheidscentra (LVG) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Buurtgericht werken aan gezondheidsachterstand verdient ook in de toekomst consequente aandacht. Als het terugdringen van gezondheidsachterstand serieus wordt genomen is een gezamenlijke inspanning van lokaal bestuur, GGD-en, huisartsen, welzijnswerk en zorgverzekeraars dringend gewenst. De buurtgerichte aanpak biedt mogelijkheden om die samenwerking tot concrete resultaten te laten leiden.

Er moeten voorwaarden voor lange termijn programma's worden gecreëerd. Gezondheidsachterstand is niet met hier en daar een ad hoc-project verdwenen. Lokale partijen moeten zich verbinden om langlopende programma's uit te voeren.

Deze aanbevelingen zijn opgesteld in het kader van het project 'Een Hoed met een Rand' dat in 1995 door het Landelijk Centrum Opbouwwerk is gestart.

De organisatie van de conferentie 'Buurtgericht werken aan gezondheidsachterstand' was één van de resultaten van het project. De thematiek van 'Een Hoed met een Rand' vormde de rode draad van het conferentieprogramma.

Nieuwe coalities

Het was in meerdere opzichten een vernieuwende conferentie. Belangrijk doel van de conferentie was het scheppen van voorwaarden voor nieuwe coalities inzake de aanpak van gezondheidsachterstand en het analyseren van de werkwijze van een aantal buurtgerichte projecten uit het recente verleden. Nieuw element daarbij was de centrale aandacht voor de positie van huisartsen en zorgverzekeraars. Voor de toekomst is samenwerking met de huisartsen en zorgverzekeraars in achterstandswijken van belang. Een effectieve combinatie van collectieve preventie en de individueel gerichte gezondheidszorg kwam via verschillende onderdelen van het programma aan de orde. De combinatie van eerste lijn, lokaal preventiebeleid, welzijnswerk en/of opbouwwerk en zorgverzekeraars is voor de uitvoering van lokale programma's noodzakelijk. Dat het belang daarvan wordt erkend, bleek ook uit de steun voor de conferentie van het Ministerie van Volksgezondheid, de Landelijke Vereniging van Huisartsen en de zorgverzekeraars ZAO (Amsterdam) en Nuts-zorgverzekeringen (Den Haag). De gewenste nieuwe samenwerking kwam eveneens tot uitdrukking in de keuze van de inleiders en de inhoud van de workshops.

Samenhang en draagvlak

Na de opening van de conferentie door dagvoorzitter prof. dr. E.W. Roscam Abbing, werd door mevrouw dr. J.A.M. Hulshof, hoofd Gezondheidsbevordering en Ziektebestrijding van het Ministerie van VWS namens de minister van Volksgezondheid gereageerd op het congressthema. In haar inleiding onderstreepte zij de meerwaarde van het betrekken van huisartsen bij de aanpak van gezondheidsachterstand. Zij constateerde dat in het project 'Een Hoed met een Rand' één van de centrale

uitgangspunten van de Wet Collectieve preventie, het brengen van samenhang tussen curatieve gezondheidszorg en collectieve preventie, gestalte krijgt.

Mevrouw Hulshof wees ook op het belang van de gekozen aanpak voor het Grote Steden- beleid, waarbij zij staatssecretaris Kohnstamm citeerde: 'Wij je gezondheid als centrale waarde in het stedelijk beleid bewerkstelligen, dan is niet alleen een bestuurlijk en professioneel draagvlak nodig om tot gemeenschappelijke actie te komen. Dan is het bovendien nodig om draagvlak bij direct betrokkenen - burgers in de wijken - te scheppen'.

'Het samenspel van burgers, hulpverleners, opbouwwerkers, GGD, wijkpolitie en eventueel wijkraad vormt een goede basis om tot een geïntegreerde aanpak van gezondheidsbevordering te komen. De problemen liggen dichtbij, de oplossingen vaak ook. Ik ondersteun dus van harte de benadering die in het project 'Een Hoed met een Rand' is gekozen'. Namens de minister werd de nieuwe (inmiddels geïntroduceerde, red.) financieringsregeling voor huisartsen aangekondigd, die de huisartsen met veel patiënten met 'gezondheidsachterstand' meer aanslag geeft.

De positie van de huisartsen in achterstandswijken en de mogelijkheden en onmogelijkheden voor samenwerking werden belicht door prof. dr. M. De Haan, hoogleraar aan de VU Amsterdam, en huisarts in een wijk in Amsterdam-Oost. Hij gaf een indringende schets van de complexe problematiek die een huisarts in zo'n wijk in zijn praktijk onder ogen krijgt. Tegelijkertijd benadrukte ook hij de wil en de noodzaak om als huisarts met anderen op buurtniveau samen te werken.

Praktische participatie

De heer drs. H.L.M. Kemps, directeur Provinciale Raad voor de Volksgezondheid en Maatschappelijke gezondheidszorg in Noord-Brabant, hield een pleidooi voor de inzet van opbouwwerkers en hulpverleners als bondgenoten bij de aanpak van gezondheidsachterstand. En: geen vrijblijvendheid, wijken met achterstand zijn de komende decennia een issue. Er is de noodzaak om concrete afspraken te maken, bijvoorbeeld via het sluiten van een covenant 'integrale buurtzorgontwikkeling'. Het is daarbij van essentieel belang dat de bevolking er

zelf bij wordt betrokken. Daar zijn nieuwe en praktische vormen van participatie voor nodig. Plus kennis om die participatie te ondersteunen en de buurtbewoners als serieuze partner te kunnen herkennen en erkennen.

Gezondheidswinst

Mevrouw drs. L.V. Jonkers-Kuiper, directeur van de GGD Rijnstreek, vroeg zich in haar bijdrage af of gezondheidswinst door buurtgericht werken te realiseren valt. Zij concludeerde dat deze winst wel degelijk is aan te tonen. Vooral door het stellen van haalbare tussendoelen, in plaats van de klassieke lange termijn-doelen zoals vermindering van sterfte en ziekte. De betrokkenheid van mensen bij buurtgerichte gezondheidsactiviteiten is haalbaar en meetbaar. Daar moeten wij ons in eerste instantie op richten. Als wij onder gezondheidswinst ook verstaan dat mensen beter in staat zijn om met hun problemen om te gaan, dat mensen minder geïsoleerd zijn, weer onderdeel uitmaken van de samenleving, dat mensen weer perspectief hebben, kortom dat we ook tussendoelen accepteren als maat voor die winst. Als we accepteren dat een buurtgerichte aanpak een gelijkwaardige interventie is naast andere, dan zal er goed onderzoek naar gedaan moeten worden, aldus mevrouw Jonkers-Kuiper.

Terugploegen en registreren

Van de kant van de zorgverzekeraars (ZAO, Amsterdam) werd het voorstel van een 'Hoed met een Rand' inzake het 'terugploegen' van met buurtgerichte gezondheidsprogramma's verdiend geld, positief gewaardeerd. 'De verzekeraar wil kijken of het geld dat wordt verdiend door preventie naar preventie-activiteiten kan worden teruggeploegd. Zo kan een succesvolle activiteit zichzelf bedruipen', aldus drs. M.H. Boon, sectormanager zorginkoop en zorgbeleid van de Amsterdamse zorgverzekeraar. Hij gaf te kennen dat de zorgverzekeraars belang hebben bij het terugdringen van gezondheidsachterstand via een buurtgerichte aanpak. Verzekeraars met veel 'slechte risico's' in hun werkgebied worden geconfronteerd met extra hoge kosten. Om te investeren in buurtpreventieprogramma's acht ZAO duidelijk meetbare resultaten gewenst. ZAO heeft inmiddels met de gemeente Amsterdam een regiepunt preventie

opgezet om de ontwikkeling van projecten gezamenlijk te kunnen registreren.

Verankeren

In vier workshops konden de congresdeelnemers 's middags de uitvoeringspraktijk van een aantal buurtgerichte gezondheidsprojecten met elkaar vergelijken. In twee workshops werd de aanpak van het buurtgezondheidsnetwerk in Den Bosch-Oost geanalyseerd, met bijzondere aandacht voor de positie van de huisarts als partner en voor de werkwijze 'preventie door participatie'. In twee andere workshops werden een buurtgerichte alcoholcampagne en 'preventief ouderenbezoek', allebei onderdeel van het project 'gezondheid in stadsdeel Westerpark' (Amsterdam) besproken. Een belangrijke conclusie die uit de vier workshops naar voren kwam is dat voor het slagen van buurtgericht werken aan gezondheidachterstand 'verankering' van die werkwijze bij de betrokkenen in de buurt noodzakelijk is.

Uitdaging

De conferentie werd besloten met een inleiding van de heer F.T.J.M. Backhuys, wethouder van Eindhoven en voorzitter van het Netwerk Gezonde Steden. Hij schetste de dilemma's van de lokale bestuurders om op het voor hen dikwijls onbekende terrein van 'gezondheid' goed lokaal beleid te ontwikkelen. Hij concludeerde dat het convenant dat de zogenaamde G15 gemeenten in het kader van het Grote Steden-beleid hebben gesloten een enorme uitdaging inhoudt voor gemeentebesturen en zorgverzekeraars om ook op het terrein van gezondheidsachterstand succes te boeken. Daarbij moet de cliënt centraal staan. 'Het doel van de G15-convenanten is om zaken te doorbreken, om daar waar knelende regels zijn, te zeggen: 'we heffen die regels op, of we gaan buiten die regels'. 'Als we niet bereid zijn dat te doen als grote steden, dan kunnen we het Gezonde Stedenbeleid, of goed gezondheidsbeleid in de stad wel op onze buik schrijven.'

Van de conferentie verschijnt een integraal verslag, Informatie en Instellingen Netwerk Opbouwwerk en Gezondheid, tel. 038-4322112.

Gezond en veilig Heusden

Herfst 1994 startte in Heusden, een kleine plattelandsgemeente van zo'n 6.500 inwoners in Noord-Brabant, het project 'Gezond en veilig Heusden'. Aanleiding voor het project was de overlast van een aantal groepen jongeren en de verontruste onderzoekscijfers over het drugsgebruik onder jongeren. De gemeente Heusden nam zich een aantal zaken voor:

1. De bevolking meer betrekken bij hun directe woonomgeving teneinde de leefomgeving te verbeteren vanuit een samenwerkingsrelatie tussen burger en overheid op basis van behoeften van de bevolking.
2. De ontwikkeling van een geïntegreerde, preventieve en curatieve aanpak van probleemsituaties van een aantal gezinnen, waar alcoholisme, druggebruik en criminaliteit een rol speelt.
3. De ontwikkeling van een structuur, waarin jongeren zelf voorzieningen ontwikkelen op basis van hun behoefte en deze voorzieningen ook zelf gestalte geven.

Na een reeks gesprekken met sleutelfiguren uit de bevolking en met functionarissen van diverse instellingen werden drie deelprojecten ontwikkeld: leefbaarheid/veiligheid, jeugd en opvoedingsondersteuning. Tegelijkertijd werd via de drie projecten gewerkt aan een nieuwe samenwerkings- en communicatiestructuur. Opvallend in deze kleine gemeente was, dat ambtenaren, werkers en actieve bewoners elkaar makkelijk aanspraken en hun klachten en wensen uitten. De korte communicatielijnen werden echter niet benut voor een productieve aanpak van de problemen in de gemeente. Het feit dat men elkaar goed kende werkte eerder verlamdend in de zin van "O, daar heb je hun weer!". Via het project 'Gezond en veilig Heusden' is dit patroon doorbroken. Vanuit de samenwerking tussen het buurthuis, het opbouwwerk, het maatschappelijk werk, de politie, de scholen en de ambtenaren van verschillende gemeentelijke afdelingen zijn constructieve contacten gelegd met bewoners en jongeren in Heusden.

Punt van aandacht voor de toekomst is de aansluiting op regionaal werkende hulpverleningsinstellingen. In een kleine gemeente zijn niet alle specialisaties en voorzieningen voorhanden. Dit heeft tot gevolg dat de werkers in Heusden 'noodgedwongen' integraal werken aan problemen die ze tegen komen. Er kon op een soepele manier de relatie worden gelegd tussen jeugd-, veiligheids- en gezondheidsbeleid. Voor sommige problemen is afstemming op en hulp van specifieke voorzieningen echter nodig.

Van het project 'Gezond en veilig Heusden' is een eindrapport verschenen bij het BQZ te Tilburg (tel. 013-5352625).

Cursus opbouwwerk en gezondheid(szorg)

Om als opleiding ook oog te hebben voor relevante ontwikkelingen in de praktijk van het opbouwwerk is voor de tweede achtereenvolgende maal een samenwerkingsovereenkomst aangegaan door de Hoge School Eindhoven met de Stg. Ontwikkeling & Ondersteuning (O&O) Eindhoven. De opbouwwerkers van O&O verzorgen voor de Hogeschool o.a. trainingen gebiedsanalyse en planontwikkeling en cursussen Buurtbeheer en Opbouwwerk en Gezondheid(szorg). De cursussen en trainingen worden gegeven

ging van de positie van de patiënt of cliënt) belicht. Studenten kiezen in koppels van twee een casus uit, met de daaraan verbonden een opdracht om met behulp van achtergrondinformatie de probleemstelling nader uit te diepen als voorbereiding op een werkbezoek en interview met een projectmedewerker. Ook krijgen zij de opdracht opbouwwerkaspecten binnen het project te signaleren. Nadere analyse gebeurt deels in de derde bijeenkomst. Eerst in koppels en daarna plenair om eventuele vragen te stellen en aanvullend leesmateriaal te verstrekken. De vierde en vijfde keer worden benut voor het werkbezoek en het uitwerken van de resultaten en conclusies. In de zesde bijeenkomst presenteren de koppels hun bevindingen aan de cursusgroep en wordt nader aandacht besteed



aan 4de jaars studenten Culturele en Maatschappelijke Vorming (afstudeerrichting samenlevingsopbouw) en worden afgesloten met een tentamen. In de cursus Opbouwwerk en Gezondheid(szorg) wordt in het eerste blok - van een totaal van zeven - aandacht geschonken aan de ontwikkeling van de gezondheidszorg, in het bijzonder het proces van zorgvernieuwing, en de positie van patiënten- en cliënten(organisaties). Tevens wordt ingegaan op de rol van het opbouwwerk. Om het brede onderwerp goed te kunnen behandelen wordt het programma nader toegespitst door in de eerste bijeenkomst de eigen ervaringen van studenten met gezondheid(szorg) te inventariseren. De tweede bijeenkomst staat in het teken van inperking van het hoofdthema via bestudering van vijf casussen: de positie van ouderen, lokale gezondheidsbevordering, arbeidsrehabilitatie van mensen met een psychiatrische achtergrond, persoonsgebonden financiering en cliëntenparticipatie. In de casussen wordt tevens de wet- en regelgeving (kern: de verstevi-

aan het methodisch handelen van de opbouwwerker. In de laatste bijeenkomst worden alle presentaties collectief besproken en worden aanvullende inleidingen gegeven door de docent-opbouwwerker. Uiteraard ontbreekt in dit blok de evaluatie van de cursus niet. Het tentamen staat los van de cursusbijeenkomsten.

Voor nadere informatie kan contact worden opgenomen met:

*Ferrie Loos,
Stg. O&O,
Dommelstraat 9,
5611 CJ Eindhoven,
tel. 040 - 2444214*

KWIOSK

door Norbert Braanink

Ontwikkelingstaken voor ouders van jonge kinderen.

**(Wim Slot & Han Spanjaard)
Jeugd en samenleving,
nr. 1, januari 1996**

De auteurs houden in dit artikel een pleidooi om in de gezinsgerichte hulpverlening meer nadruk te leggen op het vergroten van de competentie van de afzonderlijke gezinsleden. Een middel daartoe kan het gebruik zijn van een competentiemodel dat uitgebreid toegelicht en verklaard wordt.

Men spreekt van competentie als een individu over voldoende vaardigheden beschikt om zijn (ontwikkelings)taken in de maatschappij adequaat te kunnen verrichten. Voor kinderen van 4 tot 12 jaar zijn zeven ontwikkelingstaken te onderscheiden. Onder andere: rekening houden met anderen, het deelnemen aan het onderwijs, het aangaan en onderhouden van vriendschappen, het aankunnen van verantwoordelijkheden thuis.

Voor adolescenten (13 tot 21 jaar) zijn acht ontwikkelingstaken te onderscheiden. Onder andere: de eigen plaats bepalen binnen veranderende relaties in het gezin, zorg dragen voor gezondheid en uiterlijk, het vormgeven aan intimiteit en seksualiteit, het creëren van en het omgaan met eigen woonsituatie. Het competentiemodel is vormgegeven als een balans tussen taken en vaardigheden. De bedoeling is om hiermee een inzicht in veranderingen van een normale ontwikkeling naar een afwijkende ontwikkeling. Te zware taken of een tekort aan vaardigheden kan de balans doen omslaan met als gevolg problemen en antisociaal gedrag. Op de taken-kant van de balans werken een aantal factoren:

- * **Protectieve factoren:** geven bescherming aan het kind (positieve opvoeding, kansen op school en werk).
- * **Stressoren:** negatieve voorvallen (slachtoffer verkeersongeval, zakken voor examen). Tegengesteld aan protectieve factoren.
- * **Veerkracht:** makkelijk aanpassen aan tegenslagen (via humor, interesse in de wereld om hen heen).
- * **Pathologie:** een binnen een bepaalde cultuur ongebruikelijk patroon van gedragingen gepaard gaande met leed (verhoogd risico in aanraking te komen met lijden, dood of angst). Deze is tegengesteld aan veerkracht.

Voor gezinsgerichte hulpverlening kunnen de zes elementen van het competentiemodel geanalyseerd worden en vervolgens kunnen interventies ondernomen worden. Op deze manier kan de balans weer in evenwicht gebracht worden.

Voor ouders met jonge kinderen speelt het competentie-begrip op twee niveaus. De competentie van hun kinderen en die van hun zelf. Op basis van aangehaalde literatuur komen de auteurs op zeven ontwikkelingstaken voor ouders met jonge kinderen: relatie, seksualiteit, ouders, vriendschap en sociale contacten, financiën en huishouden, loopbaan en opvoeding. Ze pleiten voor meer aandacht voor deze ontwikkelingstaken van ouders, omdat doorgaans alleen gedacht wordt aan de ontwikkelingstaken gericht op opvoeding.

*Carroussel van subsidies wordt kleiner
(Martin de Groot)*

Doen, nr.84, februari 1996.

Banenpool, JWG, Melkertbaan, Werkervaringsplaats, Kaderregeling Arbeidsinpassing, het aantal regelingen voor gesubsidieerde arbeid neemt steeds meer toe. Volgens minister Melkert kan dit leiden tot een ondoorzichtige situatie voor zowel werkzoekende als werkgever. In zijn nota 'Stroomlijning van gesubsidieerde arbeid, naar een brede inschakeling van werkzoekenden' stelt hij voor een aantal regelingen samen te voegen onder een Wet Inschakeling Werkzoekenden (WIW).

In de praktijk lijkt het nog wel mee te vallen volgens Hans Brugman van SABA (bemiddelingsorganisatie in Amsterdam-west). In Amsterdam werkt momenteel een regiegroep om tot een afstemming te komen voor de werving van vacatures. In Utrecht fuseren de diverse aanbieders tot een organisatie: De Onderneming. De werkgever weet dan niet meer of hij een JWG-er, Banenpooler of WSW-er krijgt. Buiten de nieuwe wet valt de sociale werkvoorziening, Melkert 1 en Melkert 2. De bedoeling van de minister is dus blijkbaar niet het stroomlijnen maar het bevorderen de uitstroom.

*Het meersporenbeleid bij seksueel geweld; ontwikkeling en praktijk
(C. Kersten & S. Visser)*

MGv (Maandblad Geestelijke volksgezondheid), nr. 1, januari 1996

Bij seksueel geweld zijn meerdere partijen betrokken, daders, slachtoffers, ouders en kinderen. Iedere partij behoeft hulpverlening en vaak zal dit door verschillende hulpverleners verleend worden. De hulpverleners zullen geconfronteerd worden met een noodzaak tot samenwerken.

Riagg Zuidhage werkt sinds vijf jaar met een incest-protocol, gericht op een meersporenbeleid. De verbeteringen bij dit meersporenbeleid hebben vooral betrekking op het proces. Er is een gezamenlijk overleg tussen de hulpverleners, die ieder de positie en belangen van de client vertegenwoordigen. De gezinsdynamiek wordt als het ware overgenomen op hulpverlenersniveau. De verschillende posities van de gezinsleden komen hierdoor evenredig tot hun recht. In het gezin zelf is dit meestal niet het geval en worden de belangen van het kind geschonden. Doel van het overleg is te onderzoeken hoe de gezinsleden naast elkaar kunnen leven. Waarbij niet expliciet uitgegaan wordt van handhaving van gezinsrelaties of het tegen gaan van uithuisplaatsing.

Eén van de grootste problemen bij incest is het zwijgen. Zowel cliënten als hulpverleners hebben de neiging "het onzegbare on gezegd te laten". Het is daarom belangrijk dat bij een vermoeden van incest dit zo snel mogelijk kenbaar wordt gemaakt. In het protocol is daarom een meldplicht voor de hulpverleners opgenomen. Uit een evaluatie bleek dat de onderlinge communicatie en samenwerking sterk verbeterd is. Seksueel misbruik wordt eerder en meer gemeld en de meldplicht geeft de hulpverleners rust.

Sociale activering; vernieuwend denken over arbeid en participatie of gewoon werken?

(Rik van Berkel & Aat Brand)

Tijdschrift voor arbeid en bewustzijn, nr. 1, 1995.

In dit artikel worden de achtergronden gegeven van de situatie met betrekking tot sociale activering op dit moment. Daarbij richten de auteurs zich op de Rotterdamse situatie, mede omdat ze daar beide op de dienst SoZaWe werkzaam zijn.

De werkloosheid is de afgelopen jaren in Rotterdam toegenomen, ondanks verschillende initiatieven langdurig werklozen weer aan een baan te helpen. Door zowel vakbonden als het CBA wordt momenteel hardop gezegd dat een deel van deze langdurig werklozen voorlopig geen betaalde baan zal vinden. De Dienst SoZaWe van Rotterdam besloot daarom in 1994 op zoek te gaan naar alternatieven. Sociale activering heeft tot doel om via deelname aan allerlei activiteiten, gevoels van 'afgeschreven zijn' voor deze groep langdurig werklozen worden bestreden. Hierbij gaat het om activiteiten die aansluiten op de leefwereld van de betrokkenen. Men kwam uit op een viertal sporen:

- * vrijwilligerswerk (in welzijn, sport, cultuur, etc.);
- * eigen initiatieven (bijvoorbeeld een auto-werkplaats, praathuis);
- * vorming en ontwikkeling (cursussen en trainingen);
- * begeleiding (via een 'outreaching' en doortastende aanpak).

De lokale bestuurders zagen voor de feitelijke implementatie het meest in het eerste spoor van vrijwilligerswerk. De auteurs zien een aantal positieve kanten aan deze ontwikkelingen. De activiteiten sluiten aan bij strategieën die langdurig werklozen zelf hebben ontwikkeld. Belangrijk vinden zij wel dat er aandacht besteed wordt aan de materiële positie van langdurig werklozen. Samen met de differentiatie van het arbeidsbegrip behandelen ze dit onderwerp uitgebreid. Ze eindigen echter met een aantal kritische kanttekeningen bij sociale activering. Ze wijzen erop dat in de beleving de verschillende vormen van arbeid (vrijwillig ten opzichte van betaald) verschillend kunnen zijn. Tevens bestaat het risico dat vanwege financiële druk voorheen reguliere banen ondergebracht worden in de sociale activering. Als laatste waarschuwen ze voor een verplichtend karakter van sociale activering. Mocht het niet lukken deze problemen te omzeilen dan bestaat het risico dat de werklozen zich ongeclusuleerd moeten inzetten voor hun uitkering en is er gewoon sprake van 'workfare'.

De economie van stadslucht (A.G.M. Jansen)

Facta, nr. 8, december 1995

De econoom Jansen verteld op een persoonlijke manier over de gedachte achter een flexibele analyse van de Amsterdamse economie. Zo blijkt bij bestudering van 'het veld' dat het proces van de stedelijke economie op een intensieve en chaotische manier verloopt, iets wat niet uit de statistieken te halen is. Hij pleit ervoor naar de 'echte steden' te kijken. Dan blijkt bijvoorbeeld dat achteruitgang een belangrijke voedingsbodem is voor nieuwe economische activiteiten. Lege bedrijfsruimten boden de mogelijkheid tot een grote variatie aan proberens in bewoning, productie, dienstverlening en verkoop. Zodoende is het mogelijk dat vlak bij de Bijenkorf een tweedehands kleding winkel zit. Binnen honderd meter van elkaar kun je overmachten in één van de duurste hotels, maar ook voor dertig gulden per nacht. De objectieve analyse (statistiek en voorspellingen van de economische groei met een cijfer achter de komma) wil Jansen niet missen, "hobby's moeten mogen". In Amsterdam beoefenen ze de economische wetenschappen ngoueurs maar ook flexibel.

Economic Restructuring and Social Policy

Eurosocial, nr. 65/66, 1995.

In Januari 1995 werd een internationale conferentie gehouden, over 'Economic Restructuring and Social Policy', georganiseerd door het United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD). De belangrijkste discussie punten komen in dit artikel aan de orde. Over de gehele wereld zijn gelijksortige economische ontwikkelingen gaande. De staatsinvloed wordt veelal afgebouwd en het vrije-markt principe gestimuleerd. De sociale en economische gevolgen zijn soms dramatisch. De groep mensen met een laag inkomen wordt steeds groter en de inkomens gaan naar beneden. Vele sociale contacten zijn verstoord en de kans op conflicten neemt toe. Het idee achter het 'Adjustment model' dat onder meer door de wereld bank wordt toegepast is dat economische groei een stabiele economie oplevert waarvan uiteindelijk ook de onderste groep uit de samenleving profiteert. Voor het verbeteren van de sociale omstandigheden is economische groei nodig maar in de

praktijk blijkt dat dit niet altijd in voldoende mate de beoogde verbeteringen oplevert. Een voorbeeld is China (en verschillende andere Aziatische landen) waar ondanks de grote economische groei, de werkloosheid ook enorm groeide. Economische groei is een voorwaarde maar het is niet voldoende om de sociale omstandigheden te verbeteren. Hiervoor zijn gezamenlijke initiatieven nodig en oplossingen die gemeenschappelijke belangen aan elkaar verbinden. Herdefiniëring van prioriteiten, het versterken van gemeenschappelijke verantwoordelijkheden en het verbeteren van bestaande afspraken en relaties. Gebaseerd op een concept van solidariteit en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de (wereld)gemeenschap. Tussen landen ontstaat steeds meer een bewustzijn van wederzijdse verantwoordelijkheden en verplichtingen. Via deze weg kunnen de problemen van de te kort schietende sociale ontwikkeling het beste opgelost worden.

□

Leergang Sociaal Ontwerp-werk & Ontwikkelingsarbeid in de samenlevingsopbouw

Afgelopen najaar werd met succes de eerste cursus Sociaal Ontwerp-werk georganiseerd. Het Consulentenschap Samenlevingsopbouw nam het initiatief daartoe in opdracht van het Landelijk Centrum Opbouwwerk en het Samenwerkingsverband Beroepsontwikkeling Opbouwwerk.

Van oudsher staat de beroepsgroep opbouwwerk voor een tweeledige taakstelling: Ondersteuning & Ontwikkeling. De maatschappelijke uitdagingen die actueel aan de orde zijn, vergen van opbouwwerkers toenemend bijscholing op hun vakmanschap in die tweede hoofdtak: Ontwikkeling. Sociale ontwerp-arbeid, sociale architectuur, de ontwikkeling en succesvolle doorvoering van nieuwe combinaties en vormgevingen staan daarbij centraal.

De Leergang Sociaal Ontwerp-werk biedt in de combinatie van een achttal colleges

(sessies of werkbijeenkomsten), literatuurstudie en de inbreng van eigen innovatieve beroepspraktijken een gerichte en op maat gesneden verrijking en versterking van de professionaliteit waar vraag naar is.

De Leergang staat onder leiding van Dr. Harry Broekman, opbouwwerkdeskundige te Rotterdam. Daarnaast treden specialisten en gastdocenten aan op onderdelen.

Vereisten voor deelname aan de leergang.

- (tenminste) HBO-niveau
- 3 jaar ervaring als uitvoerend opbouwwerker
- de mogelijkheid (al dan niet reeds aangegrepen) om een sociale innovatie vanuit de eigen werksituatie op te zetten.

De cursisten ontvangen (mits voldoende resultaat is geboekt) na afloop een getuigschrift.

Kosten:

deze bedragen (onveranderd) Fl. 825,- voor de hele cursus, inclusief lesmateriaal en koffie of thee gedurende de lessen.

Start:

de Leergang Sociaal Ontwerp-werk start begin mei en wordt gegeven in Utrecht.

Aanmelding:

bel 070-3804431 (Patty Schellekens) voor de prospectus en het aanmeldingsformulier.

* N.b.: opzet en werkwijze van de leergang impliceren dat maximaal 16 cursisten kunnen worden ingeschreven. Als selectie-criteria gelden (behalve opleidingsniveau en beroepspraktijk), de volgorde van aanmelding en de regionale spreiding van de gegadigden door het land.

□

vormgeving & dtp

drukwerk

public relations
adviezen

tekstschrijven

congresorganisatie

projectmanagement

audio-visuele &
multimedia producties

stimio

Stimio Communicatie Projecten bv
Den Bornmel 2 - 4194 TZ / Meteren
Telefoon (0345) 569844
Telefax (0345) 569825

Specialisten in communicatie en presentatie

Stimio Communicatie Projecten is de specialist als het gaat om professionele communicatie en presentatie, niet alleen vanwege het bijzondere concept, maar ook omdat wij een brede ervaring hebben in de non-profit sector.

Stimio verzorgt de complete dienstverlening op het gebied van communicatie en presentatie:

- vormgeving & dtp
- drukwerk
- public relations adviezen
- tekstschrijven / journalistieke producties
- organisatie van congressen / symposia

- management van communicatieprojecten
- audio-visuele en multimedia producties.

Deze aanpak scheelt onze relaties veel onnodige communicatie, energie, tijd en dus geld. Tel hierbij op onze zeer klantgerichte en flexibele instelling en het hoge kwaliteitsniveau. Steeds meer organisaties in de non-profit sector schakelen Stimio in bij de advisering en uitvoering van communicatieprojecten.

Maak eens een afspraak voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek.

De impuls van Sociale Zelfredzaamheid

door Femmy Gerrits

Onlangs was het weer tijd om de convenanten op het gebied van Sociale Zelfredzaamheid, tussen de Stichting Maatschappij en Politie, het Landelijk Centrum Opbouwwerk, lokale politie en welzijnsinstellingen te verlengen. De periode van één jaar van experimenteren in de zeven steden was verstreken. Alle reden om deze gelegenheid aan te grijpen om 'om te zien in verwondering'. Dit werd vergemakkelijkt door de beschikbaarheid van een onderzoeksrapport, vervaardigd in opdracht van SMP/LCO door drs. Ad Raspe, onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut te Utrecht.

De bijeenkomst vond wederom plaats op Het Loo, in de Wapenzaal op 19 februari. Het gezelschap werd welkom geheten door mr. Pieter van Vollenhoven, voorzitter van de SMP. In zijn welkomstwoord deelde hij mede inmiddels vijf projecten te hebben bezocht: het heeft tot nog groter enthousiasme geleid. De conclusie was dat de voorzitter vond dat "dit belangrijke werk moet doorgaan", er kan discussie bestaan over het 'hoe' maar niet over het 'al of niet'.

Hierna kwamen Klaas de Groot en Rob Klingen aan het woord om iets meer te vertellen over de situatie in Arnhem. Zij zijn beiden werkzaam in de Arnhemse wijk Malburgen als respectievelijk gebiedsgebonden politiefunctie-narissen en opbouwwerker. Arnhem is ook één van de onderzochte experimenten ten behoeve van de evaluatie. Beide uitvoerders van dit experiment beaamden 'veel te hebben geleerd' van de nauwe samenwerking. Vooral het raadplegen van bewoners in de regelmatige buurtbijeenkomsten, die werden belegd in het kader van het wijkbeheer, was voor politiefunctie-narissen een 'eye-opener'. Zelfs politie-functie-narissen die niet direct bij de wijk waren betrokken bezochten deze bijeenkomsten. Rob Klingen vertelde iets over de achtergrond en de ontwikkeling van de wijk tot achterstandswijk. Werkloosheid en instroom van migranten maakten het ingewikkeld om de sfeer in de wijk prettig te houden. Inmiddels is er door de samenwerking tussen de opbouwwerker en de wijkagent belangrijk resultaat geboekt.

Vervolgens kondigde Kees van der Vijver, directeur SMP de volgende spreker aan:



Jan Bugter

de auteur van het rapport 'De Impuls van Sociale Zelfredzaamheid', drs. Ad Raspe. Ad Raspe vertelde iets over zijn aanpak van dit onderwerp. Er is niet zoveel literatuur over veiligheid op buurt- of wijkniveau. De meeste analyses zijn op een hoger 'geaggregeerd' niveau, meestal nationaal. Dit gegeven leidt tot een meer kwalitatieve aanpak bij Raspe, waarin diverse moeilijk grijpbare verschijnselen als 'sociale controle' en 'informele netwerken' worden aangeduid en ingekleurd. Raspe gebruikte zelf ook een kleurenpalet als metafoor om inzichtelijk te maken wat hij in zijn rapport beschrijven wil. De samenwerking tussen wijkagent en opbouwwerker zag hij als een resultaat van een bijzondere chemie. Blauwtinten (politie) en roodtinten (opbouwwerker) mengden zich tot een 'aardkleur' (de praktijk). Hij benadrukte dat de instanties moeten willen leren hoe cruciaal de inbreng van bewoners en bewonersorganisaties is ten aanzien van veiligheidsproblemen. Als wijkagenten en opbouwwer-

kers gaan samenwerken wordt hun beeld van de werkelijkheid breder. Zoals deelnemers aan het experiment het verwoordden: "je ziet meer". Daarna overhandigde Ad Raspe een exemplaar van het rapport aan de beide voorzitters, mr. Pieter van Vollenhoven (SMP) en aan Jan Bugter (LCO).

Van Traa

In zijn eerste reactie op het rapport 'De impuls van sociale zelfredzaamheid' refereerde Bugter aan de discussie naar aanleiding van het rapport van de commissie Van Traa, die zich concentreert op de organisatiestructuur en competenties van de politie. "We moeten het publieke debat aanzwengelen vanuit de zeven experiment-projecten, over de toekomst van de politie", aldus Bugter. Volgens de spreker was het opvallend dat Ad Raspe als kernpunt voor zijn onderzoek het onderwerp 'zelfregulatie als probleem en doelstelling' had genomen. Hij constateerde dat

het vooral de instellingen zijn die het bewoners moeilijk maken om initiatieven te nemen. "Dat is de wereld op z'n kop", aldus Bugter. Volgens hem onlenen de instellingen toch hun bestaansrecht aan de ondersteuning van bewoners. De projecten in Deventer (Driebergenbuurt) en Arnhem (Malburgen) verschillen sterk. Aan de hand van de bestudering van deze twee 'case studies' kun je al zien dat er geen pasklaar recept te geven valt voor heel Nederland. Daartoe moeten de betrokkenen zich ook niet laten verleiden. Bugter drukte zijn gehoor op het hart dat plannen hun relativiteit kennen en dat de schaal vrij bepalend is voor wat je onderneemt. Door de ontwikkelingen in het beleid en de gevolgen hiervan in de praktijk is de beeldvorming van de opbouwwerker 'getransformeerd naar produktmaker'. Via deze zeven projecten worden opbouwwerkers weer met de neus gedrukt op de proces-kant van hun werk. Die proces-kant 'mag' gelukkig weer van het beleid, maar praktijkwerkers hebben natuurlijk altijd al geweten dat die proces-kant cruciaal is voor het werk. Volgens Bugter toont het rapport aan dat veiligheidsplannen grotere kans van slagen hebben indien ze ingebed worden in meeromvattende wijkplannen, zoals in het wijkbeheer. Ook kunnen we eruit halen dat 'nulmetingen' als uitgangspunt voor planvorming beter door bewoners

kunnen worden gedaan dat door professionele onderzoekers. Verder achtte hij het aangetoond dat buurtculturen wel degelijk kunnen worden beïnvloed: "daar moet je mee bezig blijven." De professionals drukte hij op het hart toch vooral intersectoraal te (blijven) werken. Als afronding benadrukte de voorzitter van het LCO, onderzoeksmatige inzet ten aanzien van dit project 'buitengewoon belangrijk' te vinden. Hij drong er dan ook op aan dat de andere projectwijken ook zouden worden onderzocht. Hopelijk zal er een 'inktvlek-werking' ontstaan vanuit die zeven projecten, en kunnen we een Van Traa-discussie houden over de wijk in plaats van over het instituut politie.

De toekomst

Tot slot sprak Kees van der Vijver nog enige woorden uit omtrent het vervolg van het experiment. Hij constateerde dat de ervaring had geleerd dat er nog een neiging bestaat om terug te vallen in oude gedragspatronen, bij de participanten. Hij gaf eerlijk toe het handboek van Piet Reckman dat is vervaardigd ten behoeve van dit experiment 'niet zonder aandrang' te hebben gelezen. Ook bij van der Vijver was inmiddels wel het besef doorgedrongen dat integrale veiligheidszorg 'aan de basis' begint. Gezamenlijk heeft de projectleiding besloten dit jaar anders te gaan werken.

Niet meer met maandelijkse bijeenkomsten van de werkers uit de zeven gemeenten met de begeleiders, Pieter Immel (SMP) en Reint Meier (LCO). Dit jaar is besloten meer de nadruk te leggen op intervisie. Dit betekent dat Pieter en Reint telkens één koppel tegelijk zullen begeleiden. Intervisie is iets nieuws voor politiemensen, dit wordt dus in die kringen geïntroduceerd. In het afgelopen jaar is er veel geproduceerd:

- * een informatiemap waar veel respons op is gekomen,
- * een videofilm 'Living on the edge', ten behoeve van de discussie in wijken, op scholen en opleidingen
- * het handboek over Sociale zelfredzaamheid is in revisie en komt voor de zomer vernieuwd uit.
- * ook is een onderzoek van ITS in de maak naar effecten van het openen of sluiten van politieposten op allerlei lokaties, op de zelfredzaamheid.
- * bij het politie-opleidingscentrum De Boskamp is een onderwijsprogramma in ontwikkeling rond zelfredzaamheid.

Tot slot constateerde van der Vijver dat aan het einde van 1996 het traject afloopt. Hij riep de aanwezigen op om plannen in te dienen voor een vervolgtraject.



WORD LID VAN NATUURMONUMENTEN VOOR 35,- GIRO 9933

Alleen met uw hulp winst de natuur terrein. Nieuwsteinde 60, 1243 JJ 's-Graveland. Telefoon 035-559933.

