

"En als er al ergens een kern in het opbouwwerk te bespeuren is, dan moet het gaan om bewoners! Daarom moet er ruimte komen voor een bewonersbudget. Dat is geen onderhandelingspunt, maar een voorwaarde," André van Vught in zijn column.

"De kleinschalige wijkgerichte organisaties lossen niet alle gezondheidsproblemen op," aldus Mariet Paes, die pleit voor een gedifferentieerde aanpak van wijkgericht werken in combinatie met wijkoverstijgende strategieën.

Volgens Wil van de Leur is er sprake van "een structurele weeffout van de eerste orde in de decentralisatiepolitiek." Slechts een Rijksimpuls met een kwantitatieve, maar vooral kwalitatieve paragraaf kan voldoende condities bieden voor de totstandkoming van de van het werk gevraagde inspanningen.



Colofon

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

Samenstelling en redactie
Fenny Gerits (eindredactie),
Ed Kooger, Wil van de Leut,
Chris Veldhuysen en Kees
Stuurup.

Administratieve ondersteuning:
Patty Schellekens en John
Struiken.

Cartoon pag.15: Marnix Rueb
Foto/illustratie omslag:
LCO

Vormgeving/DTP: John Struiken
Druk: Stimio Meteren.

Abonnementen:

De jaarabonnementsprijs
bedraagt f82,50 voor het eer-
ste en f75,- voor het tweede
en verdere abonnementen.
Losse nummers kosten f 15,-
(Prijzen exclusief portokosten.)
Opzegging van abonnementen
dient schriftelijk vóór 1 decem-
ber te geschieden.

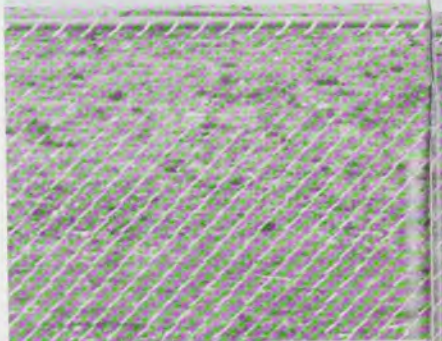
ISSN 0929-2187.

Redactie en administratie:
Prinsegracht 51,
2512 EX Den Haag,
Telefoon: 070-380 4431,
faxnummer: 070- 380 9973.
E-mail Internet:
lcoopbouw@xs4all.nl

Advertentie tarieven zijn op
aanvraag verkrijgbaar.

Kopijsluitingsdatum volgende
nr: 1-5-'01

In deze aprileditie openen we met een artikel over de problemen in de agrarische sector die al te vaak leiden tot bedrijfsbeëindiging. Tonny Verrijt, oprichtster en coördinator van de Zelfhulporganisatie van Bedrijfsbeëindigers (ZOB) moest echter op de valreep nog informatie bijvoegen over die andere ramp: de MKZ. Mariet Paes bericht over de conferentie die werd gehouden ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum van Samen Beter. Na twintig jaar is er nog steeds ruimte voor de toepassing van nieuwe inzichten, zo blijkt. Dat oogt gezond. In een artikel van Auke ten Hoeve, worden nieuwe trends op het gebied van marketing doorgespit. Het lijkt erop dat 'profit' en 'nonprofit' (althans op papier) verder convergeren. De 'hott' nieuwe marketingprincipes die worden gepresenteerd lijken verdacht veel op oude bekenden van 'ons'. Begin deze maand werd in Den Haag het Statuut Opbouwwerk gepresenteerd. VNG-voorzitter Wim Deetman nam het Statuut dankbaar als eerste in ontvangst. Verschillende sprekers toonden in hun betogen de noodzaak van goed opbouwwerk in onze moderne samenleving aan. Er werd door allen lovend gesproken over het Statuut als belangrijke professionele mijlpaal. Een 'praktijkgeval', zoals de aanbesteding van het opbouwwerk in Amsterdam Oud-West geeft de 'real life'-actualiteit van een dergelijk Statuut prangend weer. En als u dan nog niet overtuigd bent van het nut van een Statuut Opbouwwerk, kunt u de column van André van Vught (onder meer actief in het LSA) er nog even op na slaan.



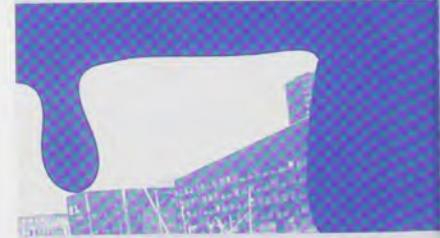
25

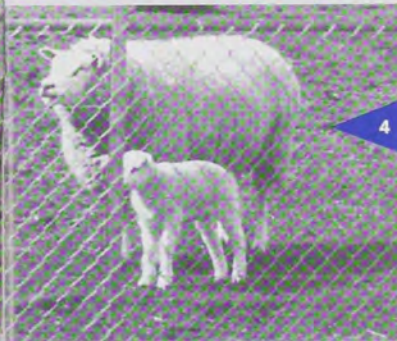


25



24





Niet iedereen spreekt de taal van het platteland, Tonny Verrijt, PON Tilburg	4
Column, Is er leven na de dood?, André van Vught, A'dam Zeeburg	7
De productfinanciering voorbij?, Gui van Hooijdonk, Verwey-Jonker Instituut	8
Ouderen nemen gemeente Tilburg de maat, Ed de Roos, PON Tilburg	9
Artiesten uit de buurt, VIBOSO	10
Zichtbare kosten, onzichtbare baten	11
Opbouwwerk, KVV Rotterdam	
De grote en de kleine schaal in de gezondheidszorg, Mariet Paes gezondheidscentrum Samen Beter en LCO	12
Cartoon, Marnix Rueb	15
Nieuwe marketingregels, Auke ten Hoeve, OL2000/B&W	16
Nieuwe voorzitter SBO: Marja van der Werf	18
Kiosk, Jos van Meeuwen	19
Het Statuut Opbouwwerk	21
Statuut Opbouwwerk is belangrijke mijlpaal, Fenny Gerrits	22
Bestek Opbouwwerk. Trend of incident?, Fenny Gerrits	26
Stad en land, Diana van Oort	29
Advertentie	32

Niet iedereen spreekt de

door Tonny Verrijt, PON Tilburg

Op het Nederlandse platteland vinden grote veranderingen plaats.

Regelgeving en veranderende marktomstandigheden dwingen boeren ertoe hun bedrijfsvoering aan te passen. De een doet dit door vernieuwen de activiteiten, een ander door intensivering en een derde besluit het bijltje erbij neer te gooien en het bedrijf af te bouwen. Zulke beslissingen hebben grote gevolgen voor de agrarische gezinnen. Binnen de agrarische sector zijn er vele organisaties die de gezinnen begeleiden bij hun keuzes, zowel op technisch als op persoonlijke vlak.

Veel mensen houden graag vast aan het idyllische beeld van het platteland met een hooiwagen, een paard ervoor, boeren met hooivork en scharrelende kippen. Natuurlijk beseffen we dat de land- en tuinbouw inmiddels is veranderd. Het kleine, gemengde boerenbedrijf is de afgelopen decennia omgevormd tot een moderne, zakelijk geleide onderneming. De recente geschiedenis van de landbouw is er een van specialisatie en schaalvergroting. Maar hierdoor zijn de landbouwbedrijven wel kwetsbaarder geworden.

De moderne agrarische ondernemers staan nu voor keuzes die meer behelzen dan het vaststellen van zaai-data. Het boerenbedrijf vraagt om hoge investeringen die een zware druk leggen op de schoulers van de ondernemer. Door kleiner wordende marges is het steeds moeilijker het hoofd financieel boven water te houden zonder rigoureuze ingrepen in de bedrijfsvoering. De keuze is meestal: doorgaan en vernieuwen of stoppen met het bedrijf. Velen kiezen voor het laatste en de boerenstand loopt fors terug. In 95 procent van de gevallen is het besluit te stoppen vrijwillig, maar wel ingegeven door de financiële situatie, het ontbreken van een opvolger, onvoldoende toekomstperspectief, ziekte of calamiteiten. Het keuzeproces gaat meestal gepaard met langdurige twijfels, onzekerhe-

den en spanningen, die een invloed hebben op het hele gezin. Privé en werk lopen op het boerenbedrijf immers naadloos in elkaar over. Maar ook voor ondernemers die hun bedrijf voortzetten gaan veranderingen niet altijd van een leien dakje. De financiële lasten die voor het versterken van het bedrijf nodig zijn leiden tot spanningen.

Sociale processen in de agrarische sector. Spanningen rondom het bedrijf kunnen leiden tot ernstige persoonlijke problemen. Agrariërs hebben in zulke gevallen de neiging zich terug te trekken en zich te isoleren. Ze gaan bijvoorbeeld niet meer naar vergaderingen of trekken zich terug in de stal. Het grootste verschil met andere sectoren is dat de boer een extreem grote verbondenheid voelt met zijn of haar bedrijf. Boer of tuinder zijn is niet alleen een beroep maar ook een levenswijze. Opgeven, een stapje terug doen of een andere carrière kiezen is iets wat een agrariër niet heeft meegekregen bij zijn opvoeding.

De eerste reactie op psychosociale problemen is vaak: het gaat vanzelf weer over. Bij boeren en tuinders duurt deze tijd van doorwerken en de kop in het zand steken meestal langer dan bij mensen in andere beroepsgroepen. Uit het onderzoek 'Armoede bij agrarische gezinsbedrijven' blijkt dat 77 procent van de boeren en tuinders in meer of mindere mate psychische klachten heeft. Zeventig procent zoekt geen hulp. Ook voorlichters, adviseurs en hulpverleners merken in hun contacten met boeren en tuinders dat het verborgen leed groot is, maar precieze aantallen probleemgevallen of zelfs schattingen hiervan zijn hen niet bekend.

Wie wel naar buiten durft met zijn/haar probleem, doet als eerste een beroep op het eigen vertrouwde netwerk, de boerenorganisatie. Vaak is een voorlichter ook het eerste aanspreekpunt. Zij luisteren naar wat de boer of boerin hoog zit en geven eventueel wat suggesties. Het is dan ook niet altijd nodig om reguliere hulpverlening in te schakelen. De sociaal medewerkers van diverse landbouwadviesdiensten zijn veelal in staat om

een agrarisch gezin weer op het goede spoor te helpen.

Gecoördineerde begeleiding vanuit de sector. Voor ondernemers in de veehouderijsector die voor een grote verandering staan of een ingrijpende verandering achter de rug hebben is vorig jaar een speciaal project opgestart. Dit Sociaal Economische Plan Veehouderij (SEP Veehouderij) coördineert en subsidieert advisering en begeleiding van veehouders. Het ministerie van landbouw is hiervan de opdrachtgever. Onder de paraplu van SEP Veehouderij voeren verschillende adviesdiensten de begeleiding uit. Voor deze constructie is gekozen omdat deze uitvoeringsorganisaties de doelgroep goed kennen en er een vertrouwensband bestaat tussen beide partijen. Binnen een vergelijkbaar project dat was gericht op de varkenshouderij bleek deze formule goed te werken.

De zelforganisatie bedrijfsbeëindiging (ZOB) is een van de uitvoerders van SEP Veehouderij. Deze organisatie is specifiek gericht op het begeleiden van agrariërs die hun bedrijf gaan beëindigen of beëindigd hebben. Boeren en tuinders die hun bedrijf al eerder hebben beëindigd, staan klaar voor collega's die dit proces nog moeten doormaken. Het zijn dus ervaringsdeskundigen. Juist het delen van ervaringen met lotgenoten kan vertrouwen schenken. De vrijwilligers van de ZOB hebben een opleiding genoten om mensen voor, tijdens of na de beëindiging van het bedrijf bij te staan. Bovendien hebben zij begeleiding van een beroepskracht.

Hiernaast zijn nog enkele organisaties actief binnen de landbouw waar agrariërs en hun gezinnen op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken. Dit varieert van een Telefonische Hulpdienst voor Agrariërs (THD-A) waar mensen anoniem hun verhaal kwijt kunnen tot organisaties die loopbaanbegeleiding verzorgen. Deze verschillende vormen van begeleiding worden steeds professioneler van aard. Dit is een goede zaak. De agrariërs zijn immers erg gesteld op 'eigen

taal van het platteland



mensen' en zal niet snel aankloppen bij de regulier organisaties.

Kloof met reguliere hulpverlening

De mogelijkheden binnen de plattelandsgemeenschap mag echter geen reden zijn de kloof die bestaat tussen de agrariër en de reguliere hulpverleningsorganisaties niet te verkleinen. Een van de redenen voor deze kloof is het slechte imago van hulpverleningsorganisaties. Het maatschappelijk werk wordt gezien als iets voor stumpers. "Ik ben toch niet gek", zeggen boeren dan al gauw. Dit gevoel wordt versterkt door negatieve verhalen over de daadwerkelijke hulp: hulpverleners spreken de taal van de boeren niet, ze hebben geen begrip voor de speciale situatie waarin boer en boerin verkeren of ze vergeeten dat er een heel bedrijf achter hangt. Zo

ging een boerin wegens overspannenheid naar het Riagg. Na twee keer hield ze het voor gezien, omdat men haar vroeg waarom ze geen andere baan zocht. Dit geeft aan hoe diep de kloof nog is.

Voor het verkleinen van de kloof is van beide kanten een inspanning gewenst. Organisaties in de landbouw kunnen wellicht vaker gebruikmaken van de deskundigheid binnen reguliere organisaties. En de reguliere organisaties hebben nog veel te leren over de belevingswereld van de agrariërs. Het zou dus goed zijn als vanuit deze kring stappen naar boeren en tuinders worden gezet. Sommige instellingen voor Amw hebben al mensen in dienst met speciale aandacht voor boeren en tuinders. Initiatieven vanuit deze kring, zoals bijvoorbeeld huisbezoeken, dragen zeker bij

aan het dichten van de kloof. Hopelijk zal dit zijn vruchten afwerpen, want de vraag vanuit de landbouw zal in de nabije toekomst eerder toenemen dan afnemen.

Zelfhulporganisaties

In elke provincie is er een zelfhulporganisatie van bedrijfsbeëindigers (ZOB). De ZOB-vrijwilligers, allen ex-agrariërs, ondersteunen gezinnen in de moeilijke periode vóór, tijdens en na bedrijfsbeëindiging. De hulp ligt vaak op het emotionele en sociale vlak; de vrijwilligers weten uit ervaring hoe moeilijk het beëindigingsproces is. ZOB Nederland, telefoon (013) 535 15 35.





Boerenkringen in beweging

Wilt u meer weten over de problematiek van psychosociale problemen in de landbouw, dan is er recentelijk een zeer praktisch boek verschenen. 'Boerenkringen in beweging' is geeft handreikingen om de kloof tussen agrariërs en hulpverleners te verkleinen. Het boek kost f 19,90 en is verkrijgbaar in de boekhandel (ISBN 90-75280-28-9). Ook is te bestellen bij Roodbont Uitgeverij tel (0575) 54 56 88.

MKZ in Nederland

Het MKZ-virus zorgt voor veel ellende bij de Nederlandse veehouders en hun gezinnen, de bedrijven die getroffen zijn en worden natuurlijk op de eerste plaats. De angst dat het virus zich verder verspreidt houdt de andere veehouders in grote spanning. Het vraagt heel veel van de agrarische sector, men moet zich houden aan veel beperkende maatregelen en dat wil men ook om de besmetting te voorkomen. De opgelegde beperkingen zorgen er wel voor dat bij zeer veel veehouders grote problemen ontstaan.

Wat een heet hangijzer is en blijft is het non-vaccinatie beleid wat natuurlijk op de schop moet. Nederland zal er een harde dobber aan hebben om dit in Europa voor elkaar te krijgen. Gelukkig lijkt Nederland de publieke opinie aan haar zijde te hebben en kan zich hierdoor gesteund voelen.

Voor een gesprek of informatie kunt u bellen met:

De Telefonische Hulpdienst Agrariërs (THD-A), 0800 024 00 21 (gratis).

Deze dienst is sinds het uitbreken van de crisis 24 uur per dag bereikbaar voor sociaal emotionele ondersteuning voor agrariërs en hun gezinsleden.

LTO Nederland 070 338 27 21

RVV 0800 1556

Korrelatie 0900 1450

(tijdens kantooruren / 22 ct. per minuut)



Sociaal economisch Plan Veehouderij (SEP Veehouderij)

Met vragen over bijvoorbeeld investeringen, bedrijfsprospectieven en beëindiging van het bedrijf kunnen boeren en tuinders terecht bij de SEP-infolijn: (0800) 023 15 31. Ook op internet is informatie over SEP Veehouderij te vinden: www.sepveehouderij.nl

Is er leven na de dood?

De wederopstandigheid van de Buurtwinkel in de Indische Buurt (Amsterdam) is nabij

Na moeizame debatten in commissie en deelraad van Amsterdam-Zeeburg houden bewoners van de Indische Buurt een katterig gevoel over. De raad besluit in het voorjaar van 2001 tot opheffing van het zelfstandig opbouwwerk.

Maar wat wordt nu eigenlijk besloten?

Hier ga ik niet de hele discussie met alle argumenten overdoen. Dat leidt tot niets. Lees de vergaderstukken er maar op na en natuurlijk het onderzoeksrapport van het Verweij-Jonker Instituut. Met dat rapport is niets mis, maar het geeft ook geen dwingende adviezen. De kern van het geconstateerde probleem is dat ondanks een fusie in 1995 het opbouwwerk te klein is. En dat is natuurlijk ook zo wanneer je naar de bedrijfsvoering kijkt.

Feit is wel dat we weer een hele theatervoorstelling, een hele reeks voorstellingen achter de rug hebben. Onderzoek, rapport, commissie, voordracht en een raadsbesluit. Vanaf volgend jaar is een andere organisatie, welke dan ook, belast met opbouwwerk. De opdracht aan het bestuur van Stichting Opbouwwerk in Zeeburg (SOIZ) is om de beste kandidaat daarvoor uit te zoeken. Maar waarvoor? Dan komen er bij mij toch nog wel wat vragen op.

Want wat is opbouwwerk?

Voor mij zijn dat buurtbewoners die samen actie voeren. Zij worden ondersteund (of niet) door het aanwezige opbouwwerk. In de Indische Buurt had je een harde kern actieve bewoners die toevallig een opbouwwerker in dienst hadden. Bijna per ongeluk, al was er hard gevochten voor die zelfstandigheid. In de loop van de jaren negentig is die professionele organisatie enorm gegroeid. Maar niet als overal zijn er nu minder actieve buurtbewoners.

Je hebt opbouwwerk en opbouwwerkers. Je hebt een gebouw, een organisatie met personeel en dan zijn er ook nog de bewoners. Maar waar is het opbouwwerk? Wie is het opbouwwerk, wat is het ...? De werksoort is volgens mij vrij ongrijpbaar, ondanks de stevige handboeken, die ik ook ken. En ook het stadsdeel weet het opbouwwerk te vinden, dus het opbouwwerk is ook weer niet zo virtueel, toch niet zo vluchtig. Het is tenslotte ook op te heffen.

Getild?

Welnee, er wordt niet bezuinigd. En dat klopt. Geen cent minder voor het opbouwwerk. Toch wel pijnlijk, want zoveel geld heeft het

stadsdeel toch niet over voor het werk. Het was al niet veel en nu moeten we blij zijn dat het gelukkig niet minder wordt. Maar wanneer we gaan vergelijken, komt de Indische Buurt er slecht vanaf. Die anderhalve paardenkop die wij hebben... nou ja! Het had wat mij betreft best een paar tandjes meer mogen zijn, als je eerlijk bent. En die aanbeveling staat ook in het onderzoeksrapport van het Verweij-Jonker.

Wat zou moeten veranderen?

De stichting die tot nu toe voor opbouwwerk in de Indische Buurt en het Oostelijk Havengebied verantwoordelijk was, was ook in gezamenlijkheid te klein. Of de opbouwwerkers straks blij zullen zijn met een andere baas, valt te bezien, maar is – zo zult u begrijpen – wat mij betreft niet aan de orde.

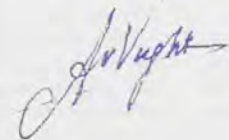
Dan blijven nog de activiteiten en de bewoners over.

En als er al ergens een kern in het opbouwwerk te bespeuren is, dan moet het gaan om bewoners! Daarom moet er ruimte komen voor een bewonersbudget. Dat is geen onderhandelingspunt, maar een voorwaarde.

Hoe moeten we verder?

WIJ zijn de bewoners van de buurt, de Indische Buurt! Dus mouwen oprollen en vooral niet teveel zeuren. Dat betekent opnieuw inhoud geven aan het bestuur van de wijkraad van de Indische Buurt. Wij vergeten die zogenaamde professionals nu maar even. Wij willen een wijkbudget, of geef het maar een andere ludieke naam, om de toekomst van onze wijkkrant en andere wijkactiviteiten te kunnen garanderen. Voor minder doen we het niet!

□



De productfinanciering

door Gui van Hoöijdonk, senior onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut

Toen vanaf 1986 de decentralisatie van welzijnbeleid een feit werd, is in de sector van het lokale welzijnswerk een langdurige periode van verzakelijking ingetreden. Die verzakelijking culmineerde in de zogenoemde productfinanciering. Welzijnsinstellingen moesten hun aanbod in producttermen verwoorden, zodat gemeenten hen daarop konden afrekenen. In dit model meenden gemeenten een instrument in handen te hebben om er achter te komen, of ze waar voor hun geld kregen. Het was een begrijpelijk streven na een periode van grote vrijblijvendheid binnen het welzijnswerk.

Na een periode van vijftien jaar verzakelijking en aanvankelijk ook vergaande bezuinigingen en ombuigingen klinken er schoorvoetend andere geluiden. Geert van der Laan verwerpt het denken in producttermen en spreekt liever van diensten. Per definitie heeft de ontvanger van een dienst grotere zeggenschap op de aard van een dienst dan de koper van een product heeft op de aard van het product. Andries Baart gaat met zijn presentiebenadering nog verder. Op basis van praktijkervaringen uit de sfeer van de pastorale zorg kiest hij het uitgangspunt van de positie van de werker, die in de leefwereld aanwezig is. Die aanwezigheid blijkt zich slecht te verdragen met het denken in resultaten en in vooraf bepaalde schema's of werkmethoedieken.

Dergelijke tegengeluiden zijn lang op afstand gehouden met het argument, dat het niet zo kan zijn, dat de welzijnswerker opereert vanuit een houding van 'geef maar een zak geld, dan doe ik er wel wat goeds mee'. Het argument van 'waar voor je geld' is uiteraard een valide argument. De discussie dient daarom te gaan over de manier, waarop gemeenten vast kunnen stellen, dat ze ook werkelijk waar voor hun geld krijgen. Het is nog maar de vraag, of systemen van budget- en productfinanciering daarop voldoende toegesneden zijn. Het lijkt erop, alsof gemeenten de afgelopen jaren geprobeerd hebben voor een deel op de stoel van de werker te gaan zitten.

Een voorbeeld:

Jongerenwerkers trekken aan de bel, wanneer zaken in en rond een inlooppunt voor jongeren uit de hand dreigen te lopen. Rondom het pand wordt gedeald en jongeren doen binnen het pand een greep in de kas. De werkers geven het signaal af, dat dit zaken zijn, die zij binnen hun beroepsverantwoordelijkheid niet meer kunnen behappen. De burgemeester laat daarop via de pers weten, dat die jongerenwerkers gewoon moeten doen, waar de gemeente ze voor betaalt.

Het is een voorbeeld, waarvan er talloze zijn. Het is ook een voorbeeld van een situatie, waarbinnen de gemeente en de welzijnsinstelling hun subsidiërelatie kennelijk niet productief weten te maken. Op geforceerde manier wordt de logica van het marktdenken omgeformuleerd naar een sfeer, waarbinnen dat marktdenken niet thuishoort. Er zijn welzijnsambtenaren, die hun wethouder hun klant noemen en er zijn gemeentehuizen, die tot stadswareshuis zijn omgedoopt. De burger, die de overheid legitimeert verschaft, is hiermee uit het vizier verdwenen. Die burger is niet alleen consument van overheidszwaar, maar ook consument van welzijnswerk. In het onderzoek consumentenbeleid welzijn van het Verwey-Jonker Instituut is de positie van de consument van welzijn uiteengelegd in twee posities: de positie van afnemer van een dienst en de positie van de burger, die met zijn stemgedrag welzijnswerk een bepaalde plek op de plaatselijke politieke prioriteitenladder verschaft. Het lokale welzijnswerk zit wat dit aangaat fundamenteel anders in elkaar dan bijvoorbeeld de thuiszorg.

Wanneer belang wordt gehecht aan een productieve subsidiërelatie tussen gemeente en welzijnsinstellingen, dan is een zorgvuldige bepaling van ieders verantwoordelijkheid gewenst. De gemeente hecht er kennelijk aan welzijnswerk uit te besteden en vat het niet op als werk, dat ambtenaren net zo goed uit kunnen voeren. Een relatief onafhankelijke positie maakt het beter mogelijk welzijnsvraagstukken te behappen of te bewerken. Het komt ook, omdat met de afnemer van welzijnsdiensten een zekere vertrouwensrelatie mogelijk moet zijn. Vluchtelingenwerkers is bijvoorbeeld niet goed mogelijk, wanneer het naast het pand van de vreemdelingenpolitie moet worden uitgeoefend.

Maar de controle of effectiviteit en kwaliteit dan? Die is op andere manieren te realiseren dan nu veelal gebeurt op basis van gecijferd en het omformuleren van het werk binnen tevoren vastgestelde kaders (gfo's bijvoorbeeld). Aan de kwaliteit van het werk ligt voor een groot deel de kwaliteit van de werker ten grondslag. Instellingen kunnen die laatste kwaliteit alleen maar goed bewaken, wanneer ze van gemeenten de ruimte krijgen om een goed personeelsbeleid te voeren dan wel op te zetten en daar hoort ook een budget voor deskundigheidsbevordering bij. De kwaliteit van het werk wordt ook bevorderd door de kwaliteit van het politieke debat over de noodzaak van welzijnsvoorzieningen te verhogen. Een dergelijk debat gaat per definitie over een complex van feiten en wenselijkheden en je ziet nogal eens gebeuren, dat het of grotendeels over feiten of vermeende feiten gaat ofwel dat het blijft steken in het ventileren van wenselijkheden.

Probleem is, dat welzijnswerk in het teken staat van een betere, meer leefbare samenleving en dat is een normatieve zaak. Het is ook niet voor niets, dat welzijnswerk zo lang door retoriek omgeven is geweest, omdat het onverbetereerbare wereldverbeteraars de kans bood naar hartelust te verkondigen, wat goed was voor de mensen. En inderdaad, welzijnswerk en misantropie horen niet bij elkaar. Maar het goed met de mensen voor hebben is niet hetzelfde als weten, wat goed is voor de mensen. Dat maakte de discussies over modern paternalisme ook zo fruikend, omdat met de term paternalisme de professionele combinatie van betrokkenheid en distantie te zeer buiten beeld blijft.

Hoe kun je de kwaliteit van het plaatselijke politieke debat over lokaal welzijnswerk, voorzover dat überhaupt gevoerd wordt althans, verhogen? Het dient een debat te zijn dat resulteert in beredeneerde keuzes op basis van de juiste feiten. Het gemeentelijk streven naar juiste feiten vindt nogal eens zijn vertaling in het toverwoord 'monitoring', de vinger aan de pols van de samenleving om op basis daarvan de juiste medicatie te bepalen. Het monitoren wordt nogal eens voorafgegaan door een nulmeting en gevolgd door evaluatie. De samenleving wordt geleid langs de meetlat van 'waar zijn we? wat doen we? en zullen we eens kijken of het wat heeft uitgehaald?'. Dergelijke modellen miskennen,

voorbij? Ouderen nemen gemeente Tilburg de maat

dat ingrijpen in sociale verhoudingen welhaast per definitie een ongewisse zaak is. In een onderzoek naar sociaal-cultureel werk in Rotterdam is de vergelijking met het werk van de politie getrokken. Van de politie wordt geen uitbanning van de criminaliteit verwacht, hooguit reductie. Dictatuur is namelijk het nevenproduct van een criminaliteitsloze samenleving. Zo kan van lokale welzijnswerkers ook niet alles worden verwacht. Aan de ene kant niet de hemel op aarde of de klassenloze maatschappij, anderzijds mag wel verwacht worden dat men zich niet beperkt tot dweilen met de kraan open. Aan de bepaling en afpaling van dit tussengebied kan nog veel worden gedaan. Het sociale domein ontbeert nog te zeer een eigen terminologie. Vaak wordt leentjebuur gespeeld bij andere wetenschappen zoals de economie, wanneer over sociaal investeren wordt gesproken. Het is dan ook niet vreemd, dat de uitwisseling van politieke ideeën rond de prioriteiten in het sociale domein helderheid mist. Verschillende vocabulaires staan naast elkaar en doen goedbedoelende plaatselijke politici vaak door de bomen het bos niet meer zien.

Bronnen:

- Geert van der Laan. *Stuur jij of stuur ik*. In: MO/Samenlevingsopbouw, juli 1998.
- Andries Baart 2000. Raken aan het geleefde leven, inleiding in de presentie. 's-Hertogenbosch.
- Vraagsturing in de welzijnssector, landelijk inventarisatieonderzoek. BDO/Arthur Jansen Advies/Verwey-Jonker Instituut, 1996.
- Paul Kuypers en Jös van der Lans 1994. Naar een modern paternalisme. De Balie, Amsterdam.
- Gui van Hooijdonk en Ad Raspe 1995. Sociaal-cultureel werk in Rotterdam, een onderzoek naar positie en functie. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.



door Ed de Raos, PON, Tilburg

(Jonge)ouderen uit de Brabantse kerken Berkel-Enschot en Udenhout leveren zelf de bouwstenen voor het lokaal ouderenbeleid in de twee dorpen. In een viertal werkgroepen maken zij plannen voor wonen, zorg, welzijn en dienstverlening. De deelplannen worden geïntegreerd tot een totaalplan voor de beide dorpen. Deze werkwijze is te beschouwen als een instrument om te bepalen of een gemeente "Ouderenproof" is.

Inleiding

De dorpen Berkel-Enschot en Udenhout, deel uitmakend van de gemeente Tilburg, werken aan de toekomst. Zij praten over ouderenbeleid voor de komende tien, twintig jaar. De afdelingen van de ouderenbonden van de beide dorpen, de plaatselijke stichtingen Welzijn Ouderen en de beide dorpsraden zien de snelle vergrijping van de dorpen als een uitdaging om een en ander in goede banen te leiden. Deze initiatiefnemers hebben dan ook de handen ineengeslagen om de veranderingen, die de vergrijping met zich mee gaat brengen, te inventariseren. De intentie is om tezamen met de gemeente, de provincie en de voor het lokale ouderenbeleid relevante partijen zoals vanzelfsprekend de ouderen zelf, de zorgaanbieders en woningcorporaties, een toekomstvisie op te stellen. Deze visie dient als basis voor het realiseren van een geïntegreerd lokaal ouderenbeleid.

De start: een conferentie

Een periode van nadenken en voorbereiden, voorjaar 2000, begeleid door het PON Instituut voor Onderzoek, Advies en Ontwikkeling, leverde voor de genoemde initiatiefnemers een uitgebreid plan van aanpak op waarin de vraag "Wat willen wij ouderen zelf" centraal stond.

De eerste stap was de organisatie van een startconferentie die plaatsvond op 30 mei 2000. Deze conferentie had tot doel de (oudere)inwoners van Berkel-Enschot en Udenhout te betrekken bij het ontwikkelen van een visie op het ouderenbeleid. De intentie was ook om draagvlak te creëren en de deelname te bevorderen van de (oudere) inwoners van de beide dorpen aan een viertal te formeren werkgroepen.

Raamwerk

De initiatiefnemende ouderen verenigd in een voorbereidingsgroep hebben, samen met het PON, een raamwerk opgesteld waarbinnen het ontwikkelen van een visie op het integrale lokale ouderenbeleid zich zou dienen af te spelen. Dit raamwerk is op de startconferentie ter bespreking voorgelegd als startdocument voor de werkzaamheden van de werkgroepen.

Er wordt gewerkt met een projectgroep bestaand uit de initiatiefnemers, de Twern (stedelijke welzijnsorganisatie Verantwoordelijk voor het ouderenwerk in de rest van de gemeente) en het PON. Deze groep stuurt het totale project. Daar waar nodig geeft het PON advies over de te nemen stappen of in de vorm van inbreng van expertise. In de vier werkgroepen wonen, welzijn, zorg en dienstverlening zijn de lokale ouderen (ongeveer 10 tot 12 per werkgroep) de deelnemers. Deze werkgroepen worden alle vier voorgezeten door een lokale oudere. De begeleiding en ondersteuning van de werkgroepen wordt verricht door een functionaris van Favor (een adviesbureau voor de zorgsector) en door de Katholieke Bond van Ouderen, Bisdom Den Bosch. Na de startconferentie zijn de vier werkgroepen aan de slag gegaan om onder andere:

- de wensen en behoeften van de (oudere)inwoners van de beide dorpen te inventariseren.
- te verkennen wat nodig is, nu en in de toekomst, om op een prettige wijze oud te

- worden in het eigen dorp op de terreinen van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening.
- kwalitatieve en kwantitatieve gegevens te verzamelen.
- criteria op te stellen waar een goed geïntegreerd lokaal ouderenbeleid aan zou moeten voldoen.
- ideeën over concrete voorzieningen te verzamelen en te ontwikkelen: wat hebben de beide gemeenschappen nodig en op welke wijze kunnen we dat alles dan samen realiseren.

Een adviesgroep completeert de organisatie. Hierin zitten de gemeente en de aanbiedende instellingen en organisaties van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening. Op deze wijze blijven deze "aanbieders" op de hoogte van de ontwikkelingen en kan, indien nodig, aan hen gevraagd worden als klankbord te fungeren of mee te werken aan het proces.

De "sturende" projectgroep heeft een formele relatie met de vier werkgroepen en met genoemde adviesgroep. De afspraak is gemaakt dat de projectgroep een aantal keren met de adviesgroep van gedachten zal wisselen over de stand van zaken, aandachtspunten en acties. In dit formele overleg zal de afstemming plaatsvinden en zullen functionele afspraken tot stand komen. Incidenteel kunnen ook de werkgroepen gebruik maken van de deskundigheden en disciplines zoals deze vertegenwoordigd zijn in de adviesgroep. Al met al een project met een sterk accent op de vraaggestuurde aanpak.

Bijzonder Burgers-(jonge)ouderen- van Berkel-Enschot en Udenhout peilen zelf voor de komende tien, twintig jaar hun wensen en behoeften en ontwikkelen op deze wijze beleid dat aangepast is aan de vraag uit beide dorpen. De initiatiefnemers kozen nadrukkelijk voor een vanuit de vraag gestuurde aanpak. Een letterlijke sprong in "het diepe" blijkt thans, na een aanloop met hobbels, prima werkbaar. Via de geformeerde werkgroepen denkt een grote groep (jonge)ouderen na over de toekomst. Er wordt met veel enthousiasme en met een grote werklust binnen de werkgroepen gewerkt. Er is tevredenheid over de kwaliteit en de visie van de deelnemers.

Het project is ook als "pilot" aangemerkt ten behoeve van het traject "Is uw gemeente ouderenproof?" vallend onder het "Vitaal Grijs"-project van de provincie Noord-Brabant. De bedoeling hiervan is om zowel een methode (plan van aanpak) als instrumenten te ontwikkelen om gemeentelijk ouderenbeleid te toetsen. Daarnaast wordt een visie ontwikkeld op integraal lokaal ouderenbeleid. Het project "Ouderenproof" laat enerzijds de ouderen aan zet, -zij zijn bij uitstek de aangewezen groep om aan te geven wat nodig is in een gemeente om er gezond en prettig oud te worden - anderzijds dient de gemeente gemotiveerd en gestimuleerd te worden om haar rol, positie en taken zodanig in te vullen dat een gedragen integraal lokaal ouderenbeleid kan ontstaan.

Resultaat De initiatiefnemers hebben gezorgd voor veel publiciteit in regionale en plaatselijke media en in de organen van de ouderenorganisaties. Dit resulteerde in veel spontane aanmeldingen uit de bevolking om actief mee te denken door deelname aan de werkgroepen. De financiering van het project, met name ten behoeve van de professionele ondersteuning en begeleiding, werd verzekerd door middel van subsidies van de gemeente Tilburg en de provincie Noord-Brabant. Voor de zomerperiode 2001 rapporteren de vier werkgroepen hun uiteindelijke deelplannen, hierop volgend zal het PON de afzonderlijke rapportages met elkaar verbinden tot een gezamenlijke eindrapportage. In het najaar 2001 zal de projectgroep, samen met de inwoners van Berkel-Enschot en Udenhout het initiatief nemen om tot een goede implementatie te komen van de conclusies en aanbevelingen. Terugkoppeling (ook tussentijds) van de resultaten naar de beide gemeenschappen Berkel-Enschot en Udenhout alsook naar de gemeente is van belang en behoeft blijvende aandacht. Immers de werkwijze en de uitkomsten kunnen bruikbaar zijn voor de "rest" van Tilburg. De gekozen (nieuwe) vorm en methode zijn een instrument om het gemeentelijk ouderenbeleid de maat te nemen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het PON, telefoon: 013 535 15 35.

Artiesten uit de buurt

Sociaal-artistieke projecten in Vlaanderen en Brussel

Sociaal-artistieke projecten zijn ook in Vlaanderen bezig aan een forse opmars. Het nieuwe subsidiereglement voor sociaal-artistieke projecten versterkte deze tendens nog: het werd een zware klus voor de selectiejury, die uiteindelijk 21 projecten en 2 ondersteuningsinstellingen voor sociaal-artistieke projecten financieel ondersteunde. Het Ter-Zake Cahier van februari 2001 schetst een 72 pagina's tellend overzicht van de sociaal-artistieke praktijk in Vlaanderen en Brussel. Vlaams minister van Cultuur Bert Anciaux verzorgt het voorwoord. Uiteraard krijgen ook de twee nieuwe ondersteunings-

instellingen (Kunst & Democratie en Hoofdstuk 27) een plek in dit themanummer. Daarnaast komen tal van sociaal-artistieke praktijkvoorbeelden aan bod: vooral in Gent, Antwerpen en Brussel is het aanbod op dat vlak enorm. Ter-Zake neemt ook een kijkje achter de schermen van verschillende opbouwwerkprojecten die sociale en artistieke doeleinden aan elkaar linken. Een bonte mengeling dus tussen theorie en praktijk, maar ook tussen ratio en emotie. Sociaal-artistieke projecten laten geen van de betrokkenen immers onberoerd. Kunst als hefboom voor maatschappelijke ontsluiting: dat vormt de rode draad door-

heen dit Ter-Zake Cahier. Sociaal-artistieke projecten vertrekken ook vaak vanuit een erg wijkgerichte aanpak. En uiteraard focust dit themanummer op projecten die bewonersparticipatie hoog in het vaandel dragen.

Ter-Zake Cahier: 'Artiesten uit de buurt: sociaal-artistieke projecten in Vlaanderen en Brussel', februari 2001, nr. 2. Het Cahier kost 400 BEF (350 BEF vanaf 5 exemplaren). Besteladres: VIBOSO, Vooruitgangstraat 323, 1030 Brussel. Tel. 00322/201.05 65. Fax: 00322/201.05.14. Email: info@viboso.be.

In hun veldwerk stuiten EcoSol en het LCO, maar niet alleen zij, gedurig op het probleem van de discontinuïteit in het faciliteren van 'duurzame participatie'. Terwijl participatie in allerlei vorm en aard hoog scoort bij politici en beleidsmakers, is voor het verzorgen van faciliteiten of doelmatige condities veel minder oog. Dit gebrek aan aandacht geldt zowel het stimuleren van horizontale participatie (bijvoorbeeld vormen van zelforganisatie en onderlinge sociale relatieopbouw in buurten en wijken), alsook de verticale participatie (bijvoorbeeld betrekkingen tussen burgers en hun organisaties met allerlei instanties en voorzieningen).

Een deelverklaring voor geringe aandacht voor meer of minder stabiele kaders voor participatie, ligt in wat aangeduid wordt als de 'projectencarrousel': oftewel lokaal reageren op Rijksbudgetten met ad hoc projecten. Waarmee stimulering en facilitering van (duurzame) participatie gekoppeld wordt aan tijdelijke, specifieke omschreven beleidsinspanningen op bepaalde terreinen.

Een onderliggende, meer algemene verklaring is volgens EcoSol en het LCO gelegen in de omstandigheid dat bevordering van 'duurzame participatie' op relevante begrotingen immer verschijnt als een uitgavencategorie, een kostenpost waar geen inkomsten tegenover staan. Waar collega-wethouders niet alleen uitgaven doen maar ook opbrengsten kunnen boeken (uit de verkoop van grond, precario rechten of standplaatsvergoedingen), blijkt de collega van Welzijn immer uit te geven en nimmer te innen.

Dit geeft al met al een zeer vertekend beeld van de waarde van duurzame bewonersparticipatie. De praktijk biedt materiaal te over waaruit blijkt dat scheppen en onderhouden van duurzame participatie, tal van baten genereert. Baten die evenwel in andere jaarrekeningen verschijnen als efficiëncywinst of als ander prijzenswaardig management van woningcorporatie, het politiecops, de dienst reiniging of de buurtwinkeliers.

Is het wenselijk en mogelijk om 'vertekend beeld' om te zetten in 'verrekend beeld'?

EcoSol en het LCO hebben zich gewaagd aan een verkennende exercitie door de weerbarstige materie, die het beste kan worden getypeerd als als een 'kwalitatief verkennend onderzoek', met het doel materiaal en aangrijpingspunten op te leveren voor vervolgcities op dit terrein.

Deze oriëntatie op kansen en risico's werd mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van de Directie Sociaal Beleid van het ministerie van VWS.

Het rapport Zichtbare kosten, onzichtbare baten kost € 27,50 (ex porto) en kan worden besteld bij:

*het Landelijk Centrum Opbouwwerk,
Prinsengracht 51,
2512 EX Den Haag.
Telefoon: 070-380 4431
Fax: 070-380 9973,
Email: lcopbouw@xs4all.nl.*

□

Opbouwwerk

Voor een levendige woongemeenschap van ouderen

De Stichting Katholieke Verplegings- en Verzorgingsinstellingen Rotterdam (KVV) heeft vele jaren ervaring met de inzet van opbouwwerk in woongebouwen voor ouderen in Rotterdam. Naast het leveren van zorg-op-maat is voor de KVV het bieden van een goed woon- en leefklimaat een belangrijk aandachtspunt. Het gaat erom dat ouderen zich 'wel' bevinden. Dit welbevinden wordt mede beïnvloed door de mate waarin iemand de regie kan houden over het eigen leven als individu, maar ook als collectief (zelfsturing). Een belangrijk aspect hiervan is het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Het opbouwwerk geeft steun aan het collectief van ouderen om samen gemeenschapsop-

bouw en sociale netwerken te vormen. Veel vragen om zorg blijken ook vragen om contact te zijn. In die zin heeft opbouwwerk met betrekking tot de zorgvraag ook een preventieve functie. In de afgelopen jaren hebben wij (de KVV) gemerkt dat de belangstelling voor opbouwwerk is toegenomen, zowel binnen de KVV als daarbuiten. Vandaar deze brochure

'Als je niet aangesproken wordt op je capaciteiten, dan dut je in,' aldus Wilma Krapman, projectleider Opbouwwerk van de KVV Rotterdam.

De brochure 'Opbouwwerk. Voor een levendige woongemeenschap van ouderen' is een product van KVV Rotterdam en kan worden opgevraagd bij:

KVV, Groene Tuin 1,
3078 KA Rotterdam.
Telefoon: 010-479 8798.
Fax: 010-479 8619.
Email: kvvbestuur@kvv.nl.

□

De grote en de kleine schaal

door Mariët Paes, directeur gezondheidscentrum Samen Beter, projectontwikkelaar LEO

In april van vorig jaar vierde gezondheidscentrum Samen Beter het 20-jarig jubileum. Ter ere hiervan is een boekje verschenen voor alle patiënten.¹⁾ Een boekje, waarin vrijwilligers en werkers in grote stappen terugkijken op de geschiedenis van Samen Beter. Een verhaal over strijdbaarheid, volhouden, samenwerking, vallen en opstaan en het vasthouden van ideeën en idealen. Ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum besprak Samen Beter met een uitgelezen gezelschap deskundigen in de gezondheidszorg en samenlevingsopbouw de huidige positie van het wijkgezondheidscentrum.²⁾ De vraagstelling luidde: "Gezondheidscentrum Samen Beter ontwikkelt samen met wijkbewoners zorgvormen, die passen bij de wijk Den Bosch-Oost. Een wijk met kenmerken van sociaal-economische en gezondheidsachterstand. Kunnen deze bottom-up ontwikkelde zorgvormen verbonden worden met de werkwijzen van op schaalvergroting gerichte zorginstellingen, die gekenmerkt worden door bureaucratische topdown benaderingen van hun klantengroepen?" Een vraagstelling met nogal wat vooronderstellingen, die een interessante discussie opleverde. Door de inzichten van de aanwezigen te confronteren met het relaas van de werkers en vrijwilligers over hun geschiedenis bij Samen Beter wordt een grote kloof zichtbaar. De uitkomst van de expertmeeting vormde de voorbereiding voor het congres 'De wijk kleurt de praktijk' op 29 maart 2001.

De wijk en het gezondheidscentrum Den Bosch-Oost is een actieve wijk. In 1978 ook al. Projecten en activiteiten schieten als paddestoelen uit de grond. Het zijn de jaren van verandering. Ook in de gezondheidszorg. 'Een mooie tijd, die eerste jaren,' zegt Annie, wijkbewoonster en medeoprichtster van Samen Beter. 'En een moeilijke, want het is dan maar de vraag of het ooit lukt om een

gezondheidscentrum van de grond te krijgen. We hebben verschillende keren op het punt gestaan het bijtje erbij neer te gooien. Maar gelukkig zijn we doorgegaan. En na twee jaar zwoegen is Samen Beter een feit. Een gezondheidszorg voor iedereen. Vol idealen en met een duidelijk doel: opkomen voor zwakkere groepen en je sterk maken voor een gezondheidszorg voor iedereen, waarbij de patiënt geen nummer is, maar een zelfstandig persoon met een eigen verantwoordelijkheid. Want Samen Beter is een gezondheidscentrum voor en door wijkbewoners.' Pas enkele jaren later komt de vaart erin. 'Het is in de loop der jaren natuurlijk allemaal groter en zakelijker geworden, maar de meeste ideeën van het begin staan nog steeds overeind. De betrokkenheid, de saamhorigheid, het opkomen voor kwetsbare groepen en de gezelligheid vind je nog altijd terug. Daar hebben we in die eerste moeilijke jaren het fundament voor gelegd.'

Samen Beter heeft een centrale positie verworven in de wijk den Bosch-Oost door de werkwijze, door de banden met de wijk via de vrijwilligers en de vele momenten in de afgelopen jaren, waarop Samen Beter een rol speelde in de wijk. Afgelopen jaar bleek bij de organisatie van het wijkdebat dat Samen Beter een onderdeel is van die typische Oostcultuur.

Niet wachten tot de gemeente iets organiseert, maar zelf aan de slag. Met als resultaat een geslaagd wijkdebat, waarin de wijk laat zien waartoe men in staat is en welke knelpunten er spelen. Het resulteert in een toezegging voor de wijk, dat de gemeente gaat experimenteren met een wijkbudget. Wijkbewoners krijgen zelf de beschikking over een budget, dat ze naar eigen inzicht ten behoeve van de wijk inzetten. Een bekend fenomeen in diverse andere steden, maar voor Den Bosch nog nieuw.

De band met de wijk en de bewoners De band met de wijk komt nadrukkelijk naar voren in de functie van de gastmensen. Gerard is al jaren op woensdagochtend gastheer. 'Ik geef de patiënten in de wachtkamer koffie of thee en maak een praatje. Als het nodig is stel ik iemand op zijn gemak en nieuw patiënten maak ik wegwijs. Ik doe dat al jaren en het bevalt me goed. Ik ken veel mensen uit de wijk en soms lijkt het wel of ik bij Samen Beter visite ontvang.' Gerard en zijn collega's geven Samen Beter een gezicht. Mia

is sinds kort gastvrouw: 'Hartstikke leuk om te doen. En het is belangrijk werk, bijvoorbeeld voor die huilende vrouw die je even apart neemt. Je steekt er ook nog veel van op. Toen mijn man stierf, ben ik bij Samen Beter gekomen. Dat is ongeveer anderhalf jaar geleden. Vanaf die tijd heb ik me ontplooid, ben ik gegroeid. Ik was altijd huisvrouw, nu doe ik van alles. Op Samen Beter heb de documentatie op orde gebracht en zit ik namens de vrijwilligers in het bestuur. Ik wist niet dat ik het allemaal kon. Onder elkaar is het gemoeidelijk en we leven met elkaar mee. Belangrijke gebeurtenissen in elkaars leven laten we niet onopgemerkt voorbij gaan. Ook niet toen een van de gastvrouwen van het eerste uur, plotseling stierf. We hebben een schrift in de wachtkamer gelegd waar patiënten, vrijwilligers en werkers iets voor haar in konden zetten. Ook haar foto hebben we neergezet. Die staat er trouwens nog steeds. Haar kinderen waren ontroerd toen ze het schrift lazen.'

Werkers discussieren op thema-avonden met vrijwilligers en patiënten over uiteenlopende onderwerpen, die te maken hebben met gezondheid en de huidige ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Die discussies werken door in het werk van alledag. Werkers leren de wijk en de bewoners op een andere manier kennen. Zien en horen welke activiteiten mensen zelf opzetten in de wijk. Een van de huisartsen: "Je probeert als hulpverleners liefst langdurige relaties aan te gaan met de wijkbewoners. Vaak zijn hele families patiënt en ken je allerlei geschiedenissen, die meespelen in het (gezondheids)gedrag van mensen. Vanuit die kennis handel je en lever je geen kant en klare producten. Bij de ene patiënt of familie werkt een bepaald advies, bij anderen niet. Als patiënten hun weg vinden in een van de groepen en activiteiten in de wijk, zie ik ze veel minder op mijn spreekuur."

Consumenten en producenten De wereld verandert, de gezondheidszorg verandert en Samen Beter verandert mee. Knelpunten van deze tijd, zoals werkdruk, wachtlijsten en steeds grotere eisen van patiënten, zijn ook aan het gezondheidscentrum niet voorbijgegaan. Het marktdenken en de introductie van termen als consumenten, standaarden, producten en kwaliteitssystemen zijn niet meer weg te denken. De veral-

in de gezondheidszorg

gemenisering die vast zit aan het geprotocolleerd werken blijkt voor mensen in achterstandswijken vaak niet te werken.

Hoe ga je als klein wijkgezondheidscentrum - met nog steeds idealen over een goede gezondheidszorg voor iedereen - om met veranderingen, die vast zitten aan kwaliteitssystemen? Kwaliteitssystemen die uiteindelijk toch gebaseerd zijn op de gemiddelde patiënt, die kan lezen en schrijven en die zich houdt aan de voorschriften en regels. Veel mensen in Den Bosch-Oost leven niet met een agenda en verschijnen niet op afgesproken tijden voor controles. Er is hulp nodig als er klachten zijn of als men ongerust is. Het beeld van mensen, die hun vragen duidelijk articuleren, die zelf kiezen en zich goed informeren past niet zondermeer in de gezondheidszorg in een achterstandswijk. Mensen hebben klachten, weten niet welke vraag zij hierbij hebben en antwoorden op de vraag van de hulpverlener: "Wat denkt u er zelf van? Met: Dat weet ik niet, u bent toch de dokter!" Het kost tijd om het eigenlijke verhaal duidelijk te krijgen. Bovendien worden gevraagde verwijzingen en pillen niet zomaar voorgeschreven; deze werkwijze kost extra (onderhandelings)tijd met de patiënten en geeft ook vaak - in eerste instantie - ontevreden patiënten.

Dekt de steeds meer ingesleten term consument de lading? Voor Samen Beter niet. We willen dat mensen meewerken aan hun gezondheid; zelf mee hun gezondheid produceren. Wijkbewoners doen dit individueel en gaan soms gezonder eten en stoppen met roken. Maar werken aan gezondheid wordt ook in de wijkinitiatieven zichtbaar. Wijkbewoners gaan elkaar helpen (steungroepen en lotgenotencontact) en zetten activiteiten op (dagopvang voor psychiatrische patiënten).

Phillip, een Somalische patiënt hierover, 'Zo'n tien jaar ben ik vrijwilliger bij Samen Beter. In de Migrantenwerkgroep en Hulpsector Oost bijvoorbeeld. Het is een fijne plek om actief te zijn. Met z'n allen helpen we andere mensen. Samen Beter wil niet alles oplossen met medicijnen, maar ook met informatie, advies en veel aandacht. Erachter komen wat de oorzaak van de ziekte is. En dat spreekt me aan.'

In het onlangs verschenen RMO-advies 'Aansprekend burgerschap'³) introduceert men de twee-eenheid consument en coproducent. De relatie tussen beide is niet uitge-

werkt in het advies; het advies is een aanzet voor verdere ontwikkeling. In de praktijk blijkt die relatie niet eenvoudig te zijn. Mensen mee laten denken en doen in het hele proces van gezond worden en blijven vraagt intensieve begeleiding: individueel en wijkgericht. De ontwikkeling van dit soort vernieuwende activiteiten gebeurt vaak vanuit idealisme: op kleine schaal en dichtbij de mensen waar het om gaat. Soms worden de ideeën opgepikt en elders ook uitgevoerd. Vaak grootschaliger, met financiële steun en meestal voor de meer toegankelijke doelgroepen. Jan de Maeseneer, hoogleraar huisarts-geneeskunde en huisarts in een gezondheidscentrum in een achterstandswijk in Gent, zegt hierover:

"We moeten leren leven met het feit, dat we nuttige idioten zijn. We winnen, want anderen nemen onze ideeën over. We verliezen, omdat de groep mensen, waarom het gaat, buiten beschouwing wordt gelaten."

Partijen en schaalvergroting

Het marktdenken gaat samen met een verzakelijking van de oriëntatie op de gezondheidszorg. Markt- en concurrentieverhoudingen, zorgproducten, consumenten, make-larsfuncties, management, efficiency en doelmatigheid zijn kernbegrippen geworden. De diverse posities in de zorg zijn de afgelopen decennia sterk veranderd. De overheid regelt niet meer in details hoe partijen zich moeten gedragen, maar stelt de randvoorwaarden vast. Het denken in partijen is geïntroduceerd: er zijn de zorgaanbieders, de zorgverzekeraars en de patiënten.

Zorgverzekeraars zijn verantwoordelijk voor hun budgetten en proberen harde afspraken te maken met de zorgaanbieders. Zowel zorgverzekeraars als zorgaanbieders reageren met schaalvergroting om zich in te dekken tegen onverwachte marktontwikkelingen en om sterker te staan in de onderhandelingen. Of deze schaalvergroting de doelmatigheid van de zorg ten goede komt is nog zeer de vraag. Alle aandacht die organisaties besteden aan organisatorische veranderingen blijkt in de praktijk ten koste te gaan van het primaire proces, van de direct uitvoerende werkzaamheden. Het lijkt er op dat deze schaalvergrotingen gepaard gaan met een beweging "weg van de klant". Samen Beter ontdekt al jaren de gevolgen van deze schaalvergrotingen, zoals de lange lijnen die ontstaan. Bijvoorbeeld, patiënten die doorge-

stuurd worden naar de GGZ: "Patiënten overleven de intake nog, maar daarna gaan ze niet meer terug. Daarna ontvang ik een brief, waarin staat, dat mijn patiënten niet gemotiveerd zijn."

Baart (hoogleraar maatschappelijke activering) heeft een uitgesproken mening over deze gevolgen van de marktwerking. "De introductie van het marktdenken en van de bedrijfsmatige cultuur verbetert het werk in een aantal opzichten, maar heeft ook een hele reeks nare bijeffecten: de bespottelijke gelijkstelling van dienstverlening met het produceren van een tevoren ontworpen product en de reductie van de hulpverleners tot productiemedewerkers. Maar in dit geval is vooral vermeldenswaard de uitstoot van de niet-koopkrachtige, niet bedienbare vraag. In de sfeer van de productie, 'verkoopcijfers', effectiviteit en doelmatigheid zijn stagnatie, terugval en geteut ergerlijk. Op dat moment is de erkenning - eerste behoefte van allen die om hulp bij serieuze problemen vragen - in geen velden of wegen te bekennen, omdat ze niet past in de werking van de markt. Kort gezegd, de markt interpreteert zulke betrokkenheid als transactie."⁴)

Deze analyses staan in scherp contrast met een opmerking in het boekje over 20 jaar Samen Beter, waarin een van de centrumassistenten zegt: 'Wat me in die zestien jaar dat ik nu meeloop vooral heeft aangetrokken, is de betrokkenheid en bevolgenheid van Samen Beter: iedereen is hartstikke gemotiveerd. Het moet altijd goed zijn. Dan maar een uurtje langer. We zijn eigenlijk één grote familie van vrijwilligers en werkers.'

Regionale samenhang en ketenvorming

Men zoekt een oplossing voor de kloof tussen zorgvraag en zorgaanbod in het stimuleren van meer samenhang tussen de voorzieningen. De omslag van aanbodgerichte zorg naar vraaggerichte zorg en het scheppen van een naadloos circuit van voorzieningen gaat hand in hand met het creëren van regionale samenwerkingsverbanden. Voorbeelden van deze ordening zijn de regionale samenwerkingsverbanden voor de ouderenzorg en de jeugdzorg. In de samenwerkingsverbanden voor ouderenzorg trekken verpleeghuizen, verzorgingshuizen, thuiszorg, maatschappelijke dienstverlening, welzijnswerk en woningbouwverenigingen samen op. In de ontwikkelingen rondom bureaus jeugdzorg ontstaan samenwerkingsverbanden tussen kinder- en

jeugdzorg, jeugdhulpverlening en kinderscherming. Voor meer samenhang in de curatieve zorg sluiten ziekenhuizen, specialisten, thuiszorg en soms huisartsgroepen de handen in elkaar.

Vooralsnog gaat de aandacht voornamelijk uit naar de sturingskant van de regionale samenhang. Binnen de samenwerkingsverbanden gaat men vanuit overwegingen van efficiency en machtsvorming over tot fusies. Onderdeel van de uitwerking van de regionale samenhang zijn eveneens de oprichting van centrale meldpunten (één loket) en de ontwikkeling van samenwerkingsafspraken voor grote groepen patiënten. Hoe dit in de praktijk uitpakt illustreert het volgende alledaagse voorbeeld in onze wijk:

"Onze huizen worden over een tijdje afgebroken en ik wil zo graag hier in de buurt blijven wonen; in een aanleunwoning". Alie de Waal is 78 jaar, weduwe, mantelzorger voor zieke familieleden, (groot)moeder en sinds 8 jaar gastvrouw op het gezondheidscentrum Samen Beter. Alie woont tegenover het gezondheidscentrum en de woningen in die buurt worden gesloopt. Het zijn (te) kleine eengezinswoningen gebouwd direct na de 2e wereldoorlog. De meeste bewoners, die er al heel lang wonen, willen niet weg. Waarom worden de huizen niet opgeknapt, vragen ze zich af; we wonen hier goed. Maar de woningcorporatie heeft andere plannen; gericht op de toekomst. Ze willen er seniorenwoningen bouwen, waarvoor ze zorgarrangementen met de Thuiszorg gaan regelen. Alie heeft sinds enige tijd knieklachten en wil - als ze uit haar huis moet - graag verhuizen naar een aanleunwoning van het verzorgingshuis, dat twee straten verderop gelegen is. Daar wonen familieleden en kennissen; ze kan er zorg krijgen als dat nodig is en dan kan ze "toch nog bij Samen Beter blijven." Alie denkt dat ze al meer dan twee jaar ingeschreven is voor een aanleunwoning, maar heeft hier nooit meer iets over gehoord. Ze weet ook eigenlijk niet precies waar en hoe ze zich ingeschreven heeft. Maar ze heeft gesproken met een medewerker van het verzorgingshuis. Enige tijd geleden zijn de aanleunwoningen overgegaan naar een woningcorporatie in het kader van de 'scheiding tussen zorg en wonen'. Het is een andere woningcorporatie dan de 'hare'. Bij navraag blijkt dat Alie helemaal niet ingeschreven is en dat er een wachtlijst van vele jaren voor de aanleunwoningen is. Alie heeft een bericht gehad van haar woningcorporatie dat ze recht heeft op een van de nieuw te bouwen woningen. Wanneer die er zullen zijn is de vraag. Voor de tussenliggende periode moet ze wel andere huisvesting zoeken. Alie: "Ik kan wel een afspraak maken met een mevrouw van de

woningcorporatie, maar zij is al de derde persoon die contactpersoon is in een paar weken tijd. Wat kan die er nu van weten en ze is nu ook nog met vakantie."

Een vrolijke, vitale vrouw van 78 jaar met een stevig sociaal netwerk in haar directe omgeving, dreigt buiten de boot (buurt) te gaan vallen, omdat ze niet weet hoe en waar ze zich moest inschrijven. De woningcorporatie heeft inmiddels begeleiding voor met name de ouderen in de sloopwoningen geregeld. De preventiewerker van Samen Beter kan in dienst van de corporatie mensen als Alie begeleiden bij het zoeken van nieuwe woonruimte.

Het commentaar van van der Laan en van Houten op de regionale ontwikkelingen is scherp: "Schaalvergroting loopt vaak uit op vergroting van de bureaucratie, waarbij de behoeften van de klant (van heel de mens) op de achtergrond raken.; er is vooral aandacht voor methodes, loketten en kwaliteitsprotocollen. De zorginstellingen gebruiken achterhaalde bedrijfsconcepten, gebaseerd op de verticale arbeidsdeling van Taylor. Deze bedrijfsconcepten zijn door het bedrijfsleven allang verlaten; in het bedrijfsleven vindt delegatie van bevoegdheden en verantwoordelijkheden plaats naar het primaire proces." De regiovisie, bedoeld als beheersinstrument, in te zetten voor een objectieve en eerlijke verdeling van schaarse goederen, is doorgeschoten in bureaucratie. De indicatiecommissies, eveneens bedoeld als instrument om eerlijke verdeling van schaarse goederen te bewerkstelligen, stranden vaak in papieren rompslomp. Het is daarbij de vraag, in welke mate deze commissies objectieve gegevens kunnen produceren.

Mijn pleidooi

Oplossingen liggen niet alleen bij kleinschalige organisaties in de wijk. De kleinschalige wijkgerichte organisaties lossen niet alle gezondheidsproblemen op. Duyvendak plaatst in zijn bijdrage aan de discussie over het wijkgerichte werken enkele kanttekeningen. Hij benadrukt om steeds goed te kijken naar de verhouding tussen plek en probleem. Waarom cumuleren problemen in bepaalde wijken? Waarom wonen mensen met veel problemen in een paar wijken bij elkaar? Is de wijk de oorzaak van de problemen? Hij vraagt zich af of de huidige keuze voor de wijkaanpak niet te maken heeft met de onkunde om te gaan met de grote verschillen tussen groepen in de samenleving. "Toen categoriaal beleid, bijvoorbeeld positieve actie, niet het verwachte resultaat had, stapten veel gemeentebestuurders er met een zucht van verlichting snel vanaf. Daarmee werden de problemen van bepaalde groepen inderdaad onzichtbaar - maar geenszins opgelost." 5)

Ik pleit voor een gedifferentieerde aanpak. 6) Wijkgericht werken om mensen te bereiken en contacten te herstellen. De wijk als instrument om een basis te leggen voor contacten van hulpverleners met wijkbewoners als patiënten en als 'coproducenten'. Daarnaast zijn wijkoverstijgende strategieën nodig voor de aanpak van armoede, werkloosheid, adequate huisvesting en gezondheidsachterstand.

We zagen echter dat de grootschalige zorg en dienstverlenende instellingen een eigen rationaliteit hebben; er wordt gedacht vanuit geografische en organisatorische kaders; ze gebruiken andere aansturingmechanismen dan kleinschalige gezondheidscentra of wijkorganisaties. De systeemrationaliteit is een andere dan de procesrationaliteit. Naar mijn idee zullen grootschalige structuren zich, wat de uitvoering betreft, kleinschalig moeten organiseren organiseren. Voorwaarde hierbij is echter, dat de uitvoerende werkers in de kleinschalige uitvoeringsorganisaties voldoende vrijheid hebben om zich te verbinden met de wijk en met de bewoners en kunnen kiezen voor een bottom-up benadering. Het komt er op aan die vrijheid, die ruimte en tijd te organiseren. Misschien kunnen we in Nederland een Belgisch advies overnemen: "In principe mag het bovengelegen niveau het benedenliggend niveau, qua structuur, niet doorkruisen." (Jan de Maeseneer). Misschien ligt daar de sleutel en de kans om over te gaan tot een succesvolle samenwerking tussen de grote en de kleine schaal. Niet alleen in wijken met achterstandsproblematiek, maar in allerlei wijken.

Noten:

1. Van Deurzen, W.: Nog steeds anders. 's-Hertogenbosch, 2000.
2. De expertmeeting werd geleid door Paul Kuypers (voorheen directeur van het PON en de Balie). Aanwezig waren de hoogleraren Baart, de Maeseneer, van Houten, van der Laan en verder de heren Saan (NIGZ), Stuuroop (LCO), Kemps (PRVMZ), Bernts (LVG) en medewerkers van het project Samen Beter.
3. RMO-advies 10: Aansprekend burgerschap. Den Haag, 2000
4. Baart, A.: Raken aan het geleefd leven. 's-Hertogenbosch, 2000.
5. Duyvendak, J.W.: De gemengde wijk, integratie door differentiatie. In: Tijdschrift voor de Sociale Sector, maart/april 1998.
6. Paës M.: Zorg op menselijke maat. Zwolle, 1999.

↓

Op bakfietsen strijden tegen vuilniszakken



Zodra het bekende stemgeluid van de opbouwwerker Gaasperdam tussen de huizen klinkt, gaan links en rechts de gordijnen open. Dat geluid betekent dat Toon Borst weer op zijn bakfiets rondrijdt om met een megafoon de bewoners op te voeden.

-Mensen zet je vuil nou alleen buiten op de ophaaldagen," klinkt het smekend.

Sinds de MST5-containers uit Gaasperdam zijn weggehaald, is het er niet veel schöner op geworden. De containers werden toen bijna niet geleegd, maar iedereen kon wel de vuilniszakken naar eigen goeddunken buiten zetten. Nu moeten de bewoners zich opeens aan regeltjes houden. Twee dagen per week mogen de zakken alleen voor half acht aan de stoep worden gezet. Het is duidelijk dat het nieuwe systeem niet vlekkeloos werkt. De opbouwwerker vindt dat vreselijk. "Al dat vuil overal ziet er toch niet uit," zegt hij tijdens een van zijn rondritten door de Buurt, iedereen gooit het vuil maar naar buiten wanneer zij het willen. Zonder even aan anderen te denken."

De bakfiets is een eigen initiatief. Eerst rijdt de opbouwwerker Toon Borst drie weken rond door een buurt, vervolgens patrouilleert de milieupolitie een paar weken. "Ik waarschuw de mensen alvast. Als ze na drie weken nog niet weten wanneer de ophaaldagen zijn, komt de milieupolitie om boetes uit te delen." Zeggen dat je niet weet wanneer de ophaaldagen zijn, is inderdaad onmogelijk als je de bakfiets eenmaal gezien of gehoord hebt. De bak staat vol met grote borden met bemoedigende

teksten, zoals 'schoon groen, samen doen!', aan het stuur hangen allerlei toeters en bellen en dan is er altijd nog de opbouwwerker die geduldig blijft omroepen wanneer je wel en vooral wanneer je niet het vuilnis mag buitenzetten. "Een beetje opvoeden is het wel," geeft hij toe.

Trots laat de opbouwwerker zijn overzicht zien. Wekelijks gaat hij ook de buurten langs om te tellen hoeveel vuilniszakken er buiten staan. In Gein zet nu nog 22 procent van de buurt de zak te vroeg buiten. In de O-buurt, waar hij de afgelopen drie weken rondreed, is dat maar 4 procent. "Het werkt," zegt hij triomfantelijk. "Omdat mensen weer het gevoel krijgen dat ze in de gaten worden gehouden. Sociale controle." Met die sociale controle gaat de opbouwwerker ver. Een vuilniszak die te vroeg buiten staat wordt zonder pardon opengerukt en onderzocht. Na een paar minuten is het raak, tussen alle treinkaartjes en etensresten, zit een briefje met naam en adres. Gewapend met de vuilniszak en het bewijsmateriaal marcheert de opbouwwerker naar de woning om de bewoonster een vriendelijke vermaning te geven. "De reacties zijn meestal leuk," zegt hij, terwijl hij even later voor de deur nog een groot bord met de ophaaldagen neerzet. "En van vervelende mensen trek ik me niets aan." Met de megafoon in de hand vervolgt hij zijn rit. "Dames en heren, dit is de vieste straat in Gaasperdam. Zet uw vuil alleen op de ophaaldagen buiten." Over een paar dagen komt hij weer terug. (Amsterdams Stadsblad, 21-02-2001)

Nieuwe marketingregels

Auke ten Hoeve, OL2000/B&W*

Met vraaggerichte geïntegreerde dienstverlening wordt invulling gegeven aan netwerkeconomie.

In tegenstelling tot het aanbodmodel zet vraaggerichte dienstverlening een organisatie tot het bedrijven van marketing. Daarbij wordt gekeken naar het bedrijfsleven. Echter, de netwerkeconomie vraagt om nieuwe marketingregels, ook voor het bedrijfsleven. Met dit artikel attendeert de auteur op het feit dat het niet verstandig is om klakkeloos de reeds bekende marketingregels toe te passen, maar combinaties van organisaties (in verband met geïntegreerde dienstverlening) worden aangezet tot het reeds kijken naar nieuwe marketingregels. De expertise die zij daarmee opbouwen geeft hen een voorsprong.

gevormd hebben - spelen daarbij een rol, en speciale momenten, zoals een sportevenement lenen zich uitstekend voor een affinity campagne.

Deze wederopleving van affinity marketing is onderdeel van een aardverschuiving die plaatsvindt onder de toenemende invloed van Internet- en databasetechnologie. Nu het logistieke proces van product naar consument steeds efficiënter en vooral flexibeler wordt, zijn bedrijven in toenemende mate in staat om hun aanbod razendsnel op specifieke consumentengroeperingen te richten.

De marketing van de toekomst loopt dan ook langs nieuwe lijnen. Gedreven door de klant vormen bedrijven allianties, om veel sneller dan voorheen, nieuwe producten en diensten naar de markt te kunnen brengen. En, om die klant beter te bereiken, worden meer distributiekanalen aangeboord en nieuwe wederverkopers ingeschakeld. Zo zien we op Internet de opkomst van het fenomeen affiliates, particulieren die in ruil voor een beloning andermans producten of diensten aanbieden. Het mooie van affiliates is dat in geheel eigen stijl specifieke groeperingen eindgebruikers worden aangesproken. En daar komt weer die affiniteit om de hoek kijken.

Het implementeren van geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening is een opstap tot affiliates. Het is ten eerste gebaseerd op allianties van partijen die willen samenwerken om de geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening aan te bieden. Ten tweede, dat deze allianties vervolgens (ad hoc) (tijdelijke) samenwerkingsverbanden kunnen aangaan met derden, waardoor het assortiment via deze derden ook wordt aangeboden en/of dat het product of de dienst van deze derde wordt toegevoegd aan het assortiment van deze alliantie.

De alliantie, het 'loket', wordt het verkoopparaat. Haar assortiment kan bij derden weg worden gezet. En, assortiment van derden kan daaraan worden toegevoegd. Dit betekent, verschillende 'verkooppunten'. Als affiliates worden specifieke doelgroepen benaderd.

Binnen het domein Bouwen & Wonen zijn hiervan voorbeelden te vinden. Binnen Enschede bestaat een alliantie tussen gemeente, enkele woningcorporaties en een makelaar. Binnen de stad Groningen bestaat een alliantie van gemeente, woningcorporaties, financiële instellingen etc. In de stad Utrecht richt zich een loket, als affiliates, op

een specifiek uitbreidingsplan. In Hoorn daarentegen richten meerdere allianties zich op hun eigen uitbreidingsplan of inbreidingsplan. Ieder richt zich op een bepaalde doelgroep. Dit is niet nieuw. Zoals buurtwerkers en op een bepaald thema gespecialiseerde sociaal-maatschappelijkwerkers. Bijvoorbeeld, in verband met bepaalde patiëntengroepen. Of, bijvoorbeeld, binnen de herstructurering van de woningvoorraad en het revitaliseren van bestaande plangebieden wordt in het kader van een plan van aanpak doelgroepgericht gewerkt (en ingespeeld op life-style). Of, zoals voorheen in de stadsvernieuwing en tijdens de sociale vernieuwing, waarbij gemeente, woningcorporaties, projectontwikkelaars, buurtwerkers, politie, sociale dienst, bewonersgroepen etc. samenwerkten. Of, ten tijde van de particuliere woningverbetering, waarbij werd samengewerkt tussen financiële en belastingadviseurs, architecten, aannemers en gemeente.

Het zijn deze dienstverleningsconstructies die zich specifiek op een bepaalde groep richten om all-round de mensen te bedienen (het vinden van passende huisvesting, verhuisservices, financiële bemiddeling etc.). Geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening is dan ook een netwerk van 'verkooppunten', doelgroepgericht, zowel fysiek (kantoor), mobiel (een tegenwoordiger aan huis) als elektronisch (Internet). Dit kan betekenen, dat het verschijnsel 'stadskantoren', waar iedereen terecht moet kunnen, als idee is achterhaald. Buurkantoren daarentegen niet, noch de dienstverlening via alleen de (elektronische) kantoren van de alliantieleden zelf en die van derden. De essentie is dat een affiliate zich richt op specifieke vraagpatronen en de waarden waarop deze vraagpatronen rusten. Geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening heeft pas meerwaarde als deze waardegericht is"

Waarde

De afgelopen jaren werden vernieuwingen in de marketing vooral verbonden aan nieuwe technologie. Denk aan databasemarketing, e-commerce, one-to-one-marketing, en nu weer m-commerce via mobiele marketing. Maar al deze nieuwe begrippen veroorzaken alleen maar nieuwe misverstanden. Marketing heeft immers niet zozeer met technologie te maken, als wel met relaties. Met afstemming van vraag en aanbod. De marketingtools die we daarbij tegen komen, zijn allianties, affiliates en affiniteit.

Affinity marketing

Waarom spendeert een verzekeringsmaatschappij zijn marketingbudget aan strandwandelingen en niet aan grappige commercials op televisie. De verklaring is eenvoudig. Deze maatschappij doet aan affinity marketing, een aanpak die behoorlijk afwijkt van traditionele massamarketing. In de netwerkeconomie draait alles om relatie-marketing, ofwel de 3 A's van A-commerce: allianties, affiliates en affiniteit.

Affinity marketeers identificeren een doelgroep van mensen die een sterke band met een specifiek thema hebben en stemmen de totale marketing-mix op deze groep af. Daarmee wordt gescoord. Solidariteit binnen gemeenschappen en gezindten is kenmerkend voor het menselijk gedrag door de eeuwen heen en verkopers hebben altijd ingespeeld op groepsverwantschap. Affiniteit is een drijfveer die door marketeers in het consumptietijdperk geleidelijk meer met merken verbonden werd dan met groepsgezag. Nu blijkt dat relaties met gelijkgestemden veel bepalender zijn voor het gedrag van consumenten dan merktrouw zijn. Marketeers zoeken daarom naar nieuwe methoden om klantentrouw te bevorderen. Niet individuele klantenbinding staat daarbij voorop, maar groepsbinding. Nieuwe media als Internet - waar zich ontelbare gemeenschappen

Toch zullen we, om de werkelijk interessante ontwikkelingen in de marketing te begrijpen, eerst een omweg moeten maken naar de logistiek. Daar zijn de zegeningen van de netwerkeconomie immers wat verder gevorderd. Met de ontwikkeling van nieuwe (administratieve) (data)logistieke systemen viel immers veel meer te verdienen dan met nieuwe marketinginstrumenten. Wanneer assortimentleveranciers en backoffices hun producten en distributie beter afstemmen op de snelheid waarmee de dienstverlener de klant helpt, dan kunnen alle betrokkenen er profijt van hebben. Kortom ketenoptimalisatie is een voorwaarde om tot goede dienstverlening te komen. Binnen het domein Bouwen & Wonen zijn voorbeelden te vinden waarbij ook gewerkt wordt aan ketenoptimalisatie.

Bijvoorbeeld, de gemeenten Uden en Nijmegen. Dit via het thema 'Knip front- en backoffices'. Gevolg is dat er de afgelopen jaren enorm geïnvesteerd is in enterprise resource planning en business proces re-engineering, terwijl nu de aandacht verschuift naar supply chain planning en gezamenlijke inkoop via zogenaamde marktplaatsen (op Internet). Allemaal verbeterde schakeltjes in de keten naar de klant. Bij de ontwikkeling van die schakeltjes is de aandacht ook voortdurend gevestigd gebleven op die klant. Gegevens over de klant en zijn gedrag zijn van essentieel belang voor het logistieke proces. De systemen die zijn ontwikkeld om het logistieke proces te optimaliseren en gegevens over klantgedrag snel te kunnen verwerken, beginnen nu een steeds belangrijker rol te spelen in de marketing. Binnen het domein Bouwen & Wonen is hiervan een voorbeeld te vinden in Enschede. Daar zal een klantenvolgsysteem in het elektronisch loket worden geïntroduceerd.

En zo heeft de revolutie in de logistiek een revolutie in de marketing mogelijk gemaakt. Als immers bekend is wat wanneer, waar nodig is en de totale keten in staat is snel op veranderingen in de vraag te reageren, kunnen ook het assortiment en de reclame beter worden afgestemd op de vraag. In termen van geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening betekent dit, het inspelen op (gewijzigde) vraagpatronen en het assortiment daarop (terstond) aanpassen. En, op basis van klantprofiel pro-actief de klanten informeren over nieuw/gewijzigd assortiment en (persoonlijk) adviseren, voor zover dat voor de klant relevant is.

Anticiperen

Marketing moet echter niet alleen op de vraag reageren, maar er vooral op anticiperen. Dat is de essentie van geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening. Alle verwor-

venheden van ketenoptimalisatie zijn slechts een element in de nieuwe commercie en dienstverlening, en marketing moet daar zijn eigen inbreng nog aan toevoegen. De winkelier, fabrikant, instelling, overheid en 'loket', die hun aanbod beschouwen vanuit klantenoptiek, komen mogelijk tot de conclusie dat ze hun waardeketens heel anders moeten inrichten. Dat ze door wat extra kosten te maken een aanbod kunnen doen dat veel beter afgestemd is op de behoeften van de klant. En, dat die extra kosten een veel hogere waardering tot gevolg hebben.

Bijvoorbeeld, door te werken met seniorconsultants, die de mensen thuis bezoeken. Of, door middel van differentiatie van het OV, door ook andere vervoerssystemen te ontwikkelen en toe te voegen aan het OV-netwerk. Sterker nog: een werkelijk zinnige value chain-analyse eindigt niet bij het aanbod (op retailniveau c.q. op transactieniveau), maar beschouwt de klant als onderdeel van de keten. De consument is immers actief betrokken bij ketenoptimalisering. Menige commerciële successtory is bij nader inzien gewoon een voorbeeld van excellente value chain-marketing. Neem IKEA (binnen het domein Wonen). Het Zweedse woonwarenhuis onderscheidt zich door betaalbaar design aan te bieden. De differentiatie zit echter niet zozeer in dat design, maar in de betaalbaarheid ervan. Het bedrijf is gevestigd op goedkope locaties, controleert zijn hele toeleveringsketen en laat de eindmontage over aan de klant, wat enorme kostenbesparingen in de productie en distributie oplevert. Binnen het domein Bouwen & Wonen is dat meer zichtbaar. Zo overweegt het Ministerie van VROM het bouwvergunningaanvraagproces zodanig in te richten, dat de klant de gegevens zelf rechtstreeks invoert in een expertsysteem en uitsluitsel krijgt. De aanvraag en continuering van de Huursubsidie is ook zo'n voorbeeld.

Interessant is dat zo een totaal ander krachterspel ontstaat. In plaats van toeleveranciers die horizontaal samenwerken om een zo gunstig mogelijke prijs van hun afnemers te krijgen, ontstaan verticale allianties waarin waarde ten gunste van de klant centraal staat. Een leverancier wilde bijvoorbeeld de hele voorbereidingsketen van A tot Z in eigen beheer hebben. Een traditionele supply chain-visie, die op een fiasco uitloopt als niet tijdig de omgekeerde invalshoek wordt gekozen. Door middel van een chain-analyse vanuit de optiek van de consument kan deze leverancier zich bekeren tot het leveren van een totaal product in plaats van een component daarvan. Een gevolg is dat de leverancier zijn aandacht verbreedt naar andere soortgelijke componenten en zijn assortiment uitbreidt met verschillende productlijnen. Zo wordt het een

veel interessantere toeleverancier van 'loketten' of 'winkels'.

Met betrekking tot bouwvergunningen is er een soortgelijke ontwikkeling geweest. Aanvankelijk werd het gehele bouwproces beheerst door de overheid. Door middel van differentiatie waarbij aspecten van het bouwproces losgelaten werden, anderen gecertificeerd of verankerd in NEN-normen, anderen slechts gemeld behoeven te worden (bouwmeldingen) en de rest nog beheerst wordt door de overheid (bouwvergunningen). Dit vanuit de optiek van de klant. Of, in het Noorden des Lands, alwaar het WoonServiceCentrum in de stad Groningen voor de gezamenlijke woningcorporaties én de gemeente (sociale dienst) de aanvragen voor Huursubsidie doet, en de Vangnetregeling Huursubsidie en de Woonlastentoeslag in het kader van de Bijzondere Bijstand. Het is dit centrum dat inmiddels benaderd wordt door andere gemeenten in dit deel van het land om ook deze services te verlenen binnen hun gemeentegrenzen. Het gaat om soortgelijke producten, maar door differentiatie meerdere productielijnen. Wie zich eenmaal bekeerd heeft tot value chain-marketing, en vraaggericht werkt, ontdekt voortdurend nieuwe mogelijkheden om waarde te creëren in zijn keten. Samen met partners wordt voortdurend gezocht welke rol de leverancier kan spelen bij het leveren van producten/diensten op maat. De klant wordt daadwerkelijk onderdeel van de waardeketen.

Reclame

Opvallend in de meeste voorbeelden is dat reclame amper een rol speelt. Wie de value chain-aanpak uitwerkt, zodat hij aanwezig is op de plaats en op het moment waarop de klant bereid is tot een transactie en dat daar een uitzonderlijk goed aanbod gedaan kan worden. Kostbare campagnes in de massamedia kunnen dan tot een minimum beperkt worden. Op het gebied van Bouwen & Wonen is daarvan een voorbeeld te vinden in Enschede. Daar wordt aan het begin van het bestaan van geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening door het 'loket' een kortstondig en sober Public Relationsplan uitgevoerd om het proces van naamsbekendheid op gang te krijgen.

Het gevolg is dat er allerlei (incidentele) samenwerkingsverbanden en zelfs serieuze allianties ontstaan tussen partijen die aanvankelijk niets met elkaar te maken hadden. Shell, die Postbank-producten aanbiedt, Albert Heijn die computers en verzekeringsaanprijs etc. En, gemeenten, corporaties, makelaars en financiële adviseurs en financiële instellingen die intensief gaan samenwer-

ken voor dezelfde klant, zoals dat blijkt binnen het domein Bouwen & Wonen. Zo ontstaan niet alleen nieuwe combinaties, maar ook volledig nieuwe producten en diensten. In bepaalde sectoren is het aangaan van allianties zelfs een must, anders is men ten dode opgeschreven. De ontwikkelingen gaan eenvoudig te snel om op eigen kracht bij te blijven. De netwerkeconomie manifesteert zich dan op zijn sterkst. Binnen het domein Zorg & Welzijn en het domein Wonen & Zorg is dat thans duidelijk voelbaar. Zorginstellingen zijn gaan samenwerken om verschillende traditionele vormen van zorg te combineren en daarmee nieuwe vormen van zorg te ontwikkelen, zorgketens, die aansluiten bij de logica van de burger. Namelijk zolang mogelijk de thuisituatie handhaven. Maar ook recent, waarbij allianties van zorginstellingen gaan samenwerken met huisvesters. Twee type partijen die aanvankelijk niets gemeen hadden, maar nu de variatie aan woonproducten enerzijds en variatie aan zorgdiensten anderzijds laten toenemen, waardoor de mate van maatwerk voor de klant toeneemt. En, waarbij de klant en zijn omgeving deel zijn van de keten in de vorm van zelfredzaamheid en nabuurschap.

Samenwerking

Maar dergelijke samenwerking beperkt zich niet tot de (grote) instellingen en onderne-

mingen. Ook is zichtbaar hoe individuele personen betrokken raken in de waardeketens van leveranciers. Deze variant van e-commerce wordt wel affiliate marketing genoemd, waarbij affiliates als wederverkoper optreden, zowel fysiek als via Internet. Een affiliate kan ook een stichting zijn die door een groep assortimentleveranciers is opgericht, maar als stichting ('loket') een zelfstandig (als frontoffice) bestaan heeft. Naast eigen 'verkooppunten' wordt dan ook van dat 'loket' gebruik gemaakt. Binnen het domein Bouwen & Wonen is hiervan een sprekend voorbeeld te vinden in Groningen. Daar zijn zelfs partijen overgegaan tot een BV.

Die affiliates worden niet alleen gemotiveerd door de vergoedingen die ze van de leveranciers ontvangen. Vaak plaatsen ze uit eigen beweging links op hun homepages of in hun informatiemateriaal omdat ze zich verwant voelen met de aanbieders. Veel leveranciers bieden affiliates zelfs de mogelijkheid om een relevant deel van het beschikbare assortiment op hun homepage of in de winkel te plaatsen, of producten op maat te laten maken. Affiliates kunnen zo een eigen winkeltje ('loket') inrichten, afhankelijk van het thema dat centraal staat, de ideale shop voor gelijkgestemden en gelijkgezinden, voor bezoekers met eenzelfde affiniteit. Met andere woorden, naast het 'warenhuis' met een zeer breed assortiment (bijvoorbeeld, een stads-

kantoor) bestaan de 'speciaalzaken' (thema-gerichte 'loketten'). Het is geen of/of maar en/en. Zij versterken elkaar.

Bijvoorbeeld, het seniorenweb in verband met het thema Wonen & Zorg. Of, bijvoorbeeld, reisbureaus voor jongeren, alwaar ook via het elektronische loket het paspoort bij de gemeente en de inentingen bij de GGD geregeld kunnen worden. Of, bijvoorbeeld Deventer, alwaar de gemeente, woningcorporatie, makelaars etc. wijkwinkels inrichten die thematisch werken.

Producten en diensten ontstaan in allianties, de verkoop (transactie) vindt plaats via affiliates en klantenkringen zijn gebaseerd op onderlinge affiniteit. Niet e-commerce is het marketingmodel van de toekomst, maar a-commerce. Initiatiefnemers tot geïntegreerde vraaggerichte dienstverlening vergeten dit bij aanvang van hun plannen. En, zijn later - net als hun klanten - teleurgesteld in het resultaat, een toko die niet loopt.

** Het artikel is op persoonlijke titel geschreven. Bron: artikel 'Nieuwe marketingregels', blad Management Team, d.d. 25-8-2000.*

□

Marja van der Werf **nieuwe** **Voorzitter SBO**



Zoals Dr. Gerard de Kleijn bij de prijsuitreiking aan het einde van de Vakconferentie Opbouwwerk in november j.l. al aankondigde, legde hij eind 2000 de voorzittershamer van het Samenwerkingsverband Beroepsontwikkeling Opbouwwerk (SBO) neer. Hij wordt opgevolgd door Drs. Marja van der Werf uit Utrecht. Zij is momenteel werkzaam als Hoofd Strategie & Ondersteuning van de Stichting Sociale Huisvesting Utrecht (SSH).

Marja van der Werf beweegt zich al lange tijd op het kruisveld van volkshuisvesting, opbouwwerk, bewonersondersteuning en sociaal onderzoek. Zij was onder meer docent opbouwwerk in Den Haag en aan de Kadercursus Opbouwwerk Rotterdam, werkte als coördinator van het Nederlands Centrum voor Democratische Burgerschapsvorming (NCDB) en vervulde in de negentiger jaren functies in de volkshuisvesting, onder meer bij de Woonbond en de Gemeente Rotterdam, alsmede bij een woningcorporatie in Den Haag.

Het palet van functies en onbezoldigde bestuurstaken (onder meer bij het STUT Buurtoneel in Utrecht) is zeer gevarieerd, maar wordt steeds gekenmerkt door maatschappelijk engagement. Ook in haar werk als

wetenschappelijk onderzoeker ontkomt zij daaraan niet: bij de TU Delft onderzocht ze de voorkeuren van woonconsumenten; en bij de Universiteit van Amsterdam de relaties tussen woningcorporaties en bewonersgroepen.

De nieuwe SBO-Voorzitter is begonnen met een terreinverkenning. Als zodanig nam Marja van der Werf - incognito - onlangs deel aan de presentatiebijeenkomst van het Statuut Opbouwwerk in de raadszaal van het Haagse Stadhuis.

□

Kiosk

door Jos van Meeuwen

Ode. Kroniek van de onderstroom

"Ode is een blad dat de geest verruimt en op nieuwe gedachten brengt. Ode is een opinieblad. Geen blad met de wijsheden in pacht. Ode meent niet te weten hoe het moet, maar laat zien hoe het ook zou kunnen. Ode is er dus eigenlijk voor wie niet stil wil blijven staan."

Wie zich aangesproken voelt door deze beginselverklaring van het jongste, tweemaandelijks opinieblad - "dat zich niet laat leiden door de politiek van de dag maar dat voorbij kijkt aan het financieringstekort en de ozonlaag naar de mogelijkheden van morgen" - kan terecht in het laatste nummer (nr. 37, maart/april 2001) 'voor nieuwe visies op maatschappelijke en economische ontwikkelingen, maar ook over onze persoonlijke vooruitgang'. Het blad wil de spreekbuis zijn van 'de wegbereiders van de nieuwe cultuur' van mensen, die zich betrokken voelen bij sociale kwesties en persoonlijke ontwikkeling. Die geven om rechtvaardigheid, milieu en spiritualiteit. En die alternatieven zoeken voor de onbedoelde gevolgen van mondialisering en opkomende technologieën. Door middel van een in het blad opgenomen test kunt u bepalen of u behoort tot de doelgroep, de zogenaamde Nieuwe Cultuurmaker (Cultural Creative). Concreet vertaalt de beginselverklaring zich in artikelen over uiteenlopende onderwerpen als 'Lachen in Rwanda' ("Na de wreedheid van de genocide blijkt humor een pleister op diepe wonden"), 'Handwerk' ("Als we niet oppassen, sterven onze handen uit. Machines maken ze

steeds meer overbodig. Onze handen zullen alleen nog blijven praten"), 'De nieuwe armoede: gebrek aan hoop' ("Wie macht of geld deelt met anderen, heeft altijd minder dan eerst. Stel nu, dat u liefde of vriendschap deelt. Heeft u dan meer of minder? Een econoom op zoek naar de plaats van geloof, hoop en liefde"), 'Vrijheid is de beste dictatuur' ("Het kapitalisme versloeg het communisme. De vrije keuze won van de schaarste. Maar wat is het verschil tussen de dictatuur van de markt en de dictatuur van de staat" Twee visies op de werelden aan weerskanten van het voormalig IJzeren Gordijn") en 'De Zen van Leonard Cohen' ("Als dichter en zanger behaalde hij alle roem en onderscheidingen, maar zijn geluk ligt op een berg waar slechts een enkeling komt. Een bijzondere ontmoeting met Leonard Cohen in het zenklooster waar hij een zielsverwant heeft gevonden"). In het thema-artikel 'Gekke koeien, gekke mensen' wijst Ode op de desastreuze gevolgen van de vleesindustrie: afgrijpselijk dierenleed, hongersnood in de Derde Wereld en de aantasting van het tropisch regenwoud. Het eten van industrieel vlees verhoogt volgens het blad de kans op hart- en vaatziekten en kanker. De kookrubriek voor de 'biologisch-vegetarische Bourgondiër' wordt verzorgd door André Wolf. Deze keer op het menu: Soufflé omelette met chèvre en basilicum.

Een bos zwarte tulpen
"Nederlanders zijn geneigd zelf-genoegzaam te denken dat ze in een kleurrijke, multiculturele samenleving leven, met alle smeltkroesverschijnselen van dien. Maar in feite is er in heel

geinstitutioniseerd Nederland geen integrale benadering van 'nieuwe Nederlanders' te bekennen; vrijwel niemand heeft een goed beeld van waar de ontwikkeling naartoe gaat" (Tijdschrift voor Marketing, maart 2001)

Succesvolle Nederlanders van niet-autochtone, met name Mediterrane en Arabische, origine staan dezer dagen volop in de schijnwerpers. Tegelijk dreigen hun minder succesvolle lotgenoten te worden gecriminaliseerd. Dat als thema van de Boekenweek dit jaar is gekozen voor het thema 'Schrijvers tussen twee culturen', lijkt -schrijft Michaël Zeeman in de **Volkskrant (16 maart 2001)**- een royaal gebaar jegens schrijvers wier vorming niet gebed is in onze traditionele cultuur, maar eigenlijk is het 'patroniserend, denigrerend zelfs'. Volgens Zeeman worden de schrijvers tussen twee culturen naar goed oud-Nederlands gebruik onschadelijk gemaakt (gepacificeerd) door hen in het nieuwe hokje te plaatsen van allochtone literatuur.

Autochtone Nederlanders, in welk tak van bedrijf ook, weten nog steeds niet hoe zij om moeten gaan met hun medelanders. Dat geldt bijvoorbeeld voor de katholieke kerk, blijkens een artikel in het laatste nummer van het officiële orgaan Een-twee-één. Daarin klagen allochtone katholieken dat zij zich zo 'suf geïntegreerd' voelen dat ze het woord integratie niet meer kunnen horen: "Samenwerken ja, integreren nee: het is onze Kerk". In het laatste nummer van het **Tijdschrift voor Marketing** worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek van het bureau Motivation naar etnomarketing in Nederland. Volgens

de onderzoekers laten de markteers massaal kansen liggen. Zij blijken niet in staat om in te spelen op de wensen, verlangens, normen en waarden van allochtonen maar proberen hen daarentegen juist in een Nederlands keurslijf te dwingen.

"Zelfs krapte sleept academische allochtonen niet door selectieprocessen" (PW)

Terwijl bedrijven klagen over een schreeuwend tekort aan hoogopgeleide werknemers, slagen zij nauwelijks in om het ruim voorhanden zijnde allochtoon talent binnen te halen. Drie procent van de hoogopgeleiden in Nederland is tegenwoordig van buitenlandse komaf. Allochtonen vormen ruim zeven procent van de HBO-uitstroom en zes procent van de afgestudeerde academici. Toch hebben P&O-ers en wervingbureaus moeite met het vinden van geschikte kandidaten voor hogere functies. **PW (17 maart 2001)** gaat in op de vraag waarom de gangbare selectiemethoden bij hoogopgeleide allochtonen niet werken. In psychologische tests, assessment centers en selectiegesprekken scoren zij structureel slechter dan autochtone sollicitanten. Psychologische tests en andere onderzoeken houden geen rekening met de culturele achtergrond van de kandidaten, zij meten altijd naar Nederlandse maatstaven. Een Iraanse vluchteling, die in drie jaar tijd haar studie economie aan de Erasmusuniversiteit afrondde en die nu bezig is met haar proefschrift, kwam uit een psychologische test met het kennis- en intelligentieniveau van een MAVO-leerling. Zij kreeg onder meer de vraag welke kleur muisjes er op de beschuit gaan als er een jongetje geboren is. Ook assessment centers, waarvan men altijd aan nam dat zij minder de taalvaardigheid meten en dus objectiever zouden zijn, blijken al evenmin vrij te zijn van culturele vooringenomenheid volgens Remko van den Berg, directeur van het Nederlands Onderzoekerscentrum

Arbeidsmarkt en Allochtonen (NOA), die onlangs promoveerde op het onderwerp 'Psychologisch onderzoek in een multiculturele samenleving': "Een veelgebruikte oefening als de in basket-opdracht, waarbij de sollicitant moet beoordelen welke van een stapel taken de meeste prioriteit heeft, pakt in iedere cultuur anders uit. In de ene cultuur heeft wat de baas zegt de hoogste prioriteit, in een andere cultuur komt het juist meer aan op het initiatief van de werknemer. Maar je kunt mensen wel trainen om dezelfde prioriteiten te hanteren".

Voor de allochtone sollicitant überhaupt in de fase beland van de tests moet zij of hij al de nodige obstakels overwinnen. De in het Nederlands gestelde sollicitatiebrief. De eis van in Nederland behaalde diploma's, opgedane werkervaring en referenties. Het feit dat nieuwkomers hun leeftijd vaak tegen hebben. Het sollicitatiegesprek, waarin vooroordelen bewust of onbewust een rol spelen. De in Nederland bijvoorbeeld gebruikelijke vraag naar de sterke en zwakke eigenschappen van een sollicitant is in veel andere landen uit den boze.

Hoogopgeleide allochtonen missen bovendien vaak voldoende kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt en maken nauwelijks deel uit van de informele netwerken, via welke in ongeveer de helft van de hogere vacatures wordt voorzien. Radj Ramcharan, beleidsmedewerker van FORUM, Instituut voor multiculturele ontwikkeling, zegt hierover: "Als nieuwkomer op de Nederlandse arbeidsmarkt ken je het bedrijfsleven niet, je mist een netwerk. Op onze feestjes wordt gepraat over familie in het buitenland, niet over werk". FORUM organiseert daarom sinds kort ontmoetingsbijeenkomsten tussen het bedrijfsleven en allochtone studentenverenigingen.

"Vier verscheidenheid als een feest" (Sinan Cengiz)

Ook de vakbeweging slaagt er als witte instelling maar niet in

om nieuwe Nederlanders in groten getale te bewegen om zich te organiseren. **FNV Magazine (22 februari 2001)** laat een aantal allochtone oud-werknemers van de FNV aan het woord over de mogelijkheden om hierin verandering te brengen. Hun adviezen gaan vooral in de richting van het kweken van allochtone kaderleden en de manieren waarop de allochtone doelgroep het best benaderd kan worden.

We komen eraan!

"In de komende vier jaar komen zo'n 25.000 allochtonen van universiteiten en hogescholen. Ze hebben hoge ambities, een groot doorzettingsvermogen en het talent om met verschillende culturen om te gaan" (**Intermediair, 1 maart 2001**)

Intussen timmert een nieuwe generatie goedopgeleide allochtonen aan haar eigen weg naar de hogere regionen van onze samenleving. **Intermediair (1 maart 2001)** schetst het portret van deze nieuwe generatie jonge, ambitieuze allochtone werknemers die op het punt staat de arbeidsmarkt te bestormen. In het nummer van 15 maart rept *Intermediair* van 'de als een wervelwind door het land trekkende reeks van initiatieven voor en door allochtone Nederlanders'.

In de afgelopen weken zagen enkele initiatieven het licht, die getuigen van het groeiend zelfbewustzijn van een nieuwe generatie migrantenkinderen. Begin maart werd www.jobplaza.nl geopend, een website voor hoogopgeleide allochtonen, gebaseerd op de vaststelling dat bedrijven hen niet bereiken, omdat zij de verkeerde kanalen gebruiken. De site is opgezet door *EtnoMediair*, een bureau voor etnomarketing en consultancy, dat ook multiculturele sites als kleurrijknet.nl, maghreb.nl en waterkant.net beheert.

Half maart kwam het eerste nummer uit van *FastForward*, 'een carrièrereblad voor allochtonen'. De initiatiefnemers, de ervaren journalisten Frank Siddiqui en

Mustapha Oukbih, vonden het hoog tijd worden dat de nieuwe Nederlanders positief in beeld komen: "Wij willen in ons blad iets doen aan het desastreuze beeld dat vaak bestaat van allochtonen. Bovendien hebben we geknokt voor meer nieuwe Nederlanders op redacties, maar de media zijn nog steeds witter dan de bevolking" (**Intermediair, 15 maart 2001**). Het blad richt zich op allochtone mbo-ers, hbo-ers en academici met artikelen over opleiding, werk en inkomen. Het doel is het bevorderen van etnische emancipatie en het kweken van zelfbewustzijn en trots bij allochtonen. Op 14 maart verscheen het eerste glossy nummer van het driemaandelijks tijdschrift *aTarik.NL*. Het blad voor jonge Marokkanen en zo...

Grotestedenbeleid

In februari wijdde **Intermediair (22 februari 2001)** een special aan het grotestedenbeleid van de rijksoverheid. De titel 'Het stille succes' illustreert de conclusie van het blad dat de lokale overheden de laatste jaren tenminste één ding hebben geleerd, namelijk beter luisteren naar de mensen om wie het gaat. De daaruit voortvloeiende kleinschalige maatregelen blijken volgens *Intermediair* aan te slaan in tegenstelling tot eerdere pogingen. De special bevat een artikel over 'Leven in de stad' en reportages uit Dordrecht (*Wie wint in Oud-Krispijn?*), Arnhem (*Op stap met Arnhemse buurtconciërges*), Weert (*Stappen zonder klappen*), Rotterdam (*De binnenstad als banaanmotor*) en Amsterdam (*Interview met Erik Gerritsen, de nieuwe gemeentesecretaris: "Wat moet ik met nieuwe bevoegdheden?"*).

Door het glazen plafond?

Bij de aflevering van *Intermediair* van 15 maart zit een supplement dat geheel gewijd is aan *Werk en automatisering in de nieuwe economie*. Daarin onder meer een artikel over de werkervaringen van twee buitenlandse vrouwen in het Nederlandse bedrijfsleven, de neergang van de internetbe-

drijven en een interview met Suzanne Ekel, die op haar 28e de baas werd van Monsterboard.com, dat volgens het bureau Heliview met JobNews en NewMonday de top-3 vormt van banensites in Nederland. **PW (3 maart 2001)** verwacht overigens dat er van de huidige 350 banensites maar 10 zullen overleven...

Van het glazen plafond heeft Suzanne Ekel geen last ondervonden in tegenstelling tot veel andere vrouwen, die de ambitie hebben om de top te bereiken. In het februarinummer van het tijdschrift voor 'vrouwen die niet opzij willen', *Avanta*, wordt verslag gedaan van de ervaringen van de stichting Opportunity in Bedrijf, die in 1996 werd opgericht met de opdracht om ervoor te zorgen dat meer vrouwen de top van organisaties zouden bereiken. Dat er voor de organisatie nog voldoende werk te doen valt, blijkt uit de harde cijfers die zijn opgenomen in het Jaarboek Emancipatie 2000 (een uitgave van Elsevier Bedrijfsinformatie in samenwerking met de Directie Coördinatie Emancipatiebeleid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid). In de top 500 van Nederlandse bedrijven werken zes vrouwen op bestuurs- of directieniveau en in de top van de duizend grootste zit dat er veertien. Vrouwen bekleden tussen de 2 en 20% van de hogere functies. Zij zijn relatief goed vertegenwoordigd in de handel, de (zakelijke) dienstverlening, de gezondheidszorg, welzijn en cultuur. Ze zijn het slechtst vertegenwoordigd in de top van de industrie, de bouwrijverheid en het onderwijs (zie ook het katern Werk van de Volkskrant, 10 maart 2001). In het maartnummer van *Avanta* worden onder de titel 'Bazen ontleed' zeven typen managers op de snijtafel gelegd: "De overtuigende baas is enthousiasmerend, maar draaft soms door; de efficiënte baas is zakelijk maar kil". **PW (3 maart 2001)** biedt een interview met Pepi Rozendaal, de eerste vrouw in de raad van

bestuur van het mannenbolwerk KPMG. Zij is belast met de 'zachte' portefeuille Human Resource Management.

De romantische manager Hans Koenders, die binnenkort afscheid neemt als directeur van Koninklijke Ahrend, doet in de laatste aflevering van *Forum*, het opinieblad van werkgeversorganisatie VNO-NCW (8 maart 2001), kond van zijn bijzondere ontdekking dat er vrouwelijke en mannelijke bedrijven zijn: "Een bedrijf als Ahrend is wat ronder dan veel andere bedrijven, wat vriendelijker ook, een beetje ijdel. Het houdt van mooie dingen. Dat zie je ook aan ons hoofdkantoor. Het is geen machobedrijf, zoals veel bedrijven in de it-sector.

Kantoorinrichting appelleert aan het vrouwelijke in de mens. En onze medewerkers gaan niet door roeien en ruiten om hun zin te krijgen."

Hoe Ahrend en andere vrouwelijke bedrijven omgaan met het glazen plafond, komt in het interview helaas niet ter sprake.

□

Het Statuut Opbouwwerk

Het eerste exemplaar van het Statuut Opbouwwerk is tijdens een symposium in de Raadszaal van het Haagse Stadhuis aangeboden aan de heer *Dr. Wim Deetman*, Voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Deze zei in een reactie bijzonder in te stemmen met de stevige nadruk die het statuut legt op het belang van het sociaal weefsel, de samenhang in de samenleving. En zei toe dit document door te geleiden en aan de orde te stellen in meerdere geleidingen van de VNG.

Dr. Peter Pennekamp, Directeur-Generaal Welzijn van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport sprak bij deze gelegenheid uit, dat hij – anders dan zo'n tien jaar geleden – inmiddels voluit overtuigd is van de eigenstandige betekenis en bijdrage van het opbouwwerk. Wat hem betreft staat de samenlevingsopbouw boven aan de agenda om te werken aan versterking van de sociale pijler van de samenleving, met als trefwoord het belang van community building.

En *Prof. Dr. Jan Willem Duyvendak* sprak uit:

"Ik ben niet vaak en niet snel tevreden, maar vandaag vind ik dat we ons zelf mogen feliciteren". Naar zijn oordeel biedt het Statuut Opbouwwerk een helder ijkpunt om het handelen van opbouwwerkers aan af te meten.

Het Statuut Opbouwwerk brengt de essenties van het vak helder en overzichtelijk in beeld en is een absolute must voor alle beroepsgenoten en hun werkgevers, besturen. Het is tegelijkertijd een onverbidde onderlegger bij de samenspraak en het maken van afspraken met opdrachtgevers, financiers, partners en partijen.

Exemplaren van het statuut zijn verkrijgbaar bij:
Landelijk Centrum Opbouwwerk

Nadere inlichtingen en prijzen bij:
Landelijk Centrum Opbouwwerk

tel. 070 3804431.
E-mail: lcopbouw@xs4all.nl

werken aan de samenleving
STATUUT OPBOUWWERK
weven aan samen leven

Statuut Opbouwwerk is

door Fenny Gerrits

Maandag 9 april toog een select gezelschap van opbouwwerkers naar het Stadhuis van Den Haag om de officiële aanbieding van het Statuut Opbouwwerk aan VNG-voorzitter Wim Deetman bij te wonen. Naast de geïnviteerde leden van de beroepsgroep waren daar ook verschillende sprekers aanwezig, die waren genood om hun visie op het belang van een dergelijk document te verwoorden. De bijeenkomst werd voorgezeten door LCO-voorzitter Jan Bugter, plaats van handeling was de Haagse raadszaal.

Bij aanvang van de bijeenkomst sprak Jan Bugter enige inleidende woorden, onder andere over de door velen gedane constatering dat principes als 'zelfkracht' en 'zelforganisatie' te weinig doorklinken in het beleid. Naar aanleiding van dit gegeven benadrukte hij nog maar eens dat opbouwwerkers in staat moeten zijn om 'ongebonden ondersteuning' te bieden, daar waar dat nodig is: "Wij zijn geen consultants".

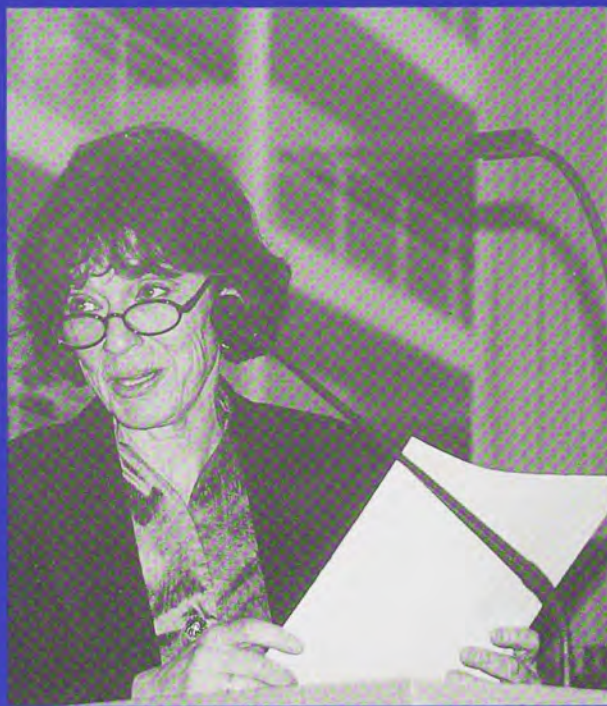
Als eerste betrad Mr. Dr Joyce Hes het spreekgestoelte. Met haar verhaal, getiteld "Goed opbouwwerk is een goed" hield zij een enthousiasmerend verhaal over de praktijk van het opbouwwerk en het grote maatschappelijke belang van goed opbouwwerk. Volgens Hes is opbouwwerk in zijn ware betekenis: mensen het gevoel geven dat ze er (weer) bijhoren, dat ze mee tellen, dat ze er toe doen. Als voorbeeld haalde zij herinneringen op aan haar waarnemingen in de Zwolse Indische Buurt, ten behoeve van haar boek 'Recht doen aan de buurt'. (Zie MO nr. 176/177, p. 23)

"De filosofie die de succesvolle opbouwwerker in de Indische Buurt er op nahield en nog steeds houdt was en is: ieder heeft recht op een plekje onder de zon." Volgens Hes voelden de buurtbewoners zich weer gezien, en ervoeren ze respect, erkenning en zo ontstond omgekeerd bij hen weer vertrouwen in een vertegenwoordiger van die buitenwereld die hen in principe, zo ervoeren ze dat, vijandig gezind was. De opbouwwerker in kwestie bouwde zo een brug tussen de buurtbewoners en de rest van de samenleving.

"Er is een ijzeren wet in 's mensensbestaan: opbouwen gaat langzaam en daar moet je veel geduld en energie voor hebben, afbreken is zo gedaan." Opbouwwerkers moeten dus een lange adem hebben en het vermogen om sterk op de zaak gericht zijn en

"geen flitsende yuppen die snel willen scoren of ijdeluiten met hun snufferd regelmatig op de buis." Ook moet je als opbouwwerker niet al te veel maatschappelijke status verwachten. "Mensenwerk betekent ook dat je niet gemakkelijk achterover kunt leunen of je kunt verschuilen achter een scherm. Allemaal heel

aantrekkelijk en bovendien vaak beter betaald, want u weet hoe verder weg van het eigenlijke (mensen)werk dus hoe groter de ook fysieke afstand, hoe beter de statuspositie doorgaans in onze samenleving." Kwaliteit



belangrijke mijlpaal

Volgens Wil van de Leur had deze bijeenkomst een 'intrigerend' karakter: ze sluit een tijdvak af en markeert het begin van een nieuwe tijd, namelijk die met Statuut. In de achterliggende jaren zijn er de nodige ingrediënten ruimschoots beschikbaar gekomen: het Beroepsprofiel Opbouwwerk, een

beroepscode, een handboek; en leverde de leerstoel opbouwwerk aan de Erasmus Universiteit belangwekkende inzichten en kennis aan. Terwijl ook veel praktijkrapportages en de beraadslagingen binnen gremia als het College van Toezicht op het Opbouwwerk en de Kring Kwaliteitsmanagement

Opbouwwerk tal van inzichten opleverden. Hij memoreerde hier de inspanningen van vakgenoot en collegelid Reint Meijer in het bijzonder: het grondidee voor de vormgeving werd door hem geleverd.

Verderop in zijn betoog bepleitte Wil van de Leur de totstandbrenging van een Rijksimpuls opbouwwerk, vergelijkbaar met die voor het algemeen maatschappelijk werk. Deze zou naast een kwantitatieve ook een kwalitatieve paragraaf moeten omvatten. Die laatste is in zijn ogen zelfs prioritair te noemen: "Wie kijkt naar de nu al decennia voortdurende en steeds verder uitvergrote verschillen in aandacht voor kwaliteit tussen de gepremieerde en gesubsidieerde (lees: gedecentraliseerde) sociale professies, komt tot schokkende conclusies. In de gepremieerde (lees: wettelijk gereguleerde) sector is de beroepsvorming, de kwaliteitsimpuls uitstekend geregeld. In de decentrale, gesubsidieerde sector zijn schraalhands en willekeur keukenmeester en dat sinds jaar en dag."

Volgens Van de Leur gaat het hier om een structurele weeffout van de eerste orde in de decentralisatiepolitiek.



Doorgeleiding

Als VNG-voorzitter, maar vooral als burgemeester van Den Haag heette Wim Deetman de genodigden van harte welkom. Hij liet er geen twijfel over bestaan het Statuut Opbouwwerk echter volledig in zijn hoedanigheid van VNG-voorzitter in ontvangst te nemen. Hij merkte op dat de timing van de aanbieding goed gekozen was. "Ik kan op geen moment zeggen dat u te laat was." De G4 is bezig met de voorbereiding van een convenant met het kabinet, en ook de G21 is bezig. Binnen de VNG is ook een convenant in voorbereiding met provincies en rijk. Kortom, in al die overleggen kan het Statuut Opbouwwerk worden 'meegenomen'. Volgens Deetman is de missie 'helder en duidelijk'. Het accent op het versterken van het maatschappelijk weefsel moet volgens Deetman vet worden onderstreept. De noodzaak om aan samenhang te werken is vooral aanwezig in de grote steden: "dat hebben we niet op orde." Vanuit dit gezichtspunt is het Statuut 'uiterst waardevol'. De VNG-voorzitter zegde vervolgens toe het Statuut binnen de VNG onder de aandacht te brengen bij de relevante commissies. Waarmee er volgens



een hoopvolle Jan Bugter sprake zal zijn van een adequate inhoudelijke doorgeleiding. De Directeur-Generaal Welzijn en Sport, drs. P.H.B. Pennekamp, die hierna aan het woord kwam noemde de aanbieder van het Statuut Opbouwwerk aan de voorzitter van de VNG 'natuurlijk terecht'. "Immers de gemeenten zijn, sinds de decentralisatie van het welzijnswerk in de jaren tachtig, primair verantwoordelijk voor het opbouwwerk geworden." Een groot probleem binnen de sociale sector is de meetbaarheid van betrokkenheid van burgers, de sociale kwaliteit van buurten of steden enz. Volgens Pennekamp is een extra probleem de afstand die VWS heeft ten opzichte van het veld: "Waar Volkshuisvesting en Onderwijs zelf de middelen op de begroting hebben gehouden, is VWS in overleg met partners toch minder gelijkwaardig." Niettemin staan landelijk en Europees de sociale staat van dit land en de samenlevingsopbouw nadrukkelijk op de agenda. Als voorbeelden van de landelijke inzet om de sociale pijler te versterken noemde hij het Lokaal Sociaal Beleid en het thema kwaliteit & professionaliteit van het welzijnswerk. Gaandeweg plaatste ook Pennekamp twijfels bij de vraag of de verwachtingen en doelen die midden jaren tachtig in de Tweede Kamer aan de orde zijn geweest wel gerealiseerd zijn. De sociale sector staat onder druk, zoveel is duidelijk: "Maar vooralsnog overheerst de fysieke aanpak en blijft het sociale beperkt tot dergelijke kenniscentra (KEI, KSB) en ontbreken concrete investeringen." De vraag hoeveel geld er eigenlijk omgaat binnen de welzijnssector, onlangs in de Tweede Kamer leidde tot een zoektocht in veel rapporten. Het bedrag van 6 miljard kwam ten slotte boven tafel. Voor de komende begrotingsbespreking in september wil VWS met een Brancherapport de kennis van en over de welzijnssector verbeteren. Volgens Pennekamp is "een van de sterke punten van het opbouwwerk dat er lang aandacht is voor kwaliteitsverbetering. Het Statuut dat vandaag gepresenteerd wordt is dan ook de laatste stap in een hele rij." Het was een goede beslissing om het LCO een zelfstandige positie te laten houden: "Het LCO dat toch een unieke zelfstandige positie

heeft onder andere als kwaliteitsbewakend instituut, voor toch relatief een kleine beroepsgroep, maar qua activiteiten, ook richting VWS niet onderdoet voor een grote pressiegroep."

Ijkpunt
Als laatste - last but not least - kwam Jan Willem Duyvendak, hoogleraar Opbouwwerk te Rotterdam aan het woord. Ook hij wees op de indrukwekkende reeks activiteiten van en



Prof. Dr. Jan Willem
Duijnendijk



voor de beroepsgroep, zoals die in de afgelopen jaren tot stand is gebracht: "Het opbouwwerk krijgt hierdoor letterlijk meer gezicht, meerdere gezichten. Ook dit Statuut biedt relevante derden, naar ik verwacht,

meer zicht op het opbouwwerk en laat ik het niet verhelen, daarmee krijgt het opbouwwerk hopelijk niet alleen meer gezicht maar ook meer aanzien."

Volgens Jan Willem verschafte een Statuut een standaard en hopelijk statuut en wellicht zelfs status. "Maar dat is afwachten: status hoort bij een gevestigd beroep en dat zal het opbouwwerk de komende jaren waargemaakt moeten worden. De come back van het beroep is indrukwekkend, de vooruitzichten zijn zonnig maar professionaliteit moet zich in de praktijk bewijzen."

Hierbij is de opstelling van de overheid van groot belang. Ten aanzien hiervan memoreerde Jan Willem de brief van staatssecretaris Vliegenthart, (in reactie op het RMO-advies "Ongekende aanknopingspunten: strategieën voor de aanpassing van de sociale infrastructuur"), waarin zij stelt: "Gezien de feitelijke betekenis ervan voor de ontwikkeling van de samenleving en de oplossing van sociale vraagstukken, kan het kabinet zich goed vinden in de aanbeveling om vormen van initiatief en zelforganisatie van burgers mede te rekenen tot de sociale infrastructuur."

Ondersteuning van zelforganisaties van burgers is van oudsher een belangrijke opdracht voor het opbouwwerk, met name van die groepen en individuen die niet vanzelfsprekend tot organisatie en netwerkvorming in staat zijn. Het kabinet ondersteunt dit streven in termen van 'ondersteuning zelfwerkzaamheid.' Aangezien hier een belangrijke rol is weggelegd voor de gemeenten, we spreken immers over een gedecentraliseerde werksort, is een gezamenlijke agendering van VWS en VNG van de versterking van de samenlevingsopbouw een 'must.'

Het Statuut biedt een helder ijkpunt voor beroepsbeoefenaren, opdrachtgevers, maar ook onderzoekers. Ten behoeve van onderzoek naar trends en transformaties binnen het beroep Opbouwwerk levert het Statuut een belangwekkende maatstaf: "Ik ben niet vaak en niet snel tevreden, maar vandaag vind ik dat we onszelf mogen feliciteren, om vervolgens weer zo snel mogelijk aan het werk te gaan."



Bestek Opbouwwerk

Trend of incident?

door Fenny Gerrits

Op de vakconferentie Opbouwwerk 2000, jl. november besteedde een van de sprekers er aandacht aan. Peter Welling van VROM signaleerde de aanbesteding van het opbouwwerk in Amsterdam Oud-West. Hij had daar wel positieve ideeën bij. Het leidt immers tot het toppunt van congruentie van de 'zachte' met de 'harde' sector. Maar is er voor de beroepsgroep enige reden hier gelukkig mee te zijn? En kunnen we in de toekomst meer van dit soort aanbestedingen verwachten? MO informeerde eens bij de Beroepsvereniging Opbouwwerk Amsterdam (BOA) en vroeg 'de stukken' op bij de deelgemeente.

In de Nieuwsbrief van de BOA, nr. 8, januari 2001 is een uitnodiging opgenomen aan de leden om deel te nemen aan een themabijeenkomst die is gewijd aan 'het opbouwwerk, subsidies en aanbesteding.' Naar aanleiding van de uitbesteding van het opbouwwerk in Oud-West aan een opbouwwerkinstelling in Rotterdam formuleert de BOA een aantal vragen waarover gediscussieerd zou kunnen worden: 'Wat betekent deze ontwikkeling voor het opbouwwerk in Amsterdam? Betekent dit het einde van de buurtgerichte opbouworganisatie? Moeten we allemaal gaan aanbesteden en onze grenzen gaan verleggen?' Tijdens de bijeenkomst, op 8 februari klinkt een ietwat zorgelijke toonzetting door. Als dit een trend wordt in Amsterdam, zullen vele kleine buurtgerichte opbouwwerkinstellingen 'het niet redden'. Om te kunnen aanbesteden moet je volume hebben, omdat dat een noodzakelijke voorwaarde is voor de opbouw van een stevige marktpositie. Een andere zorg geldt de politiek. Als deelgemeenteraden in het vervolg op deze wijze conflicten met de bewoners gaan 'oplossen', waar blijven we dan met onze democratische samenleving? Op het moment dat deze uitwisseling plaatsvindt is (uiteraard) nog niet bekend hoe de Rotterdamse opbouwwerkinstelling DOCK de klus aanpakt. Laat staan of die aanpak ook een verbetering van het bestaande opbouwwerk zal betekenen. In

zekere zin vormt die onbekendheid voor de deelgemeenteraad ook een risicofactor. Je weet van te voren niet hoe het uit zal pakken. Waarom is men dan toch op dergelijke manier te werk gegaan om het stadsdeel opbouwwerk aan te kunnen bieden?

Uiteraard zit hier een stevige voorgeschiedenis aan vast. In de afgelopen jaren hebben drie onderzoeksbureaus zich gebogen over de (in de ogen van de deelgemeente) problematische positie van het opbouwwerkorgaan in Oud-West. E&S Advies en Management BV trad al in 1998 aan. De opdracht luidde: "Geef aan welke producten het wijkopbouworgaan-nieuwe-stijl zou moeten aanbieden binnen het kader van bestuurlijke vernieuwing en participatie en geef vervolgens aan welke organisatiestructuur hiervoor het meest geschikt is." Het rapport dat ten antwoord werd aangeboden, "Wijkontwikkeling in Oud-West" is op 9 februari 1999 in de Stadsdeelraad besproken.

E&S Advies en Management constateerde dat de wijkgerichte aanpak van het stadsdeel als methode om de leefbaarheid te verbeteren een aanvaring van het stadsdeel met het wijkopbouworgaan veroorzaakte, omdat het wijkopbouwwerk min of meer in een concurrentiepositie ten opzichte van het wijkbeheer kwam te verkeren. Het bureau concludeerde op grond van het verrichte onderzoek dat het Wijkopbouworgaan niet voluit participeerde in allerlei buurtnetwerken, dat het bepaalde doelgroepen, zoals allochtonen en jongeren maar in beperkte mate bereikte en dat er vanuit die groepen ook weinig beroep op het Wijkopbouworgaan werd gedaan. Voorts constateerde het dat inmiddels nogal wat mensen hadden afgehaakt en dat het Wijkopbouworgaan door deze ontwikkelingen in een zwakke en kwetsbare positie was komen te verkeren. Op grond hiervan concludeerde het bureau dat de tijd gekomen was voor een nieuwe en eigentijdse invulling van het opbouwwerk, waarbij bewoners onafhankelijk en deskundig worden geadviseerd, waarbij het niet gaat om het overnemen van activiteiten in een belangenbehartigingmodel, maar om het vervullen van een gidsfunctie. Geadviseerd werd om te kiezen voor een model waarbij de functie informatie en advies in relatie wordt gebracht met de andere advies- en informatiepunten in de wijk, de functie opbouwwerk meer marktgericht

wordt georganiseerd en ingezet en wordt ondergebracht in een groter verband, en de functie dienstverlening aan bewoners wordt gecontinueerd waarbij de organisatorische vormgeving nader moet worden gezien. Voorts werd geadviseerd om de subsidiering van het bestaande Wijkopbouworgaan te beëindigen.

De Stadsdeelraad besloot de hoofdaanbeveling van E&S Management en Advies over te nemen en heeft het Dagelijks Bestuur opgedragen de nodige maatregelen te treffen om de huidige subsidierelatie met het Wijkopbouworgaan Oud-West per 1 januari 2000 te beëindigen. Hoe dan ook een waar 'nachtmerriescenario' voor betrokkenen bij het Wijkopbouworgaan.

In april 1999 besloot het Dagelijks Bestuur een vervolgonderzoek te laten verrichten naar een nieuwe invulling van de functies opbouwwerk, advies en informatie. Eind augustus komt Bureau

Welzijnsmarketing/Concern met het rapport Kansen en mogelijkheden voor opbouwwerk in Stadsdeel Oud-West. (herziene versie, nadat eerdere versie werd afgekeurd) Dit rapport bevatte aanbevelingen over een nieuwe invulling van de functies van het opbouwwerk in relatie met andere instellingen in de deelgemeente. Ook worden een aantal doelgroepen benoemd, die met name door het opbouwwerk moeten worden 'bediend': jongeren, allochtonen, ouderen en kwetsbare groepen.

Op basis van dit rapport werd besloten tot een vervolgonderzoek, waarmee het derde onderzoeksbureau, Berenschot in beeld komt. De belangrijkste inhoudelijke opdracht aan Berenschot is het formuleren van een advies over een organisatorische structuur van het nieuwe opbouwwerk waarin de nieuwe invulling van de functies van het opbouwwerk uitgangspunt is en waarmee de beoogde grotere samenhang tussen de genoemde werksorten gerealiseerd wordt en besteed daarbij aandacht aan de volgende aspecten:

- * schaalgrootte
- * wijze van realisering (via bovenwijkse samenwerking, aanbesteding, detachering of anderszins)
- * kostenaspecten
- * tijdsplanning.

Het bureau komt op 16 mei 2000 met het rapport getiteld: "Organisatieadvies opbouw- en informatie- en adviesfuncties stadsdeel Oud-West Amsterdam". Enkele samen- vatgende conclusies uit dit rapport:

- * Informatie blijkt over het algemeen weinig specifiek gericht te zijn op de door het stadsdeel aangegeven doelgroepen. De kwetsbare groepen en jongeren worden slecht bereikt.
 - * Het wijkopbouwwerk is erg gericht op het verstrekken van huuradviezen en de individuele begeleiding daarbij. Dit is bepaald een overlap met het werk van het Huurteam en voor een deel met het werk van de sociaal raadsleden. Het geven van info en advies is geen onderdeel van de door de stadsdeelraad vastgestelde functies van het opbouwwerk.
 - * Er is een keuze gemaakt tussen drie modellen, die nader op hun respectievelijke voor- en nadelen zijn beoordeeld: 1. het opbouw- werk als apart onderdeel bij de stichting Welzijn. 2. het opbouwwerk als zelfstandige organisatie. 3. het opbouwwerk wordt door het stadsdeel uitbesteed.
- Bij het maken van de definitieve keuze is Berenschot uitgegaan van de gewenste nieuwe functies zoals die in oktober 1999 door de stadsdeelraad zijn vastgesteld. De traditionele functies van het opbouwwerk, zoals ondersteuning, signalering, ontwikke- ling en facilitering, worden aangevuld met de functies netwerkontwikkeling, activering en intermediair zijn. Deze functies kunnen naar het oordeel van Berenschot het meest tot hun recht komen als er sprake is van een belangenvrije en onafhankelijke positio- nering van het opbouwwerk.

Door de samenwerking in de netwerkstructu- ren goed te organiseren, kan het opbouw- werk op de meest effectieve wijze opere- ren. Alles afwegende komt Berenschot tot de conclusie dat aanbesteding onder de huidige omstandigheden het meest aanbe- velenswaardig is. De argumenten hiervoor zijn:

- * Er is sprake van een nieuwe start met nieu- we kansen voor het opbouwwerk.
- * Aanbesteding voor drie of vier jaar schept een flexibele basis; na afloop valt de situ- atie bij te stellen of geheel opnieuw in te vullen.
- * In het contract kunnen en moeten precies de doelstellingen van het stadsdeel tot uit- drukking komen.
- * De mogelijk gevoelde nadelen die samen- hangen met het aanbesteden bij een grote instelling (genoemd zijn MDSO, IMPULS en BZO), kunnen contractueel worden afge- grensd, maar een grotere instelling biedt ook voordelen omdat op professioneel niveau gebruik gemaakt kan worden van

personeelsbeleid, financiële organisatie, ICT en deskundigheidsbevordering.

Berenschot heeft de twee andere modellen laten vallen omdat er in het eerste model belangenvermenging kan optreden tussen belangen van de andere delen van de stich- ting Welzijn en die van het opbouwwerk. Het vermindert voorts de lokale concurrentie. In het tweede model is naar de mening van het bureau sprake van een te kleine organisatie om een goede kwaliteit en continuïteit te kunnen bieden.

Tot slot wordt nog geadviseerd om een bewonersplatform in te stellen dat vergelijk- baar is met de reeds bestaande ouderena- diesraad

De bewoners

In de gemeentelijke stukken valt op dat er kennelijk mondjesmaat is gesproken met de bewoners (behalve door de onderzoeksbu- reaus), de deelgemeente zelf heeft in 1999 en 2000 kennelijk weinig contact gezocht en gehad met de 'actievelingen' in de oude situ- atie. Blijkens ingezonden stukken aan de pers van de secretaris van het Wijkopbouworgaan Oud-West, Bernhard Stolte is per 31 decem- ber 2000 het personeel van het Wijkopbouworgaan ontslagen. De activiteiten van het Wijkopbouworgaan hielden daarmee op en "sinds 1 januari kan er geen advies meer aan bewoners worden gegeven, ook niet bij acute problemen en moesten de faci- liteiten voor de bewonersgroepen worden gestopt; zo is er geen vergaderruimte meer of geld voor activiteiten, geen OudWestkrant voor onafhankelijke informatie van de bewo- nersgroepen en geen Huur- en Woonsprekuren. Toch nam de stadsdeelraad op 9 februari 1999 een motie aan die de con- tinuïteit van deze diensten aan de bewoners verzekerde. Oude schoenen mochten niet weggegooid worden voor er nieuwe waren, heette het. Maar de realiteit is nu bloots- voets."

Een andere grief is dat "het stadsdeelbestuur niet de moeite heeft genomen om zijn nieuwe inzicht ('aanbesteding is de oplossing', FG) met de 32-jarige bewonersorganisatie in de wijk te communiceren, maar de afgelopen jaren alleen een drietal onderzoeksburo's ingeschakeld. Men zegt het opbouwwerk te willen concentreren op jongeren en alloctoen. Daarvoor is het gewone opbouwwerk een jaar geleden al met 75% gekort." (16 januari 2001).

Hier spreekt duidelijk het wantrouwen uit dat je aantreft in situaties waarin de communica- tie volledig is verziekt. Het Wijkopbouworgaan, dat voorheen actieve bewoners een belangrijke rol liet spelen ten

aanzien van de opbouwwerkactiviteiten is sinds kort niet meer:

En ten aanzien van de nieuwe situatie het vol- gende: "Maar in de nieuwe constructie krijgt het stadsdeel alles te vertellen over het opbouwwerk. Wie betaalt, bepaalt. Nieuwe opbouwwerkers zullen zich onmogelijk onaf- hankelijk van het stadsdeel kunnen presente- ren en snel onderdeel worden van het proble- em." En wat is volgens het Wijkopbouworgaan dan 'het probleem'? Ik citeer: "Helaas past dit allemaal wel bij een niet functionerend stadsdeel, bang voor bewoners."

Zeeburg

In een ander Amsterdams stadsdeel, namelijk Zeeburg, staat ook een herijking van het opbouwwerk op het programma (zie column André van Vught, pagina 7). Daar is het Verwey-Jonker Instituut ingehuurd om de opbouwwerksituatie in kaart te brengen. Dit resulteerde in het rapport "Opbouwwerk in Zeeburg in het nieuwe millennium. Onderzoek naar kansen en mogelijkheden." Dit rapport zag in januari 2001 het levens- licht.

De opdracht voor het onderzoek naar kansen en mogelijkheden voor opbouwwerk komt voort uit de wens van het stadsdeel Zeeburg om het opbouwwerk op zijn inhoud te laten analyseren en te zoeken naar een passende en eigentijdse invulling. Het stadsdeel wil mede op basis van dit onderzoek voor een eventueel nieuwe inrichting van het opbouw- werk een aantal kerntaken formuleren. Er zijn drie vragen geformuleerd:

1. Wat moet het opbouwwerk in Zeeburg anno 2000 en daarna inhouden? Wat zijn de onvervreemdbare kernkwaliteiten van het opbouwwerk in de ogen van de omgeving (bestuur, Stichting Opbouwwerk in Zeeburg SOIZ, deelraad en ambtenaren, bewoners, professionele (samenwerkings)partners?
2. Hoe kan het opbouwwerk gemoderniseerd worden, zodat aansluiting met maatschap- pelijke ontwikkelingen en veranderingen in de buurt gehouden kan worden? Welke route biedt de beste perspectieven? Rond welke methodische principes dient het opbouwwerk in het nieuwe millennium gestructureerd te worden?
3. Welke organisatievorm biedt 'het opbouw- werk nieuwe stijl' de beste kansen tot ont- plooiing?

Vervolgens formuleert het VJI ook drie scena- rio's waaruit een keuze gemaakt kan worden:

- * behoud van zelfstandigheid van het opbouwwerk
- * samengaan met een andere instelling
- * het aanbesteden van opbouwwerk.

Het VJI neemt zelf geen stelling pro of contra de drie scenario's. De stadsdeelraad moet ook nog besluiten.

Ter zake van de variant 'Aanbesteden' schrijft het VJI: "Over een dergelijk aanbestedingsmodel zijn de meningen verdeeld.

Voorstanders zijn van mening, dat op deze manier de beste waar tegen een lage prijs verkregen wordt. Tegenstanders vrezen, dat een dergelijke inzet onvoldoende aansluit op aanwezige lokale kennis en netwerken. Men kan ook voor een meer genuanceerde benadering kiezen. Voor een wijk die er nog niet is (IJburg bijvoorbeeld) is aanbesteding zeer wel denkbaar. Er zijn nog geen bewoners en netwerken, waardoor een blanco-inzet zeer wel te rechtvaardigen valt."

Aanbesteden is voor een (deel)gemeente aantrekkelijk als er 'opnieuw begonnen' moet worden, om wat voor reden dan ook. Vanuit het LCO gezien lijkt het op het eerste gezicht niet erg elegant dat zo'n deelgemeente kenmerkend de 'losse eindjes' niet afwerkt. Voorts lijkt het erop dat er vooral onderling, door

gemeenteraadsleden en ambtenaren wordt gediscussieerd over de opbouwwerksituatie. Om vervolgens de koers te bepalen wordt er een onderzoeksbureau ingehuurd, die mag met de betrokkenen praten. We kunnen ons afvragen of 'aanbesteding' wel zo'n goede zaak is.

Wat het bestek zelf betreft, kunnen we constateren dat twijfel rond aanbesteding door de formulering van bestek verder wordt versterkt. Als we bijvoorbeeld even kijken naar de zogenaamde Gunningscriteria:

- * het vermogen tot samenwerken, vooral met vrijwilligers(-organisaties)
- * de visie die de aanbieder heeft op de verhouding tussen opbouwwerk en sociaal wijkbeheer
- * de wijze waarop de aanbieder inhoud denkt te geven aan het door het stadsdeel geformuleerde doelgroepenbeleid
- * de visie van de aanbieder op bewonersparticipatie

* garanties voor continuïteit bij de uitvoering van de projecten uit het jaarlijks op te stellen activiteitenprogramma.

Dit is toch een poging om het begrip professioneel opbouwwerk inhoud te geven. Voor zover bekend is bij de totstandkoming van dit bestek geen beroep gedaan op het Samenwerkingsverband Beroepsontwikkeling Opbouwwerk of de Leerstoel voor inhoudelijk advies. En daarmee wordt in mijn ogen een belangrijk kritiekpunt blootgelegd: Hoe is het mogelijk dat de deelgemeente professionele eisen 'verzint' zonder dat de beroepsgroep er aan te pas komt? Bestaat er niet een groot verschil tussen eisen van het beleid en die van de professe?

Gelukkig hebben we nu een Statuut Opbouwwerk.

□

Verwey-
Jonker
institute

OPBOUWERK IN ZEEBURG IN HET NIEUWE MILLENNIUM

ONDERZOEK NAAR KANSEN EN MOGELIJKHEDEN

Jan Willem Duyvendak, Jan Foolen, Gui van Hooijdonk, Uschi Jansse



door Diana v. Oort

en

Met Stad en Land biedt MO/Samenlevingsopbouw een rubriek waarin de lezer geïnformeerd wordt over samenlevingsopbouw-relevante nieuwsfeiten uit met name de regionale en plaatselijke (dagblad-)pers. Attenderingen voor deze rubriek zijn welkom: stuur het betreffende (kranten-)knipsel onder vermelding van de naam van het blad en de datum in aan de redactie van MO/Samenlevingsopbouw, Prinsegracht 51, 2512 EX Den Haag, of zet het op de fax: 070-380 9973.

Eritrees kaatsen in Ferwert
Familie Legiag slaat Friezen van het kaatsveld, zo kopt de **Leeuwarder Courant van 30 januari 2001**. Kransen hangen volgens de oude kaatsstrategie in de winter aan de huizen in Ferwert. Zo pronken winnaars met hun prijs totdat het nieuwe kaatsseizoen weer begint. In Ferwert hangen de meeste kransen echter bij de Eritrese familie Legiag. Moeder Dlama en haar kinderen Reem (12) en Henon (11) veroveren de Friese kaatswereld. Na drie jaar geleden hun eerste bal te hebben geslagen zitten beide kinderen in de selectie van de Nederlandse kaatsbond KNKB. Dlama wordt komen seizoenen trainster. Dlama Legiag had nog nooit van kaatsen gehoord toen haar dochter Reem op een dag thuiskwam met een vriendinnetje. "Mama ik wil kaatsen", zei ze stellig. "Wat is nou weer kaatsen", was het knorrig antwoord van Dlama. Ze zag het absoluut niet zitten: "Ik dacht: Jakkes, mijn kinderen worden langzaam Fries." Het enthousiasme van Reem was echter niet te stuiten. Ze sleepte haar moeder mee naar een kaatsstraining en daar sloeg ook Dlama haar eerste bal. "Ik ramde dat balletje meteen helemaal boem uit het perk", vertelt Dlama grinnikend. "Hoe kan dat?", vroeg iedereen verbaasd. Dlama wist het zelf ook niet, een verborgen talent blijktbaar. Elf jaar geleden vluchtte Dlama Legiag vanwege de oorlog met Ethiopië uit Eritrea naar Nederland en kwam in Ferwert terecht. De overgang van haar warme moederland naar een windig

Fries dorpje was groot. Als alleenstaande moeder had ze weinig contacten en vooral toen de kinderen klein waren kwam ze nauwelijks de deur uit. Toen ze drie jaar geleden het kaatsveld betrad voelde ze zich meer thuis. En aangezien de kinderen in de selectie van de KNKB zitten, rijdt ze 's zomers elk weekend met de auto heel Friesland door en ziet ze steeds meer bekende gezichten. Komend seizoen gaat Dlama zelf kaatsles geven aan de jeugd. De basisopleiding in Franeker heeft ze al gedaan en straks begint ze met de cursus voor een A-diploma. Ze zal een strenge coach zijn. "Hard werken moeten die kinderen. Als je iets begint moet je het goed doen." Dlama houdt niet van half werk. Ook als haar eigen kinderen spelen staat ze soms te schreeuwen langs de kant. "Dat is soms wel vervelend", zegt dochter Reem met een beschaamd lachje. Dlama vindt het grappig om de verbaasde gezichten van haar tegenstanders te zien als ze opeens verslagen worden door een donkere vrouw uit Eritrea. "Soms kom je bij een wedstrijd en dan zie je mensen denken: 'dit wordt een makkie'. En vervolgens winnen wij." Met een veelbetekende grijns voegt ze daaraan toe: "Dit is de enige manier om tussen die stugge Friezen te komen."

Utrechtse wijk Nieuw Engeland meldt zich aan voor experiment wijkraad Wim Eshuis (45) is lid van het Samenwerkingsverband Nieuw Engeland (SNE). Het SNE heeft op 23 januari een voorstel gedaan tot experimenteren met

een wijkraad. In het collegevoorstel staat aangegeven dat er wijkraden in de wijken moeten komen. Zo'n raad wordt samengesteld in nauw overleg met wijkorganisaties, ondernemers, overleggroepen en zelforganisaties. In het voorjaar komt een nota uit waarin de democratisering op wijkniveau nader wordt vormgegeven, aldus de **Ode, Utrecht, van 13 februari 2001**. Het SNE is heel enthousiast over het idee en heeft voorgesteld om een experiment op te zetten waarin gekeken kan worden of en hoe de nieuw op te richten wijkraden gaan functioneren. Volgens de SNE zijn mensen niet erg betrokken bij de politiek, maar des te meer bij hun eigen omgeving en wijk. De opkomst voor de wijkraadverkiezingen zou wel eens aanzienlijk hoger kunnen zijn, dan die voor de gemeenteraadsverkiezingen. Wim Eshuis is enthousiast over het idee: "De bewoners krijgen op deze manier meer invloed op hun leefomgeving en gaan zich daardoor prettiger voelen. Bovendien ben ik bang dat er niets van terecht komt als het uitwerken van een idee overgelaten wordt aan de reguliere ambtelijke organen." Door het gebied te beperken tot Nieuw-Engeland, wordt de wijkraad niet te grootschalig. Deze buurt bestaat uit 1500 huishoudens, met een totaal van ongeveer 5000 personen. In deze wijk zijn al veel mensen erg actief en er is een wijkkrant en een eigen website in voorbereiding. "Er zijn veel mensen beschikbaar die zich zouden willen inzetten om de wijkraad tot een succes te maken", aldus Wim Eshuis. De buurt is

derhalve erg geschikt voor een dergelijk experiment. Alles moet en kan op vrijwillige basis gebeuren, omdat anders de bureaucratie binnensluit. Er is dan ook geen groot budget nodig voor het parlement zelf. "De website hoeft niet meer dan vijfhonderd per jaar te kosten en vergaderkosten zijn er ook niet. In de buurt zijn voldoende mogelijkheden aanwezig om samen te komen." Eshuis denkt dat het mogelijk is om de wijkraden met een budget van twee à drieduizend gulden per jaar draaiende te houden.

Wel wil het SNE dat de wijkraad binnen de gemeente zeggenschap heeft over het budget dat voor de wijk gereserveerd is. Het nieuwe parlement moet ook bevoegd zijn om voor de wijk beleid te ontwikkelen. Het parlement zou moeten bestaan uit ongeveer tien bewoners die ieder vijfhonderd mensen vertegenwoordigen. Het SNE wil de verkiezingen zowel multimediaal, met stembriefje en internet, als gedurende een week stemmen, organiseren.

"De wijkraad moet zich bezighouden met onderwerpen dicht bij huis, zoals parkeren, inrichting van straten, openbaar groen, betere voorzieningen voor fietsen, ruimte voor kinderen en het schoonhouden van de publieke ruimte." Over andere onderwerpen, die minder dicht bij huis liggen, maar wel de wijk betreffen, zou de wijkraad adviezen uit moeten brengen. Ook moeten goede contacten worden onderhouden met scholen, winkeliers, andere actieve groepen en bewoners zelf. "Omdat niemand nog weet hoe het zou moeten, is er ruimte voor experiment nodig", aldus Eshuis. "Het gaat om een leerproces". Het experiment is onder meer bedoeld om te bepalen wat de ideale groepsgrootte is om beslissingen te nemen, hoe groot het gebied moet zijn dat de wijkraad beslaat en welke bevoegdheden zij al of niet krijgt. Ook de manier van vertegenwoordigen moet nog worden uitgezocht. Er kan bijvoorbeeld één persoon per straat worden afgevaardigd of gestemd worden op mensen die zichzelf kandidaat hebben gesteld.

Hoe de politiek zal omgaan met deze plannen is nog niet duidelijk, maar veel verwacht men er niet van. Eshuis: "Ze weten waarschijnlijk niet wat ze met ons idee aanmoeten en zullen er wel weer een paar ambtenaren voor inzetten die plannen gaan maken waar de bewoners zich niet bij betrokken voelen. Ambtenaren zijn hardwerkende mensen, maar zij moeten de bewoners ondersteu-

nen en niet de bewoners de ambtenaren, want dat is de omgekeerde wereld."

Herstructureringsvirus slaat ook toe in Harlingen

Harlingen: Plan Zuid. Een wijk op een kruispunt van wegen. Ingeklemd tussen de spoorweg, de N31 en de Bolswardervaart liggen de straten er verstillend bij. De bonte stoet bewoners leeft in het ongewisse. De woningcorporatie wil de buurt 'herstructureren', een 'nieuwe impuls' geven en er een 'kwaliteits-slag' maken. Het gevreesde woord 'slopen' valt niet. Nog niet. **De Leeuwarder Courant maakt op 27 januari 2001** een portret van een doodgewone probleemwijk en haar uitzonderlijke buurtwacht. Plan-Zuid lijkt op het eerste gezicht een doorsnee woonwijk. Naarlogse recht-toe-recht-aan-bouw, saaie straten met slechts hier en daar een plukje groen. Overdag is het er stil. 's Avonds hangen er groepjes jongeren op de bakstenen muurtjes en crossen er opgevoerde brommers door de buurt.

De mensen kennen elkaar, door de eigenaardige samenstelling van de wijk, slecht. In de nieuwbouwflats wonen de ouderen van dagen, de verouderde duplexwoningen worden grotendeels bevolkt door alleenstaande jongeren en jonge gezinnetjes hebben hun intrek genomen in de monotone rijtjeshuizen. Midden in de wijk staat de Rijksscholengemeenschap, een stukje verderop het asielzoekerscentrum en het uitvaartcentrum. Winkels zijn er niet, de binnenstad is dichtbij, maar de huishoudelijkheid ontbreekt in de wijk, net als het gemeenschapsgevoel. De ouderen zoeken elkaar wel op, maar de jonge gezinnen en alleenstaanden leven vooral hun eigen leven en willen verder met niemand wat te maken hebben. Dan is er een straat aan de oostzijde van de buurt, waar niemand zich waagt. Het kleine straatje, de Prinses Margrietstraat, heeft hulpverleners heel wat hoofdbreken gekost. Er wordt regelmatig een robbertje gevochten, burens maken ruzie en zijn alcohol- en drugsgebruik geen bijzonderheden. De huizen zijn sterk verouderd, de straattegels liggen scheef, er is veel leegstand, maar de huren zijn laag, waardoor de bewoners niet willen vertrekken. Stedelijke problematiek langs het wad. Sinds de zomer is er een wijkbureau gekomen met beheerder Ed Kamermans. Hij kreeg van de gemeente en de woningbouwcorporatie opdracht om de Prinses Margrietstraat weer in het gareel te brengen. Heggenscharen en grasmaai-

machines die buurtbewoners konden lenen moesten een groot deel van het werk doen. Inmiddels houdt hij zich bezig met het invullen van aanvragen voor de sociale dienst, hij praat met schuldeisers, onderhandelt met banken, de reinigingsdienst, de schoolinspectie en het maatschappelijk werk. Als een oude dame belt dat de achterdeur klemt komt Kamermans ook even langs. Ook mensen uit andere buurten kloppen aan voor hulp en Kamermans helpt. Het wijkbureau is dan ook een groot succes geworden, vindt ook de woningcorporatie. De mensen wonen weer prettig, de buurt is leefbaar gemaakt en de leegstand is teruggedrongen. Het overschot aan goedkope huurwoningen is een gevolg van de ontspannen woningmarkt in de havenstad.

Het geheim van een gezellige buurt zit volgens Kamermans in de 'doe-maar-normaal-formule'. "Het zijn allemaal heel gewone mensen die in de problemen zijn geraakt. Dat kan jou en mij ook gebeuren. Het is een gewone, gezellige volkswijk en dat moet zo blijven." Te idealistisch ingestelde opbouwwerkers en zwerfverige maatschappelijk werkers die met hun sociale verhalen naar de Prinses Margrietstraat komen, kunnen er beter wegblijven. Kamermans: "De geitenwolensokken-aanpak werkt hier niet. Echt niet. Een paar plantenbakken, een leuk barbecuefeest in de zomer en een likje verf: daar wordt het al een stuk beter van. Dan kan iedereen hier lekker blijven wonen."

Of dat uiteindelijk ook allemaal mogelijk zal blijken te zijn wordt over enkele jaren duidelijk. De remedie tegen de leegstand in Plan-Zuid is namelijk eenvoudig: opknappen, verkopen of, in laatste instantie, slopen. De bewoners vrezen het laatste. Op korte termijn is hier nog geen sprake van, maar op de langere termijn.....

Kinderopvang in Heerenveens verzorgingshuis

Coornhertstate in Heerenveen biedt binnenkort onderdak aan de opvang voor kinderen tussen de nul en vier jaar. Burgemeester en wethouders stellen bijna vijf ton beschikbaar om een deel van het verzorgingstehuis te verbouwen voor de plaatsing van twee groepen (48 plaatsen). Hiermee krijgt de Greiden de kinderopvang die gezien de wachtlijsten 'de grootste prioriteit' heeft, aldus de **Leeuwarder Courant van 27 januari 2001**.

Het verzorgingshuis heeft volgens het college een aantal voordelen. De verbouwing kan snel plaatsvinden, zodat men in april van start kan gaan. Ook verwacht men een positieve invloed van de integratie tussen kinderen en de oudere bewoners van het verzorgingstehuis. "In de binnentuin van Coornhertstate zal dit worden uitgewerkt." Dat kan gezellig worden!

Zandhuizen: Een koeienparadijs op aarde
Massadestructie, BSE: alle ellende die het rundvee vandaag de dag over zich heen krijgt, is ver te zoeken in het Friese Zandhuizen. Tussen de weilanden wonen zo'n veertig koeien in en om de stal van Bert Hollander (31). De Fries beheert een opvanghuis voor afgeschreven slachtkoeien. Liefdevol wordt het vee in tehuis de Leemweg verzorgd tot aan hun natuurlijke dood. Een koeienparadijs op aarde. "Dit is geen sterfhuis, hier draait het om het leven, niet de dood", stelt Hollander. Het begon allemaal vijf jaar geleden toen de ouders van Hollander hun melkveebedrijf verkochten. Alle koeien gingen over naar andere boeren, maar twee zouden naar het slachthuis gaan. Zoon Bert nam de stal over en de twee koeien, die gedoemd waren te sterven, kregen er een plaatsje om rustig van hun oude dag te genieten. Ze zijn er nog steeds, zestien en zeventien jaar oud nu.

Een stichting werd opgericht, meldt Spits

op 19 februari 2001, en de afgedankte koeien druppelden vanuit het hele land binnen. Van vrijgekocht slachtvee tot de lieveling van een boerenzoon. De Friese koeienopvang is in de westerse wereld uniek in zijn soort. De gemiddelde leeftijd van de koeien is onlangs gedaald naar tien jaar, nadat de oudste bewoonster, de 21 jarige Gea, overleed. Net als in het paradijs vinden de koeien rust, voedsel, onderdak en veiligheid in het opvangtehuis. "Ik voorzie de koeien van de belangrijkste basisbehoeften", aldus Hollander. "Deze dieren hebben een scherp gevoel voor wie ze wel en niet kunnen vertrouwen. Ze zijn intelligent, nieuwsgierig, eigenwijs en hebben een goed geheugen. Voordat je een band met bijvoorbeeld een slachtkoe hebt, ben je soms een jaar verder. Dat beestje heeft alle vertrouwen in de mensheid verloren. Koeien willen niet echt dood hoor, ze hebben zeer zeker een overlevingsinstinct. Langzaam maar zeker bouw je een band op en begint ze zich hier veilig te voelen. En in die tijd ga je van

zo'n koe houden, het zijn gewoon fijne wezens."

Over de BSE-crisis en de massale destructie van koeien op bedrijven waar de gekkekoeienziekte is signaleerd, heeft Hollander een duidelijk standpunt: "Het vernietigen van vee is puur om het imago van vlees en de vleesindustrie hoog te houden. Men is doodsbenauwd dat de burger ophoudt met het eten van vlees. De koe wordt niet meer gezien als een dier, maar als een ding, een economisch product. De afstand tussen dier en bord is veel te groot geworden. Hier in de koeienopvang kun je nog zien wat een hoe wezenlijk is, hier wordt ze in haar waarde gelaten."

Buurtbewoners in Utrecht tevreden over het recht van initiatief

Bewoners van de stad Utrecht zijn tevreden over het recht van initiatief, aldus het Utrechts Nieuwsblad van februari 2001 en zoals vermeld op www.utrecht.nl. Dat blijkt uit het tussenonderzoek 'Recht van initiatief, een goed initiatief?' van de gemeentelijke afdeling Bestuursinformatie, dat vorig jaar is uitgekomen. De Commissie voor Algemene Zaken, Veiligheid, Wijkgericht Werken en Financien heeft er vorige week dinsdag met tevredenheid kennis van genomen. Dit instrument voor burgers bestaat sinds april vorig jaar. Het recht van initiatief werkt in grote lijnen als volgt: alleen een concreet en uitgewerkt plan over zaken in de straat of buurt komt in aanmerking. Vijftientig mensen uit de straat of buurt moeten het plan van de indiener ondersteunen. Zaken die niet onder het recht vallen, zijn ondermeer onderwerpen die de hele stad aangaan, zoals methadonverstrekking, of voorstellen over gemeentelijke procedures. Alleen kiesgerechtigden die wonen in Utrecht, kunnen van het recht gebruik maken. Het voorstel kan worden ingediend bij de gemeenteraad, die binnen acht weken beslist of het plan wordt gehonoreerd, afgewezen of verder onderzocht en beoordeeld moet worden door de wijkcommissie.

Tot half november vorig jaar zijn, sinds de invoering van het recht, zeventien voorstellen ingediend, waarvan er zes zijn gehonoreerd. Vier voorstellen zijn niet gehonoreerd omdat ze niet aan de eisen voldeden, en één niet vanwege onvoldoende draagvlak. Over zes voorstellen is nog geen besluit genomen. Onderwerpen zijn onder andere: verkeersmaatregelen, parkeerplaatsen, herinrichting van een straat, groenvoorzie-

ningen, maatregelen tegen vervuiling, het plaatsen van een beeld, of een tafeltennistafel. De meeste voorstellen zijn ingediend in Utrecht Noordwest.

De indieners van de voorstellen zelf zien vooral de voordelen: de drempel is laag, er is direct contact met de raadsleden en het is mogelijk om ook buiten het wijkbureau voorstellen bij het gemeentebestuur in te dienen. Wel vinden de bewoners de procedures na het indienen van het voorstel nogal ingewikkeld, maar dat heeft vooral te maken met gebrek aan ervaring met de gemeentelijke besluitvorming.

Volgens de onderzoekers leidt het initiatiefrecht tot een snellere politieke besluitvorming, maar heeft het tot nu te niet geleid tot een grotere betrokkenheid bij de wijk: vooral burgers die al in de buurt actief zijn, maken gebruik van het nieuwe recht.

Eén van de aanbevelingen is daarom ook minder ondernemende burgers gebruik te laten maken van het recht van initiatief. Opbouwwerkers kunnen hierin mogelijk een rol spelen.

□

stimio

De schakel in uw

communicatieketen

Een ideaal communicatie-concept

De communicatie-keten telt vele schakels. U heeft ideeën nodig en teksten, vormgeving, drukwerk, een congres, een videofilm of een Internet-site om die ideeën werkelijkheid te laten worden. Daarbij schakelt u specialisten in, zoals vormgevers, tekstschrijvers, drukkers, communicatie-adviseurs enz.

Maak daarbij gebruik van een beproefd concept. Bij u om de hoek, bij wijze van spreken. Eén adres, waar u met al uw wensen en vragen rond communicatie terecht kunt. Of het nu gaat om advisering of uitvoering, om kleine of grote projecten, om één dienst of product of een combinatie van meerdere diensten en producten. Aan u de keuze:

- teksten/interviews voor folders, brochures, tijdschriften en videoproducties
- advisering & uitvoering interne en externe communicatie
- coaching van pr-medewerkers
- beleidsadviesing & -implementatie, informatievoorziening & monitoring
- organisatie van conferenties & congressen
- samenstelling & productie van videofilms
- vormgeving, dtp & drukwerk

Flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en creativiteit

Stimio bewijst al 15 jaar een uitstekende partner te zijn als het gaat om flexibiliteit, kwaliteit, snelheid en creativiteit. Bovendien beschikken wij door onze duurzame relaties met opdrachtgevers in de non profit-sector over de nodige ervaring en deskundigheid op beleids-terreinen als welzijn, gezondheidszorg, arbeidsmarktbeleid, minderhedenbeleid en onderwijs. Wij werk(t)en voor o.a.: de ministeries van VWS, Binnenlandse Zaken en Onderwijs & Wetenschappen, Arbeidsvoorziening Nederland, het Landelijk Centrum Opbouwwerk, JMW, de FIOM, de NP/CF, de NOT, Nederlands Politiemuseum, Compaq Nederland, SAP enz.

Geïnteresseerd in een vrijblijvende kennismaking?

Bel ons voor toezending van onze bureau-brochure
of voor het maken van een afspraak.

stimio

COMMUNICATIE PROJECTEN BV

communicatie- & beleidsadviesing
informatievoorziening & monitoring
tekstschrijven & journalistieke producties
management conferenties & symposia
audio-visuele producties
vormgeving & dtp
drukwerk



HSA001000167
179
Tijdschriften MO

Den Bommel 2
4194 TZ Meteren
Tel 0345 - 569844
Fax 0345 - 569825
e-mail stimio@wxs.nl