

Samenlevingsopbouw

Het Gentse project Victoria Deluxe: 'een artistieke en culturele benadering als hefboom tot nieuwe vormen van samenlevingsopbouw.'

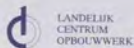
Een vergelijkend onderzoek naar de Burgerjaarverslagen van zo'n dertig Nederlandse gemeenten.

Een CMV-er kan zijn deskundigheid benutten ten behoeve van de lokale én internationale samenleving. 'De CMV-er heeft een wereldtaak.'



Colofon

Samenstelling en redactie:
Fenny Gerrits, (hoofdredactie),
Coby van Geffen (eindredactie),
Ed Kooger, Wil van de Leur
en Kees Stuurup.
Administratieve ondersteuning:
Patty Schellekens en John
Struiken.
Cartoon pag.17 Marnix Rueb.
Foto/illustratie omslag:
Dominique Wilaert.
Vormgeving/DTP: John Struiken.
Druk: Stimio Meteren.
Abonnementen:
De jaaronnemingsprijs
bedraagt €40,- voor het eerste en
€37,- voor het tweede en verdere
abonnementen. Losse nummers
kosten €7,50,- (Prijzen exclusief
portokosten.)
Opzegging van abonnementen
dient schriftelijk vóór 1 december
te geschieden.
ISSN:0929-2187.
Redactie en administratie:
Prinsegracht 51,
2512 EX Den Haag,
Telefoon: 070-380 4431,
faxnummer: 070- 380 9973.
E-mail:
info@opbouwwerk.nl
Internet: www.opbouwwerk.nl
Advertentie tarieven zijn op aan-
vraag verkrijgbaar.
Kopijsluitingsdatum volgende nr.:
6-10-'03



LANDELIJK
CENTRUM
OPBOUWERK

Ten geleide

Om bereik en doorwerking van het LCO-dat kan bogen op een rijk en gevarieerd relatie- en contactprofiel aan de basis van de samenleving-aan de bovenkant te versterken, heeft het bestuur besloten tot de instelling van een **Raad van Advies en Bijstand**. In deze Raad heeft een breed palet van personen zitting, met zeer gevarieerde achtergrond en kwalificaties. Op pagina 11 worden ze aan u voorgesteld.

Het Belgische sociaal-artistische project **Victoria Deluxe**, een autonome cel binnen het Gentse theaterproductiehuis Victoria, beschouwt zichzelf als een **nieuwe vorm van samenlevingsopbouw**. De artistieke en culturele benadering binnen het project is een middel om te zoeken naar kracht en kwaliteit bij kwetsbare groepen. 'We proberen een manier van werken te ontwikkelen die mensen in staat stelt weer greep te krijgen op de dagelijkse werkelijkheid en daarmee hun eigen bestaan.' (pagina 4).

Aansluitend op dit artikel gaan deelnemers en begeleiders van **Periferie Deluxe**, een project met nieuwkomers, met elkaar in gesprek. De **CMV-er** heeft een wereldtaak, betogen twee studentes van de Hogeschool van Amsterdam op pagina 14. 'De **CMV-er** kan zijn deskundigheid benutten om zowel de lokale samenleving, de internationale verhoudingen, als de samenleving in de ontwikkelingslanden te ondersteunen.' Zij brachten hun ideeën in praktijk door in de Filippijnen een **participatieproject voor jongeren** op te zetten.

In de rubriek Platteland aandacht voor de onlangs verschenen publicatie over Dorpsconciërges, waarin twee onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut verslag doen van hun onderzoek naar de **kansen en mogelijkheden voor dorpsconciërges**.

Op pagina 25 tenslotte begint het **vergelijkend onderzoek** naar de **Burgerjaarverslagen** van zo'n dertig Nederlandse gemeenten. Een bonte verzameling van moeilijk vergelijkbaar materiaal.

Pagina 7



De nieuwkomers die de theaterperformance 'How to start' maakten.
Victoria presenteert Periferie Deluxe Foto: Dominique Wilaert

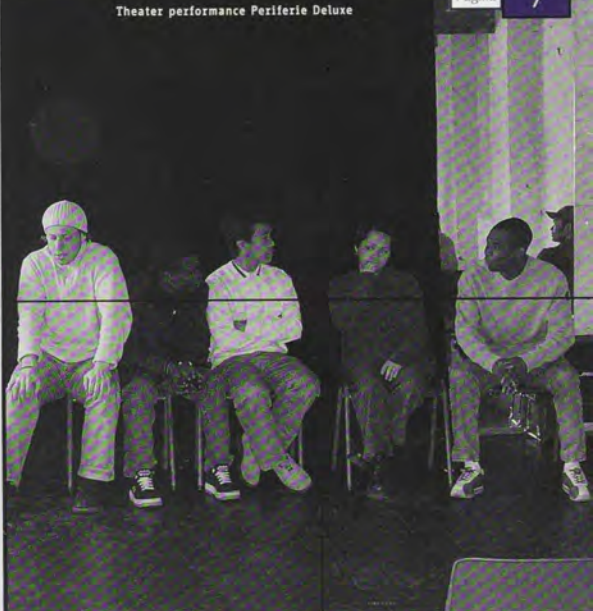
Inhoud

4. Samenlevingsopbouw met artistieke input, Dominique Willaert
7. Victoria presenteert *Periferie Deluxe*: 'Vreemd Gedoe' in Gent, Marika Ingels en Mathilde Geens
10. Kennis Netwerk Sociaal Beleid: Vrijwilligerswerk, een bekend terrein met veel nieuwe voorbeelden
11. Bestuur LCO stelt Raad van Advies en Bijstand in
12. Via roadshow en broodcontainer naar pareltjes in de wijk, duurzame initiatieven in wijk en buurt, Huibert Boer
14. CMV-er heeft een wereldtaak: Samenlevingsopbouw in een internationaal kader, Jille Belisario en Ardi Vleugels
17. Cartoon, 'Dynamiek en lawaai horen bij de stad', Marnix Rueb
18. LCO-Platteland, Dorpsconciërges: kansen voor leefbaarheid en sociale activering, Dick Meesterberends
21. College van Toezicht Opbouwwerk vernieuwd
22. Kiosk, Jos van Meeuwen,
24. Derde Nationale Dorpendag, Dick Meesterberends en Margreet Hogenkamp
25. Vergelijkend onderzoek gemeentelijke Burgerjaarverslagen, Fenny Gerrits
36. Allochtone ouderen en wonen, en LCWG-conferentie: Aandacht voor het Echte Werk
37. Kleine stappen met een grote betekenis, publicatie over patiëntenparticipatie van Mariet Paes
38. Buurt Beheer Bedrijven, Still going strong, Fenny Gerrits
40. Transitie naar een Duurzame Samenleving, en Studiemiddag Primo: De kracht van onderop
41. Stad en Land, Coby van Geffen
44. Advertentie

Theater performance *Periferie Deluxe*

Pagina

7



Pagina

18

Plaatsing schommel op schoolplein en aanpassen van de ondergrond door Vliegende Equipe Eppersum



Samenlevingsopbouw

Het klassieke welzijnswerk benadert mensen op hun tekorten en gaat daarmee voorbij aan de krachten en kwaliteiten die iedere hulpvrager in zich heeft, vindt Dominique Willaert, projectleider bij het Vlaamse Victoria Deluxe (zie pagina 7). Binnen de sociaal-artistieke projecten van Victoria Deluxe wordt geprobeerd kwetsbare mensen middels een artistieke input uit hun (dreigende) isolement te halen. "De artistieke inbreng is nooit een doel op zich, maar een middel mensen aan het werk, aan het denken en aan het verbeelden te zetten."



Foto: Dominique Willaert

Terugkijkend op de beginperiode van de sociaal-artistieke praktijk stel ik vast dat we toentertijd - en ook nu nog - zijn vertrokken vanuit een 'noodzaak'. We kwamen tot de constatering dat het klassieke welzijnswerk mensen heel sterk benadert op hun tekorten, op hetgeen hen ontbreekt om in ons soort samenleving te kunnen 'meedraaien' of om een als volwaardig omschreven plaats in deze samenleving te kunnen innemen. Dagelijks focussen we ons op problemen, met in het beste geval de bedoeling om voor deze problemen de gepaste oplossingsstrategieën te ontwikkelen. We gaan telkens voorbij aan de krachten en kwaliteiten die iedere hulpvrager kenmerken. We kunnen stellen dat het welzijnswerk (noodgedwongen?) heel sterk gebaseerd is op een functioneel en moralistisch 'discours'.

Positieve energie

De dagelijkse praktijk leert ons echter dat het vertrekken vanuit de kracht en de kwaliteiten van de mensen heel vaak positieve energie genereert. Wanneer mensen in hun

waarde worden aangesproken, ontstaat er vaak heel wat onwennigheid. Men is het niet meer gewoon om op een positieve manier te worden benaderd. Noch in het onderwijs, de gezins- of familiesituatie of in de peergroep. Mensen die eraan gewend zijn geraakt om in de marge te verblijven, doelt het eerder ongewoon aan om door kunstenaars en/of welzijnswerkers op hun kwaliteiten te worden aangesproken.

Binnen de sociaal-artistieke praktijk kiezen we ervoor een manier van werken te ontwikkelen die mensen terug in staat stelt greep te krijgen op het eigen bestaan, om zelf auteur te worden. Via de artistieke input proberen we die mensen een stem te geven die dreigen te worden uitgesloten en heel moeilijk aansluiting vinden binnen het reguliere gemeenschapsleven. De artistieke benadering maakt dat de leef- en beleveningswereld van uitgesloten en vergeten groepen opnieuw wordt gearticuleerd. We kiezen ervoor om deze leefwereld te verbeelden, om op zoek te gaan naar de sym-

bolen die deze levens kenmerken.

Vertrekkend vanuit het reële zoeken we naar manieren waarop de deelnemers vrijheid kunnen creëren in het verbeelden of versymboliseren van hun dagelijkse werkelijkheid. Deze manier van werken geeft mensen kracht en versterkt de eigen identiteit. De vraag wie we zijn, wat we willen, wordt via een artistiek werkproces uitgewerkt.

Sociale dimensie

De sociale dimensie van de praktijk komt vooral tot uitdrukking in de manier waarop wordt gewerkt. We hanteren geen uitsluitingsmechanismen, en beperkingen worden hanteerbaar gemaakt. We werken op maat van de deelnemer en hanteren geen hiërarchisch model; we zijn elkaars gelijken en we schrijven ons in in een maatschappelijk gebeuren. Dit betekent dat we niet voorbij kunnen gaan aan de sociaal-economische achterstelling die veel van de deelnemers kenmerkt, aan de ongelijke kansen of aan de uitsluitingsmechanismen waar velen

met artistieke input



Foto: J. van der Willaert

'slachtoffer' van zijn, in plaats van als zelf verantwoordelijk voor deze uitsluiting te worden omschreven. We kunnen fijn en mooi theater maken met kansarme jongeren, maar wanneer die dakloos zijn geworden, primeert de zoektocht naar een betaalbare en leefbare woning.

Valkuilen

We denken voortdurend na over de valkuilen binnen de sociaal-artistieke praktijk. Is deze werkvorm niet te veel modieus geworden? Sluit deze werkvorm niet aan bij een toenemende veresthetisering van het dagelijks leven? In welke mate werkt deze praktijk bevrijdend en versterkend voor de deelnemers. Soms hebben we de indruk dat vooral de identiteit van de kunstenaar(s) wordt versterkt. De interviews worden meestal van de kunstenaar afgenomen, zijn of haar curriculum wordt versterkt. Wie is en blijft geïnteres-

seerd in de deelnemers? De grote vraag naar een bredere cultuurparticipatie wordt vaak te kwantitatief en te weinig kwalitatief uitgewerkt. Het is niet moeilijk om met gratis tickets en professionele toeleidingsprojecten de maatschappelijk kwetsbaren naar de schouwburg te lokken. Maar staan we voldoende stil bij de betekenisverlening. Wat voor zin heeft het om een voorstelling bij te wonen die niet jouw werkelijkheid,

maar die van een zelfgenoegzame, neurotische middenklasse uitbeeldt?

Kapitaal

Wij baseren ons nog steeds heel sterk op de ideeën van Pierre Bourdieu. Iedere bevolkingsgroep beschikt over sociaal, economisch en cultureel kapitaal. De verdeling

Een van de sociaal-artistieke projecten van Victoria Deluxe is Werkspoor Senioren: Een samenwerkingsverband tussen Victoria Deluxe en diverse anderen. Het project draait rond de zoektocht hoe het stedelijke seniorenbeleid en de sociaal-artistieke praktijk kunnen inspelen op de demografische revolutie in België. De bedoeling is, samen met en uitgaand van de senioren, onder andere nieuwe vormen van cultuur- en kunstcreatie te ontwikkelen.

Links: De ring (trouwingen) als een soort werelds icoon en symbool voor het huwelijk.

Rechts: Twee participanten van het project.

hiervan is vaak ongelijk; identiteits- en socialisatieprocessen komen voornamelijk tot ontwikkeling in het gezin van oorsprong en het genoten onderwijstype. Via de sociaal-artistieke praktijk proberen we het cultureel of symbolisch kapitaal van mensen enerzijds aan te wenden en anderzijds te versterken. We wenden de aanwezige potentialiteit aan en proberen dit 'kapitaal' tot uitdrukking of expressie te brengen. Het lijkt ons veel integeder om de leefwereld van de deelnemers te versymboliseren en dan deze uit te nodigen om deelgenoot te worden van het zelfreferentiële systeem dat bevoorrechte groepen hanteren. De identiteitsontwikkeling is steeds meer gebaseerd op de manier waarop mensen het 'verschil' kunnen maken; wat maakt dat we ons van elkaar onderscheiden en hoe kunnen we dit tot uitdrukking brengen?

Victoria Deluxe: nieuwe vormen van samenlevingsopbouw

Omgaan met diversiteit
Ook Joseph Beuys is nog steeds een inspiratiebron. In zijn kunstenaarschap wordt

'kunst als een vrijplaats' omschreven. Iedereen kan op een bepaald moment als kunstenaar worden omschreven. Dit houdt verband met de manier waarop we in het leven staan, met de manier hoe we ons tot de Andere verhouden en met de manier hoe we onze werkelijkheid verbeelden. Sociaal-artistiek werk probeert afstand te nemen van de 'reality'- en 'freak'shows. We

leggen de nadruk op het leren omgaan met diversiteit in tegenstelling tot het heersende integratie- en assimilatie-discours. De werkprocessen en representatiemomenten zijn eerder een gebeuren, een happening dan verkoopbare cultuur-producten.

Contact

Waar we in het begin van de sociaal-artistieke praktijk heel sterk categoriaal zijn gestart, proberen we steeds meer een heterogene praktijk te ontwikkelen.

Maatschappelijk kwetsbare doelgroepen blijven het uitgangspunt, maar het wordt een uitdaging om diverse groepen uit hun 'getto' te bevrijden. De praktijk probeert via de werkprocessen verschillende bevolkingsgroepen met elkaar in contact te brengen en te verbinden. Het wordt interessant om jongeren met volwassenen en zelfs bejaarden te zien samen werken. Wat in het reguliere gemeenschapsleven vaak niet meer lukt, krijgt opnieuw een kans in de sociaal-artistieke praktijk. Hetzelfde doel proberen we tussen verschillende organisaties te realiseren: een interdisciplinaire en complementaire samenwerking tussen intermediaire structuren. Welzijnswerkers die met kunstenaars gaan samenwerken, een sociale en culturele organisatie die gezamenlijk project ontwikkelen. De weerstand en vooroordelen maken plaats voor wederzijds begrip.

Lange termijnvisie

De praktijk heeft als consequentie dat er een lange termijnvisie moet worden ontwikkeld. Wanneer kwetsbare groepen via deze werkvorm uit hun isolement worden gehaald, kunnen we het niet maken om die nadien terug naar af te sturen. De vrijgekomen energie en inzet vraagt naar een continuering. Naast de werkprocessen en producties ontstaat de vraag naar een ontmoetingsplatform, een opvolgproject. De vriendschappen en banden die er zijn ontstaan tussen de verschillende deelnemers en begeleiders zijn vaak zo sterk dat er nieuwe initiatieven worden ontwikkeld: de creatie van een ontmoetingshuis, het openen van een koffie- en theehuis, de zoektocht om deelnemers zelf tewerk te stellen in het project of de organisatie.

Nieuwe 'sociale' beweging

De artistieke inbreng is nooit een doel op zich maar een middel of een manier om mensen aan het werk, aan het denken en aan het verbeelden te zetten. Het doet een soort nieuwe 'sociale' beweging ontstaan

dat mens steunt in hun ontwikkeling en herstelt in hun waarde. Het ligt niet in de bedoeling om kunst te produceren, maar wanneer dit wel lukt, wordt dit als een verrassing onthaald. De deelnemers zijn geen uitvoerders, maar worden uitgenodigd om met de kunstenaar te negocieren in het maak- of creatieproces. De kunstenaar houdt zich ten opzichte van de deelnemer, confronteert hen ook, maar hanteert een andere attitude in vergelijking tot de reguliere artistieke praktijk. Het tempo en draagkracht van de deelnemer wordt gerespecteerd, de finaliteit wordt heel sterk door de deelnemers bepaald. We oefenen ons in het leren hanteren van democratische werkprincipes.

Complex

De overheid gaat op een onwennige manier om met deze nieuwsoortige praktijk. Omwille van het interdisciplinaire karakter krijgt men deze werkvorm niet onder één noemer geschoven. De overheid heeft nog het meest moeite met de toegenomen complexiteit. Het caleidoscopische karakter van de sociaal-artistieke praktijk zaait verwarring: is dit nu kunst, cultuur of welzijnswerk? Geen van beiden of de twee tegelijkertijd? Of is er sprake van een nieuwe vorm van samenlevingsopbouw met het artistieke als bevrijdend ingrediënt.

De vraag rest of het emancipatorische en bevrijdende karakter van de sociaal-artistieke praktijk wel bestaansrecht heeft in een overgereguleerde en geestheiserde samenleving die steeds meer belang hecht aan de vorm en steeds minder aan de inhoud.

Dominique Willaert is projectleider van 'Victoria Deluxe' (Gent) en stichter van theatercollectief 'De Figuranten'; welzijnswerker; systeem- en familie-therapeut; en trainer Human Social Functioning-methodiek. Sinds 1995 is hij actief in de sociaal-artistieke praktijk in Vlaanderen. In januari 2003 was hij aanwezig op de Werkconferentie Sociaal Artistieke Projecten in Deventer, waar hij een workshop gaf (zie ook MO 193). <

'Vreem

Periferie Deluxe is een van de projecten van Victoria Deluxe, een autonome cel binnen het Gentse theaterproductiehuis Victoria, die zich richt op 'sociaal-artistieke projecten binnen het Gentse stadsweefsel'. In juni presenteerde Victoria samen met Kom-Pas, het Gentse 'Onthaal-bureau voor nieuwkomers', een Periferie Deluxe, een eerste presentatiemoment in het creatieve zoekparcours dat met een aantal nieuwkomers werd uitgezet.

Sinds eind oktober 2002 werkt Victoria Deluxe samen met twintig mensen die recentelijk in België zijn gearriveerd en een inburgeringstraject volgen bij Kom-Pas. Wekelijks gaat 'Victoria Deluxe' aan de slag met deze mensen die gezien hun origine (Turkije, Kongo, Burkino-Faso, Kameroen, Filippijnen, Servie, India, Bali ...) en verschillende 'statuten' (erkend vluchteling, asielzoeker, gezinshereniger, slachtoffer mensenhandel ...) heel uiteenlopende verhalen aanreiken.

Op het programma van de Periferie stonden een tentoonstelling grafisch werk van zes kunstenaars; de video-installatie '9x9', negen migrantenverhalen; de theaterperformance 'How to start another life - How to live another start en twee concerten. Voor de bij de Periferie behorende folder gingen de nieuwkomers in gesprek, met elkaar en met hun begeleiders. Hieronder volgt een weergave van deze gesprekken.

Grafisch werk

Op de tentoonstelling was grafisch werk te zien afkomstig van het grafisch atelier waarin kunstenaar Ann Langelet wekelijks met enkele nieuwkomers aan de slag ging.

Victoria presenteert Periferie Deluxe: 'd Gedoe' in Gent



How to start another life – how to live another start, theaterperformance

Foto: Dominique Willaert

Een van deze nieuwkomers is Shabini Mohamed uit Soedan. Hij arriveerde in september 2002 in België en volgt bij Kom-Pas een cursus Nederlands. Shabini studeerde af aan The College of Fine Arts in Al-Khartûm, Soedan en behaalde zijn postgraduaat Folklore en was lid van de 'Sudanese Artist Association'.

"Toen Kom-Pas mij het project met Victoria Deluxe voorstelde, was ik zeer blij. Al een tijdje was ik op zoek naar een groepering of een organisatie waarbinnen ik mijn artistiek werk verder zou kunnen zetten. Ik ben niet iemand die zich terugtrekt en op z'n eentje artistiek bezig is. Ik heb mensen nodig om mij heen die begrijpen waar mijn werk over gaat, die zelf ook artistiek bezig zijn en die kunnen reageren op wat ik maak. Interactie met andere kunstenaars is voor mij heel belangrijk. Toen ik hier aankwam, ben ik lange tijd niet artistiek bezig geweest. Maar nu ik weer volop aan het werk ben, voel ik de belangrijkheid van artistiek bezig te blijven." ...

"Ik denk niet dat de inhoud van mijn werk veranderd is door mijn nieuwe situatie. Het formaat is door praktische omstandigheden kleiner geworden. Het onderwerp blijft het-

zelfde: een poging om mijn land weer te geven als een multicultureel land." ... "Een groot verschil tussen Soedan en België is de beschikbaarheid van informatie. In Soedan bijvoorbeeld zijn er geen computers voorzien voor studenten in het kunst- onderwijs. ...

Een tweede groot verschil is het materiaal. Het is niet gemakkelijk om in Soedan aan het juiste en goede werkmateriaal te geraken. ... Het grootste en belangrijkste verschil is echter wel de vrijheid die een kunstenaar hier geniet. In Soedan krijgt een kunstenaar niet de mogelijkheid om te werken en zich te ontwikkelen op zijn eigen manier. Het Soedanese regime laat dit niet toe. Artistieke vrijheid kennen we er amper."

"How to start another life – how to live another start."

Met dit gegeven in mijn hoofd heb ik een tekst geschreven. Het gevoel in deze tekst is realistisch maar de woorden zijn fantasie. Tijdens de theaterperformance "How to..." maken mijn vrouw en ik een groot schilderij op scène met deze tekst als vertrekpunt. Verder proberen we wat er gebeurt op het podium te vertalen naar beelden. Daarnaast bouwen we ook tussen de verhalen door

aan een drie-dimensionele installatie. ... De installatie is heel symbolisch: we zijn ook allemaal bezig om samen aan hetzelfde te bouwen: een nieuwe start van een heel nieuw leven.

9x9: negen filmische portretten
In de video-installatie '9x9' legden de cineasten Inge Staelens en Christina Vandekerckhove negen migrantenverhalen vast. In een van deze filmische portretten vertelt en toont Gabriel Maindo Mbembe aan zijn land van afkomst (Kongo) hoe zijn bestaan hier eruit ziet. Het is de bedoeling deze video naar zijn moederland te sturen. Een gesprek tussen Dominique Willaert, projectleider 'Victoria Deluxe' en Gabriel Maindo Mbembe.

Gabriel: "Ik woon sinds november 2002 in België en kwam in contact met Kom-Pas toen ik op zoek was naar een school waar ik Nederlands kon leren. Ik ben ervan overtuigd dat kennis van de taal essentieel is voor integratie. In Kinshasa was ik niet artistiek bezig. Ik werkte als journalist: ik schreef een revue en verzorgde uitzendingen van het Kongolese leger op radio en tv."
"Ik heb me ingeschreven voor de projecten van Victoria Deluxe, want ik wil hier aan

"Sinds ik in Europa ben, is mijn manier van lachen veranderd.
In Afrika lachte ik 'hein hein hein'. Hier lach ik 'ah ah ah'"

"I was walking one evening on the Kortrijksesteenweg.
There I saw many underwear shops for women with a lot of red
and blue lights.

I was wondering why these shops were open so late in the night,
and why did they use real women instead of dolls?

Another strange thing was that only men stopped there and
went inside.

I said to my self, those men are so romantic!
They're all buying presents for their wives."

"How can I get control over my emotions?"

"What do you want to skip or delete from your memory?"

"If you die tomorrow, what would you do today?"

"Wat is het verschil tussen de eerste en de laatste kus?"

"Waarom is de Belgische zee zo donker?"

"Waarom zijn bijna alle Belgen gekleed in zwart?"

"Waarom loopt men hier binnenshuis op schoenen?"

"Waarom snuiten de Belgen hun neus op zo'n luidruchtige manier?"

"Waarom trouwt een Belg niet met twee vrouwen?"

"Waarom houden jullie zo hard van kleine honden?"

"Why is garbage disposal given so much importance?"

"Waarom hebben de bomen soms geen bladeren?"

zoveel mogelijk deelnemen. Ik doe dit in de eerste plaats om in contact te komen met veel mensen van zeer diverse origine en dus met verschillende culturen, ook Belgen. Mijn doel is om zoveel mogelijk te weten te komen over hoe mensen denken, hoe ze reageren, hoe ze leven. Ik ben ervan overtuigd dat mij dat een grote bagage, een grote rijkdom geeft voor de toekomst. We kunnen veel voordeel halen uit de wederzijdse kennis van culturen. Ik hoop dat de projecten later verder gezet worden want elke dag ontdek en leer ik iets nieuws. Ik geloof sterk in het Belgische adagium *L'union fait la force*. Als iedereen met zijn ideeën over de brug komt, kunnen we iets bereiken."

Dominique: "Als ik je hoor praten, heb ik het gevoel dat vooral de menselijke kant van het project belangrijk is voor jou. Nieuwe mensen ontmoeten, nieuwe dingen leren... Vind je de artistieke context belangrijk? Is het artistieke een noodzaak?"

Gabriel: "Ik engageer mij in al deze artistieke projecten omdat ik het enorm boeiend vind. Ik vergelijk het met een student die naar de universiteit gaat om rechten of geneeskunde te studeren. Zijn doel is advocaat of dokter te worden. De reden waarom ik deze projecten volg is om in de toekomst zelfstandig eigen soortgelijke artistieke projecten te kunnen realiseren. 'Si tu me donnes un poisson, je mangerai un seul jour. Mais si tu m'apprends à pêcher, je ne mourrai pas de faim.' Alles wat ik hier heb geleerd, en ook het artistieke, is voor mij van grote waarde. Het zal mij gedurende mijn

hele leven, waar ik ook ben, toelaten om onafhankelijk te denken en te zijn. Dit project geeft mij de mogelijkheid een nieuw vak te leren, wat op zich al een kunst is. In de verschillende projecten kan ik mijn emoties uitdrukken tegenover anderen, ik kan ze kanaliseren – zij het in het theater- of videowerk, zij het in grafisch werk. Dat is een kunst. Victoria Deluxe helpt mij ook mijn talenten te tonen en ze te ontplooien. Het is ook goed om begeleid te worden: ik bezat ideeën en talenten, maar kon ze niet kanaliseren.

Het ontmoetingsaspect is voor mij ook van groot belang. Het helpt mij te integreren, een relatie op te bouwen met mensen, andere nieuwkomers en Belgen. Mocht Victoria Deluxe op zekere dag beslissen om een voetbalploeg op te richten dan zou ik me ook inschrijven. Maar dan eerder voor het sociale aspect en niet zo zeer voor de sport op zich."

Dominique: "Heb je nooit het gevoel dat je paternalistisch wordt behandeld? Dat wij denken in jullie plaats? Of is er een context van vrijheid waarbinnen je je eigen denken kan naar voor brengen?"

Gabriel: "Ik denk dat dit project me in de eerste plaats helpt om me intellectueel te ontwikkelen in vrijheid. Het is goed dat we in een project als dit onze competenties kunnen tonen en ontplooien. Mensen worden beoordeeld op het werk dat ze verrichten. Het is pas als je jezelf bewijst dat je het vertrouwen wint van anderen. Natuurlijk hebben we hier als nieuwkomers onze moeilijkheden. We hebben bijvoorbeeld geld nodig.

Maar ik denk dat we geduld moeten hebben."

Dominique: "Is het geoorloofd om een theaterproject op te zetten met mensen die in zeer precare situaties zitten, die geen stemrecht hebben, die geen uitkering hebben, die illegaal zijn?"

Gabriel: "Ja, Victoria Deluxe is voor ons een plaats waar we onze stem en onze noden kunnen laten horen aan de Belgische autoriteiten, in de hoop dat zij met ons rekening zullen houden. Victoria Deluxe is een soort 'onderhandelingspartner', een schakel tussen ons nieuwkomers en de Belgische autoriteiten."

Dominique: "Nieuwkomers en asielzoekers worden hier vaak gelinkt aan miserabele leefomstandigheden, gebrek aan een statuut. Dat komt echter niet overeen met wat ik ervaar. Heel wat nieuwkomers zijn universitaires. Mensen zoals jij die bijvoorbeeld journalist was in Congo of Shabini die artiest was in Soedan. Jullie worden hier helemaal niet beoordeeld op deze kwaliteiten en vervallen hier in een soort marginaal statuut."

Gabriel: "Ik denk dat 90 procent van de Europeanen denkt dat Afrikanen hun land verlaten om economische redenen, om de miserie te ontvluchten. Maar veel van die mensen zijn vertrokken uit hun land omwille van problemen met het regime. Vaak zijn dat mensen die gestudeerd hebben en werk hadden. Als je hier komt, word je op een andere manier bekeken dan in je eigen land. Er wordt geen rekening gehouden met



De nieuwkomers die de theaterperformance 'How to start' maakten. Foto: Dominique Willaert

de status die je daar had. Je wordt ook pas belangrijk voor een maatschappij als je werk hebt, pas dan draag je bij aan de ontwikkeling van een stad of land. Ik zeg niet dat iedereen die hier komt dezelfde competenties heeft. Ieder heeft zijn eigen redenen. Maar de mensen hier mogen niet vergeten dat velen ook gestudeerd hebben en bekwaame mensen zijn. Ik hoop dan ook dat we met de Periferie Deluxe aan de mensen hier een juist /het ware beeld kunnen tonen, opdat ze hun ideeën zouden aanpassen en ons zouden appreciëren.

How to start another life;
How to live another start
Dominique Willaert en Tom Dupont werkten in een theaterproductie rond het gegeven 'How to start another life', How to live another start' met een groep nieuwkomers. Deelnemers Joevelyn Lampasa en Thankam Kuttikat gingen met elkaar in gesprek. Joevelyn is 29 en afkomstig van de Filipijnen. Ze is hier gehuwd en woont ondertussen een goed jaar in Gent. In de Filipijnen werkte Joevelyn als data-encoder. Thankam is 28 en afkomstig van Indië. Daar werkte ze als kleuterleidster. Ze woont nu zo'n anderhalf jaar in België.

Joevelyn: "Het eerste wat ik deed toen ik hier aankwam, was op zoek gaan naar een school of een instelling waar ik de Nederlandse taal zou kunnen leren. Via

VDAB kwam ik bij Kom-Pas terecht waar ik ondertussen al een tijd les volg."

Thankam: "Ik ben naar België gekomen omdat mijn Indische echtgenoot hier aan een project werkt. De eerste zes maanden deed ik niets. Ik zat de hele dag thuis te wachten tot mijn man thuiskwam van zijn werk. Ik kende hier niemand. Ik had niets te doen. Ik verveelde me enorm en miste mijn job als onderwijzeres. Mijn echtgenoot heeft me dan geadviseerd en gestimuleerd om allereerst de Nederlandse taal te leren. Toen heb ik me ingeschreven in Kom-Pas."

Joevelyn: "Toen men mij in Kom-Pas het project van Victoria Deluxe voorstelde, begreep ik eerst niet goed wat de bedoeling ervan was en wat het juist zou inhouden. Ik ben altijd al geïnteresseerd geweest in kunst maar van theater wist ik niet zo veel. Ik associeerde theater met iets klassiek, iets met kostuums en grote priuken en tekst van buiten leren enzo. Maar dit is helemaal niet het geval. Wat we tijdens deze performance en het hele werkproces doen, is allemaal zeer nieuw voor mij."

Thankam: "Ik had absoluut geen idee hoe het eraan toegaat in het theater. Ik wist wel wat over dans en muziek. Ik heb me ingeschreven in dit project met de verwachting dat ik iets daarvoor zou moeten tonen. Maar mijn verwachtingen waren totaal verkeerd. De performance gaat over het echte leven, over onszelf en ons leven. Wij zijn het onderwerp van de performance. Het is ook

een kans om terug te kijken naar je eigen levensweg. We staan allemaal weinig stil bij de dingen en leven van dag tot dag. Nu wordt ons expliciet gevraagd om achterom te kijken. Waar kom je vandaan en waar ga je naar toe? Wie was je vroeger en wie wil je worden? Het is een manier om jezelf te evalueren."

Joevelyn: "Een ander interessant gegeven aan deze 'workshop' is dat je heel veel nieuwe mensen leert kennen. We komen uit verschillende landen en werelddelen en spreken allemaal een andere taal. Daarom moet je dikwijls op een andere manier met elkaar communiceren, met gebaren enzo. Maar er wordt gecommuniceerd en we leren veel van elkaar. Ik heb ook het gevoel gekregen dat ik ergens bij hoor. Ik voel me niet langer verdoemd en heb hier ondertussen al heel wat vrienden gemaakt."

Thankam: "In oktober vorig jaar zijn we gestart met de repetities. We zijn dus al een hele tijd bezig. Toch blijft het moeilijk om te doen. Het is niet eenvoudig omdat het heel persoonlijk is. Het is niet evident om zulke dingen te vertellen aan een publiek dat je helemaal niet kent. Het voelt een beetje raar aan maar ook goed. Gelukkig moedigen Dominique en Tom ons iedere keer weer aan."

Joevelyn: "Ik vind het heel belangrijk dat de mensen hier ons zien en horen. We zijn een deel van de maatschappij. Ik denk dat we allemaal willen duidelijk maken aan het publiek dat we doodnormale mensen zijn. En dat we net als iedereen ergens bij willen horen."

Periferie Deluxe 'Vreemd gedoe' is een samenwerking tussen Victoria Deluxe en Kom-Pas met: Sabini Mohamed, Mai Idris, Gabriel Maindo Mbembe, Noa Romuald Atanase, Bary Alandou, Gaston Mambu-Khonde, Joevelyn Lampas, Thankam Kuttikat, SoumaVla Andrij, Dino Hasankadic, Ali Sezer, Sema Van den Meersschaut, Subrati Annez en Cheslo Baylon.

De auteurs zijn werkzaam bij Victoria

<

Tekst:

Debby den Heijer en Thijs Torremans

Vrijwilligerswerk, een bekend terrein met veel nieuwe voorbeelden

Rondom en na het Internationale Jaar Vrijwilligerswerk dat in 2001 was uitgeroepen door de Verenigde Naties heeft Nederland niet stil gezeten. Op lokaal provinciaal en landelijke niveau zijn veel initiatieven op het gebied van vrijwilligerswerk ontwikkeld.

Met name de tijdelijke stimuleringsmaatregel vrijwilligerswerk (TSV regeling), de commissie Groenman -ook wel genoemd de commissie ter bevordering van lokaal vrijwilligerswerkbeleid- en een serie pilots in het kader van een afspraak tussen het Interprovinciaal Overleg (IPO = koepel van provinciale besturen) en het ministerie van VWS hebben veel nieuwe initiatieven opgeleverd. In bijna vierhonderd gemeenten wordt bijvoorbeeld gewerkt met de TSV regeling wat onder andere leidt tot de opzet van nieuwe steunpunten, programma's deskundigheidsbevordering en initiatieven voor het vinden en binden van nieuwe doelgroepen. Gemeenten zijn daarnaast ook actief om integraal beleid te ontwikkelen ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Ook op provinciaal niveau zijn er activiteiten gericht op de versterking. Zo wordt er in Zeeland gewerkt aan een digitaal en fysiek netwerk van steunpunten dekkend voor de hele provincie.

Op landelijke en provinciaal niveau zijn er nogal wat organisaties betrokken bij de uitvoering van projecten. Dit maakt het geheel niet overzichtelijker, en zeker niet voor de lokale professional die de opdracht heeft een vrijwilligerswerkproject uit te voeren. Welke voorbeelden zijn er, wie doet wat,

handreikingen, tips en trucs zijn allemaal zaken die makkelijker te vinden moeten zijn.

In dit kader heeft NOV/SVM (vanaf 1 september officieel CiviQ geheten) het initiatief genomen voor een zogenaamd kennisconsortium vrijwilligerswerk. Hierin nemen alle provinciale steunfuncties welzijn (inmiddels centra voor maatschappelijke ontwikkeling =CMO geheten), de VTA instituten en NIZW deel. Doel is zoveel mogelijk kennis te delen met elkaar en (potentiele) gebruikers om zodoende beter gebruik te kunnen maken van bestaande kennis en innovatie te stimuleren. Naast ontmoetingen wordt er ook gewerkt aan een digitale ontsluiting van de kennis, voorbeelden, methodieken et cetera. Hiervoor heeft het Kennisconsortium de samenwerking met X-S2 gezocht. In de vorm van een webdossier vrijwilligerswerk verschijnt er vanaf september een eerste digitaal informatiepakket met daarin opgenomen actualiteit, praktijkvoorbeelden, netwerkcontacten, Vraagbaak (=helpdesk), achtergrond over beleid, publicaties en dergelijke, alsmede links. Het geheel is vanaf 15 september te vinden op www.X-S2.nl.

Interessante websites die verder geraadpleegd kunnen worden zijn onder andere:

- www.vrijwilligersbeleid.nl, de website van de Commissie ter bevordering van het lokaal vrijwilligerswerkbeleid ook wel commissie Groenman genoemd.
- www.tsvproject.nl, website van de VNG waarin alle aanvragen in het kader van de tijdelijke stimuleringsmaatregel vrijwilligerswerk van het ministerie van VWS zijn opgenomen
- www.vrijwilligersplein.nl, portal voor het vrijwilligerswerk
- www.nov.nl, website van Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk, koepel voor het vrijwilligerswerk in Nederland, fusie-

partner in CiviQ, maar tevens voort te bestaan als vereniging

- www.svmgroep.nl, website van Stichting VrijwilligersManagement, fusiepartner in CiviQ.

<

X-S2 werkt onder andere mee aan 'Social Quality Matters (SQM) is het actieprogramma over ICT en Sociale Kwaliteit. Wat kan de opbouwwerker met ICT om de sociale kwaliteit te verhogen? Ditmaal aandacht voor 'vrijwilligerswerk en internet'.

Het wordt steeds moeilijker om mensen te vinden die vrijwilligerswerk kunnen (en willen) inpassen in hun drukke bestaan. Toch hebben veel organisaties vrijwilligers nog steeds heel hard nodig.

Om de drempel voor potentiële vrijwilligers te verlagen kunnen organisaties nu ook het internet gebruiken. Via de internetdatabase 'Freeflex' kunnen organisaties op een eenvoudige manier vrijwilligerswerk aanbieden en vrijwilligers zoeken. Vrijwilligers die op zoek zijn naar een klus hoeven niet meer naar een vrijwilligerscentrale. Een paar drukken op de knop, en de klussen die aan de ingevulde eisen voldoen rollen eruit. Freeflex probeert in te gaan op de wensen van de moderne vrijwilliger door de nadruk te leggen op kortdurende klussen, iedereen kan zich bij Freeflex inschrijven, als individu, maar ook als groep. Voor meer informatie over Freeflex, kijk op www.freeflex.nl. Meer informatie over vrijwilligerswerk en ICT is te vinden op www.sqm.nl

Bestuur LCO stelt Adviesraad in

De concentratie op procesproducties én werken midden in de samenleving maakt dat het Landelijk Centrum Opbouwwerk kan bogen op een rijk en gevarieerd relatie- en contactenprofiel aan de basis van de samenleving. Maar – zoals een vermaard organisatieadviseur de LCO-voorzitter en directeur onlangs toevoegde – door dié zwaarte kracht ontbreekt het u aan een relatieprofiel aan de bovenkant van de samenleving. En dáár moet u wat aan doen om uw bereik en doorwerking te versterken. Een belangrijke aanzet daarvoor kan zijn een Raad van Advies en Bijstand waarin een gevarieerd palet van personen zitting heeft.

In aansluiting hierop heeft het bestuur van het Landelijk Centrum Opbouwwerk besloten tot instelling van deze raad en een aantal personen verzocht daarin zitting te nemen. De raad bestaat uit twaalf personen met zeer gevarieerde achtergrond en kwalificaties.

Wil van de Leur

Leden Raad van Advies en Bijstand Landelijk Centrum Opbouwwerk



Dr. Gradus Hendriks
Oud Directeur-Generaal
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Dr. René F.W. Diekstra
Psycholoog, wetenschappelijk adviseur
gemeente Rotterdam,
Lector leugden en Opvoeding



Drs. Hans de Boer
Ondernemer, oud-voorzitter MKB
Nederland



Prof. dr. Kees van der Vijver
Hoogleraar Politiestudies



Dr. Herman Wijffels
Voorzitter Sociaal-Economische Raad



Drs. Ella Vogelaar
Voorzitter raad van commissarissen
Unilever Nederland,
Voorzitter brancheorganisatie reinte-
gratiebedrijven



Prof. Dr. Jacqueline de Savornin Lohman
Emeritus Hoogleraar Orthopedagogiek



Mr. Willem van Leeuwen
Voorzitter Aedes, vereniging van
woningcorporaties



Dr. Ruud Vreeman
Burgemeester gemeente Zaanstad



Ruud Bik
Korpschef politie Regiokorps Zuid-
Holland-Zuid



Jörgen Raymann
Cabaretier, presentator



Karin Bloemen
Cabaretière en zangeres

Duurzame initiatieven in wijk en buurt

Via roadshow en broodcontainer

Zo'n twintig deelnemers waren aanwezig op de vijfde Lamigoveldwerkexcursie die dit voorjaar plaatsvond in Den Haag. Het was voor de deelnemers een fikse doch leerzame wandeling langs verschillende praktijkvoorbeelden van duurzaamheid in de wijk.

Jaarlijks organiseert Lamigo, de Landelijke Adviesgroep Milieugericht Opbouwwerk samen met lokale partners één of meer veldwerkexcursies. Door bij elkaar op bezoek te gaan en kennis en ervaring uit te wisselen 'op locatie' ontstaat nieuwe inspiratie en nieuw elan. De excursies zijn gericht op opbouwwerkers, welzijnswerkers, medewerkers van milieueducatie instellingen en gemeentelijke diensten en andere professionals die in de praktijk werken met milieuparticipatie. De afgelopen jaren waren er veldwerkexcursies in Rotterdam, Zutphen, Utrecht en Amsterdam, en dit jaar dus in Den Haag. De excursie was in samenwerking met Lamigo georganiseerd door de afdeling Milieucommunicatie van de gemeente Den Haag en Stichting BOOG. Milieucommunicatie in de gemeente Den Haag werkt al een aantal jaar actief aan het betrekken van bewoners bij hun leefomgeving. Daarbij is er zowel aandacht voor leefbaarheid als voor meer traditionele NME-onderwerpen zoals groen in de wijk. Stichting BOOG biedt advies en ondersteuning op het gebied van samenlevingsopbouw, vooral in Den Haag. Eén van de werkvelden waarop BOOG zich profileert is duurzaamheid en milieugericht opbouwwerk. Het laatste jaar zijn er een aantal projecten in uitvoering die gericht zijn op betrokkenheid van allochtonen bij duurzaamheid.

De Karavaan

Het ochtendprogramma stond in het teken van leefbaarheid en duurzaamheid in de

wijken Transvaal en Schilderswijk. Na de ontvangst op kinderboerderij 'De woelige stal' kregen de deelnemers een toelichting op het project De Karavaan. De Karavaan is een integraal leefbaarheidproject waarin naast Milieucommunicatie en BOOG ook andere gemeentelijke diensten en woningcorporaties participeren. Olle Mennema van Milieucommunicatie hield een presentatie over het project. De Karavaan heeft drie duidelijk herkenbare fasen:

- * De intake met de zogenaamde roadshow. Met een mobiel terras en een wagen met informatiepanelen en folders et cetera (de zogenaamde klapkar) worden de bewoners uitgenodigd om naar buiten te komen, een kopje koffie te drinken en in gesprek te gaan over de problemen waarmee de buurt kampt en mogelijke oplossingen daarvoor. Tevens wordt er in de buurt intensief geëncquêteerd.
- * Uitvoering in de uitvoeringsweek. In één week worden in de buurt alle direct oplosbare problemen aangepakt. Als er zaken zijn waarvoor niet direct een oplos-

sing kan worden geboden, kan met de verantwoordelijke instanties worden besproken over wat daar wel mee gaat gebeuren.

- * Consolidatie. Na de uitvoeringsweek wordt ernaar gestreefd bewoners te activeren zodat zij een actievere rol gaan nemen. Zo worden bijvoorbeeld straatsig-naleringsgroepen gevormd.

Het motto van De Karavaan is 'schoon, heel en veilig', de basisingrediënten van leefbaarheid. Na de presentatie over De Karavaan bezochten de deelnemers een aantal voorbeelden uit het project.

De broodcontainer

Het volgende bezoek gold de broodcontainer aan de Delftse laan in de Schilderswijk. In deze laan (een brede laan met een groenstrook in het midden) werd veel eten op straat neergelegd, wat leidde tot overlast en ongedierte. Daarom is een broodcontainer ingericht die wordt beheerd door de aan de Delftse laan gelegen moskee. Dhr Altün van de moskee vertelde de aanwezigen over het gebruik en beheer van



Ontvangst op kinderboerderij 'De woelige stal', foto: Huibert Boer

naar pareltjes in de wijk

de container. Zo blijkt deze broodcontainer intensief te worden gebruikt. Twee keer per week wordt hij geleegd. Het verzamelde brood wordt gecomposteerd en dus niet alsnog weggegooid.

Daarna vertelde een actieve bewoonster in Transvaal wat zij doet om haar pleintje leefbaar te houden. Zij kreeg die dag door Milieucommunicatie een geveltuintje aangeboden omdat ze zich zo actief inzet voor de buurt. Zo organiseert ze de straatspeeldag met de kinderen, heeft met de kinderen meegewerkt aan een plan voor de herinrichting van het speeltuintje in de straat en is ze actief voor de wijkkrant. Daarnaast is ze als het ware de ogen en oren in de straat.

Transart

Als laatste onderdeel van de ochtend stond het project Transart op het programma. Dit project is erop gericht de leefbaarheid in Transvaal op peil te houden tijdens de ingrijpende sloop- en nieuwbouwprojecten. Want in Transvaal wordt één van de grootste herstructureringsoperaties van Nederland uitgevoerd. Dit heeft nogal wat

implicaties voor de leefbaarheid in de wijk. Het project is bedacht om van mogelijke problemen kansen te maken. In straten die gesloopt gaan worden, worden in de leegkomende huizen ateliers ingericht zodat ze zolang mogelijk worden gebruikt en leegstand wordt voorkomen. Deze ateliers worden gebruikt door kunstenaars, maar ook door kinderen uit de buurt die hier bijvoorbeeld maquettes en schilderijen maken over wonen in Transvaal en over de herstructurering. Nicole Teuwsen van Stichting BOOG legde het één en ander uit over het project.

Duurzame wijk

Na een lekkere ecologische lunch begon het middagprogramma. Dit stond in het teken van het project 'Duurzame Wijk in Rustenburg-Oostbroek'. Dit project wil bewoners laten meedenken over wat een duurzame wijk is en hoe ze daarna kunnen streven. In het kader van dit project bezochten de deelnemers de Rosaschool, een basisschool die met een project meedoet aan Duurzame wijk. Hier liet groep vier

zien op welke manier zij met milieu in de lessen bezig zijn. De klas deed een woordspel rond het onderwerp afval.

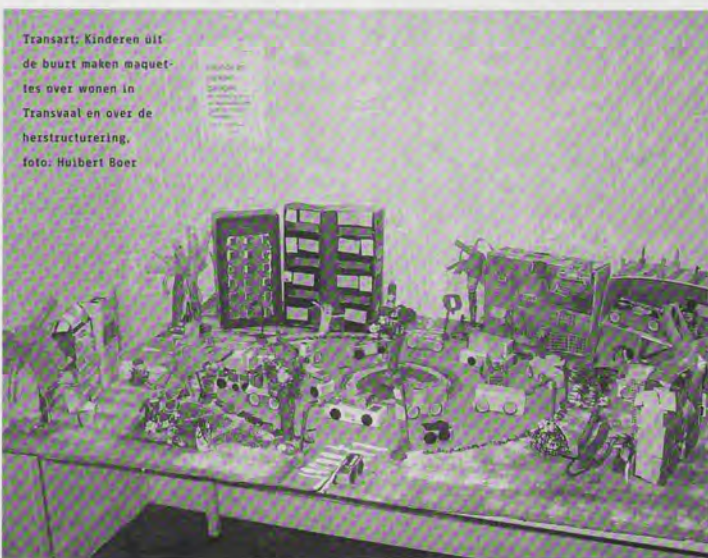
Na het bijwonen van de les kregen de deelnemers een architectuur- en pareltjeswandeling door de wijk Rustenburg-Oostbroek. In 1999 was de gemeente Den Haag van plan om in het kader van de stedelijke vernieuwing een flink deel van deze wijk te slopen. Hierop ontstond verzet van de bewoners die trots zijn op het speciale karakter van de wijk, met z'n Berlagiaanse architectuur, zicht-assen en vele kleinere en grotere pleintjes. Dit leidde tot overleg tussen de gemeente en de bewoners waaruit een alternatief plan voor de wijk is voortgekomen. Om de wijk aantrekkelijk te houden voor de zittende bewoners moesten de woningen vergroot worden. Dit gebeurt nu door woningen samen te voegen en dakopbouwen te plaatsen.

Daarnaast is er een plan ontwikkeld voor de openbare ruimte, met name om de vele verwarloosde pleintjes op te waarderen tot zogenaamde pareltjes. Om een beeld te krijgen van het speciale karakter van de wijk maakten de deelnemers een wandeling door Rustenburg-Oostbroek. Deze architectuur- en pareltjeswandeling werd begeleid door Henk Overdijk van de werkgroep Wapenveldstraat en Heleen Claringboud, projectleider van milieucommunicatie voor het project Duurzame wijk.

In het kader van het project Duurzame Wijk volgden een aantal wijkbewoners een cursus om rondleidingen door de wijk geven. De werkgroep Gooilaan gaf de deelnemers een uitgebreide toelichting over het pareltje op de Gooilaan. Voordat dit plantsoen werd heringericht, was het een rommeltje. Nu is het er weer goed toeven. De wandeling eindigde in het Milieu Service Punt het Zuiderpark waar de dag werd afgesloten met een hapje en drankje.

De auteur is senior-adviseur samenlevingsopbouw bij Stichting BOOG

<



CMV-er heeft een

De CMV-er kan zijn deskundigheid benutten om zowel de lokale samenleving, de internationale verhoudingen, als de samenleving in ontwikkelingslanden te ondersteunen en te verbeteren, betogen Ardi Vleugels en Jille Belisario. Voor hun afstudeerscriptie gingen zij, samen met zes andere Nederlandse jongeren, naar de Filippijnen waar zij een participatieproject voor jongeren opzetten. "De CMV-er kan zijn identiteit als opbouwwerker verruimen met het wereldburgerschap: de CMV-er heeft een wereld-taak."

De toenemende globalisering, het groeiend aantal allochtonen in de Nederlandse maatschappij, gevoegd bij de pogingen van ontwikkelingsamenwerking tot samenwerking te komen met het opbouwwerk, waren voor ons aanleiding te kiezen voor een afstudeeropdracht in het kader van Internationale Samenlevingsopbouw. De omgeving waarin de CMV-er werkt, de samenleving, heeft immers direct invloed op zijn beroepsontwikkeling en identiteit. De huidige omgeving van een CMV-er wordt, als gevolg van uiteenlopende processen als globalisering en individualisering (zie kader) gekenmerkt door 'moderne onoverzichtelijkheid'; aldus Vincent van Waal in Toekomstverkenning CMV(1998). Voor CMV-ers is het er in sommige opzichten niet eenvoudiger op geworden. Op dit moment speelt een deel van het CMV-werk zich nog steeds af op het niveau van buurten, terwijl veel mensen zich juist niet meer zo op hun buurt oriënteren. Burgers in Nederland participeren vanuit het besef een betekenisvolle schakel te zijn in een groter geheel binnen een 'global society'.

Internationaal kader

Vanuit Nederlands oogpunt heeft samenlevingsopbouw als doel de verhoudingen rond het samenleven in wijken en steden en de leefbaarheid van de omgeving te verbeteren. Daarnaast heeft samenlevingsopbouw tot doel de positie van de 'kwetsbare groeperingen' te verbeteren. In het sociaal cultureel werk wordt participatie gezien als leermethode. Door deel te nemen aan bepaalde processen, activiteiten of projecten verruimt de burger zijn kennis, inzichten, mogelijkheden en/of vaardigheden. Een ander belangrijk doel van participatie is het creëren van inspraak en betrokkenheid bij bijvoorbeeld bestuur en beleid. Ons betoog beoogt dezelfde functie voor de CMV-er in een internationaal kader. De civiele maatschappij in ontwikkelingslanden beschouwen wij als de 'kwetsbare groeperingen' van een samenleving die wereld heet. Binnen de Internationale Samenlevingsopbouw heeft de CMV-er volgens ons de taak om de kracht van 'civiel societie's' in het Zuiden te vergroten. We doelen daarmee op meer gelijke kansen, grotere zelfredzaamheid, meer gelijkwaardige relaties, het verbeteren van de sociale verhoudingen in de internationale betrekkingen en het verbeteren van de zeggenschap van maatschappelijke organisaties en individuen in de internationale dialoog.

PISO

In haar scriptie introduceerde Ardi Vleugels een nieuw begrip: 'Participatieve Internationale Samenlevingsopbouw' (PISO). 'Participatieve' houdt in de activiteiten en processen waarin participatie wordt gebruikt als middel om bij te dragen aan internationale samenlevingsopbouw. Onder 'Internationale samenlevingsopbouw' vallen alle activiteiten van het opbouwwerk die bijdragen aan internationale samenwerking. De PISO-opbouwwerker zal zich hierbij meer moeten richten op horizontale relaties en de nadruk leggen op overdracht en uitwisseling van kennis en capaciteiten. Ook moet hij vooral een intermediaire en facilitaire rol vervullen bij het tot stand brengen van nieuwe samenwer-

kingsverbanden tussen maatschappelijke organisaties uit Noord en Zuid. Het uitgangspunt van samenwerking verschuift van ontwikkelingsamenwerking naar internationale samenwerking. De waarde van die samenwerking ligt in specifieke kennisuitwisseling tussen collega's op diverse werkvelden en culturele achtergrond, en beleidsintegratie op verschillende niveaus. Tegelijkertijd werkt PISO aan verticale participatie en het creëren van draagvlak voor een gedeelde verantwoordelijkheid van bewoners in het zuiden, en die van ons hier in het westen. Uitgangspunt daarbij is dat bewoners begrijpen dat ze een gezamenlijke toekomst hebben en bereid zijn actief te werken aan de vormgeving daarvan.

Praktische toepassing

Jille Belisario verkende in haar scriptie de praktische toepassing van deze ideeën. Ze ging daarbij uit van haar expertise als professional van de verschillende actoren in onze samenleving die eventueel zijn in te zetten voor de ontwikkeling daar. Om dit te verwezenlijken richtte ze de Stichting Sumpay Mindanao International op. Deze stichting heeft als doel op korte termijn bij te dragen aan de ontwikkeling van de bewoners van Mindanao, een eiland in de Filippijnen. Ze wil dit doen door het ondersteunen van de inzet van bewoners om zelf vorm te geven aan hun gemeenschap. Sumpay zal zelforganisaties in Mindanao assisteren in het verwerven van diensten van de internationale instellingen. Op de lange termijn heeft Sumpay als doelstelling draagvlak te creëren voor de belangen en van de Tri-people¹) van Mindanao en hun initiatieven voor vrede en duurzame ontwikkeling. Ook wil de stichting samenwerkingsverbanden stimuleren tussen maatschappelijke organisaties in Nederland en in Mindanao.

Bottom-up

Om te beginnen heeft Stichting Sumpay een project opgezet dat past in de visie van Internationale Samenlevingsopbouw. Het project had als titel De Jongeren als actoren en beheerders van Vrede en Duurzame

Samenlevingsopbouw in een internationaal kader

wereldtaak

Globale Samenleving. Dit project wil de verticale participatie vanuit de jongerensector te bevorderen. De uitgangspunten van de stichting om jongeren te betrekken bij het vormgeven aan de internationale samenleving zijn:

- * Erkennung van het recht van jeugdigen op een eigen plek, letterlijk en figuurlijk. Beleidsparticipatie wordt daarmee niet gezien als een oefening of als een poging jongeren verantwoordelijk te maken voor beleid dat door volwassenen is bedacht.
- * Een sociaal-pedagogische grond, dat wil zeggen voorbereiding van jeugdigen op toekomstige taken en verantwoordelijkheden.
- * Een morele grond die de nadruk legt op de waarde die de samenleving hecht aan het gegeven dat mensen zich verantwoordelijk voelen en inzetten voor anderen.

Bij de uitvoering van het project lag de nadruk vooral op de gemeenschappelijkheid en het gedeelde belang en verantwoordelijkheid voor een duurzame toekomst. Persoonlijk contact en het aangaan van een dialoog met Filipijnse jongeren was een belangrijk onderdeel van het project. Ze hadden tot doel een menselijk gezicht te geven aan betrokkenheid voor elkaar. Dit contact met elkaar moest er uiteindelijk voor zorgen dat de jongeren uit Nederland goed geïnformeerd zijn en vanuit hun intrinsieke motivatie deel kunnen en willen nemen aan activiteiten voor Internationale Samenlevingsopbouw. Hiervoor zijn acht Nederlandse jongeren met verschillende opleidingen en culturele achtergrond naar de Filipijnen gegaan in het kader van het project van de Stichting Sumpay.

Jille Belisario, projectleider en vertegenwoordiger van Sumpay, was van mening dat deze bottom-up benadering de jongeren beter in staat stelt gemotiveerd te blijven initiatieven te ondernemen ten behoeve van Internationale Samenlevingsopbouw. Daardoor kunnen ze bovendien weer andere jongeren activeren en motiveren.

Globalisatie

'Met globalisatie wordt bedoeld dat de kenmerkende instituties van de moderne samenleving -een kapitalistisch georganiseerde economie, een industriële productiewijze, een in de natiestaat geordende politieke gemeenschap en een door militaire organisatie gecontroleerde geweldsmonopolie zich wereldwijd en in iedere sector van het maatschappelijk leven vestigen als de dominante grondslagen voor de inrichting van het bestaan. Deze instituties hebben zich losgemaakt van hun oorspronkelijke, aan een specifieke maatschappijformatie gebonden context en zijn op mondiale schaal in ieders leven binnengedrongen. En juist deze mondiale opmars van de moderne instituties is verantwoordelijk voor de voortdurende uitholling van historisch vertrouwde, lokale gebruiken en voor de permanente staat van voorlopigheid en onoverzichtelijkheid die zo kenmerkend is voor de (post)moderne ervaring. Maar tegelijkertijd wordt door hetzelfde globalisatieproces het handelen van mensen in het hier-en-nu verbonden met gebeurtenissen en ontwikkelingen die ver in ruimte en tijd van hen verwijderd zijn. Er ontstaan wereldwijde netwerken van mensen, die door hun gemeenschappelijke integratie in globale economische, politieke, technowetenschappelijke en culturele systemen op elkaar zijn aangewezen en invloed uitoefenen op elkaars lot. Hierdoor worden de voorwaarden en gevolgen van de aan lokale situaties en specifieke omgevingen gebonden daden en keuzes verweven met het bestaan van anderen, ook wanneer die aan de directe waarneming onttrokken zijn.' (Jansen, 1994, p. 84-85; in: Toekomstverkenning CMV (1998), Vincent van Waal)



De bus waarmee de Nederlandse delegatie rondtrok; aankomst bij de eerste nationale vredesconferentie in Mindanao.

Conferentie

De acht Nederlandse jongeren vertrokken hiervoor naar het Filipijnse eiland Mindanao. Tijdens hun verblijf bezochten ze de eerste nationale vredesconferentie in Mindanao waaraan zo'n vierhonderd jongeren deelnamen. De deelnemers waren ver-

tegenwoordigers van verschillende volken uit diverse delen van Mindanao. Voor de Nederlandse groep was de conferentie een uitgelezen mogelijkheid om in gesprek te gaan met de jongeren in Mindanao. Een week lang hebben zij geslapen, gegeten en gedebatteerd, samen met Lumads, Moro's



(moslims) en christenen. Vooral de persoonlijke verhalen zijn hen bijgebleven: moslims die zich moeten bekeren tot het christendom om naar de universiteit te kunnen gaan; vissers die -uit angst om opgepakt te worden door de Amerikanen-, niet uitvaren waardoor de armoede en honger in hun dorp groeit; de werving van de Abu Sayyaf door kansloze jongeren gouden bergen te beloven; Lumads die zonder pardon verdreven worden van huis en haard... Wat voor vertrek een onbekend eiland met enkele problemen leek, wordt ineens een trieste realiteit. De armoede en het ongelofte in een corrupt systeem lijken te leiden tot wanhoop, en daarmee tot gewapende conflicten.

Symposium

Terug in Nederland organiseerde de Nederlandse groep een symposium onder de naam: Why should you care? And if you care: what can you do? Een dag lang discussieerden organisaties die actief zijn in ontwikkelingsamenwerking en allerlei jongeren over deze vragen. Uitkomst van deze discussie is dat wij ons inderdaad zorgen moeten maken over situaties elders in de wereld. Zo niet om humanitaire redenen, dan toch wel uit eigenbelang. De invloed van armoede en gewapende conflicten elders in de wereld is merkbaar in onze directe omgeving. Zo was de gehele wereld verdeeld door de Amerikaanse aanval op Irak, zonder steun van de VN. Ook in Amsterdam werd massaal gedemonstreerd. De terroristische aanslagen in Mindanao treffen niet alleen de Filipino's. Terrorisme, zo blijkt ook uit de aanslag op 11 septem-

ber 2001, is een strijd zonder landsgrenzen. De strijd op Mindanao is vergelijkbaar met de strijd die nu wereldwijd plaatsvindt. Waar mensen in armoede leven en bedreigd worden in hun bestaanswijze zullen zij vechten voor het recht op welvaart en welbevinden. Uiteindelijk heeft de Nederlandse groep jongeren Stichting Sumpay aangeboden ambassadeurs te worden voor het vredesproces in Mindanao. Op dit moment ondersteunen de ambassadeurs een initiatief van de Lumads in Cotabato. In het jaar 2004 zijn zij van plan om nog een keer met de jonge-

Aan het project namen onderstaande jongeren deel:

Lenny Janssen en Robert Kockelkoren, IJU-internationale Jeugd Uitwisseling (Arnhem), Ekrem Karadeniz, SUN- Studenten Unie Nederland (Turkse studenten vereniging, Amsterdam), Wouter Kulche, student journalistiek aan de Hogeschool van Utrecht, Irene van Rij, student culturele antropologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam, Jasper Mol, afgestudeerd aan de Landbouw Universiteit Wageningen, richting Tropische Landbouw en projectmedewerker bij het ministerie van Landbouw, Nijverheid en Visserij, Ardi Vleugels, student maatschappelijk vorming aan de Hogeschool van Amsterdam, Jille Belisario, student maatschappelijk vorming aan de Hogeschool van Amsterdam.

ren uit Mindanao in dialoog te gaan over hun gemeenschappelijke toekomst.

Uiteindelijk hebben de volgende organisaties bijgedragen aan de realisering van dit project: Novib, NCDO, Karmelieten, MSC, Transnational Institute, Commission for Filipino Migrant Workers, Fidoc Filipino Documentation Center, Interkerkelijke Vredes Beraad, Den Haag, COS Noord-Holland Zuid, Sumpay Mindanao in de Filippijnen.

Meer informatie: Stichting Sumpay, e-mail: sumpay_min_int@yahoo.com

1) Tri-people is de benaming van de drie verschillende bevolkingsgroepen van Mindanao: Moro (moslimbewoners), Lumad (inheemse bevolking) en de Settlers (kolonisten afkomstig van de noordelijke eilanden Luzon en Visayas, voornamelijk christenen).

De auteurs zijn in juni 2001 afgestudeerd aan de Hogeschool van Amsterdam, richting Culturele en Maatschappelijke Vorming.

<

'Dynamiek en lawaai horen bij de stad'



Thema: Vertrutting of openbare orde

'Vertrutten' de steden met hun alcohol-, bloot-, samenscholings- en herrieverboden? Of zijn deze regels simpelweg nodig om de steding eraan te herinneren dat hij leeft tussen een grote groep mensen en niet almaar kan doen wat hem op dat moment welgevalt? 'De openbare orde proberen te garanderen lijkt mij geen vertrutting.'

Het is trend om steeds meer te verbieden op steeds meer specifieke plekken in de stad, constateerde bestuurskundige Marcel Boogers van de Universiteit van Tilburg eerder in deze krant. Het Haagse Zuiderpark en nabije omgeving wordt op wedstrijddagen van ADO drooggelegd en een dag later werd ook het drankverbod dat al langer geldt in de hal van het Centraal Station uitgebreid. Steden, die toch altijd het imago met zich meedragen van vrijplaatsen, gaan volgens Boogers steeds meer op een dorp lijken. 'Vertrutting ligt op de loer. Natuurlijk zijn al die verboden het antwoord op reële problemen, maar dit slaat een beetje ver door.' 'De tragiek van regelgeving is de algemeenheid ervan, want er vallen ook mensen onder die zich niet misdragen.' Stadsocioloog Vincent Smit is wel voorstander van de recente besluiten van het Haagse bestuur. 'Verboden zijn een verhaal openbare orde en veiligheid en dat wil een gemeente zo goed mogelijk te doen. De openbare orde proberen te garanderen lijkt mij geen vertrutting. En natuurlijk zullen in een stad verschillen van inzichten bestaan over zo'n alcoholverbod. De een zal zeggen 'Laat die jongens wat pilsjes

drinken en als dat een bushokje kost is dat niet zo erg, terwijl een volgende persoon daar totaal anders over zal denken.' Smit, voor de VROM-raad bezig met vraagstukken rond wonen en stedelijke ontwikkelingen, verwacht zelf ook niet dat stadsbewoners zich zo storen aan de diverse verboden. 'Het grootste ongenoegen zit in het feit dat zij zich op bepaalde plekken en tijdstippen niet prettig voelen.'

Waarom vallen de woorden 'vertrutting' en 'de stad' wordt een dorp de laatste tijd dan zo vlot? Volgens Smit komt het omdat 'twee debatten door elkaar lopen.' 'Wordt het te klein gedacht of is er ruimte voor stedelijk allure? Dat is in mijn ogen iets anders dan wanneer een park wordt drooggelegd omdat het stadsbestuur wil voorkomen dat dronken voetbalsupporters de zaak laten escaleren.' 'Vaak lijken 'vertruttingsdiscussies' een kwestie te zijn van (oudere) binnenstadbewoners versus (jonge) bezoekers. Smit: 'Bij het wonen in het centrum kun je niet de rust van de heide verwachten. Daar hoort een zekere mate van dynamiek en lawaai bij. Maar ook daar geldt wat voor elk woonmilieu geldt; het moet beheersbaar blijven. Een gemeente is aanspreekbaar op leefbaarheid, zeker als ze willen dat er mensen in het centrum wonen. Het lastige hierbij is dat de grens nooit door één groep is vast te stellen. Daar wordt constant over gediscussieerd door bewoners, bestuurders, politie en andere gebruikers van de ruimte.'

Haagsche Courant 26 juli 2003 <

Bij het Landelijk Centrum Opbouwwerk in Zwolle verscheen onlangs een publicatie over dorpsconciërges, geschreven door Uschi Janssen en Rob Lammerts (Verwey-Jonker Instituut). In opdracht van de Overijsselse Vereniging Kleine Kernen (OVKK) deden beide auteurs onderzoek naar de kansen en mogelijkheden voor dorpsconciërges, met als doel een methode voor ontwikkeling en implementatie van de functie te construeren.

Maatschappelijke processen als de individualisering van het bestaan en fragmentarisering van het sociale leven - zoals het uit elkaar drijven van wonen, werken en recreëren - zijn mede de oorzaak van een zekere erosie van de sterke sociale structuur en de formele en informele structuren in kleine dorpen en gemeenschappen. Wederzijds hulp en veiligheid bieden wordt, ook op het platteland, minder vanzelfsprekend. Ook het (institutionele) voorzieningspeil op het platteland neemt meer en meer af en dorpsbewoners zijn steeds vaker aangewezen op het grotere centrumdorp of de nabijgelegen stad. Slecht of geen openbaar vervoer maken dat bewoners bijna volledig zijn aangewezen op eigen mobiliteit. Voor sociaal kwetsbaren als ouderen, chronisch zieken en mensen met lage inkomens wordt het wonen in een klein dorp steeds moeilijker en hulp vanuit de sociale netwerken steeds schaarser. Sociaal isolement kan het gevolg zijn. De OVKK stelde zich de vraag in hoeverre sociale activering bij kan dragen aan de aanpak van het hier geschetste probleem.

Gemeenten hebben sociale activering veelal hoog op de beleidsagenda: het bevorderen van maatschappelijke participatie van

zogenaamde fase 4-cliënten van sociale diensten en van de uitvoeringsorganisaties in de sociale zekerheid. Voor veel mensen in deze cliëntencategorie geldt dat ze wel degelijk over (latente) participatiemogelijkheden beschikken en gemeenten kunnen hen activeren middels het scheppen van WIW- en Instroom/Doorstroombanen. De geschetste toenemende leefbaarheidsproblematiek in kleine kernen vormt potentieel een nieuw aanbod ten behoeve van de maatschappelijke participatie door de doelgroep van sociale activering. Het realiseren van de functie dorpsconciërges, met een brede verscheidenheid aan werkzaamheden zou een nuttige vorm van additioneel werk kunnen zijn, althans dat was de verwachting van de OVKK. Reden voor deze vereniging het Verwey-Jonker Instituut te vragen onderzoek te verrichten.

Twee vragen dienden een antwoord te krijgen:

- * Wat is de betekenis van de functie van dorpsconciërges enerzijds als aanbod voor sociale activering en anderzijds als bijdrage aan versterking van de leefbaarheid van kleine kernen?
- * Op welke manier kan de functie van dorpsconciërges nader gestalte worden gegeven?

Dorpsconciërges

Het concept van de conciërgefunctie op het gebied van leefbaarheid is niet echt nieuw: in stedelijke situaties is de buurtconciërges bekend, veelal een functionaris in dienst van een professionele organisatie, zoals een woningcorporatie. De gedachten van de OVKK gingen uit naar het opdrachtgeverschap bij een vrijwilligersorganisatie zoals een Vereniging van Dorpsbelangen. Ook op het platteland kwamen al enigszins vergelijkbare functies voor, zoals die van dorpsbushulp waarmee begin negentiger jaren was geëxperimenteerd in de Friese dorpen Haskerdijken en Nieuwebrug. Deze functie was overigens meer categoriaal, namelijk geïmplementeerd binnen het gemeentelijk ouderensbeleid. Ook boodschappendiensten

en klussendiensten kwamen op het platteland al voor.

Het onderzoek, waarbij gekozen is voor een combinatie van literatuur- en ontwikkelingsonderzoek, richtte zich op tal van aspecten:

1. de organisatorische en financiële opzet van de projecten;
2. de werkopdracht van de dorpsconciërges (private of publieke dienstverlening);
3. de rol van de dorpsorganisaties als (inhoudelijk) werkgever;
4. de mogelijkheden voor het vinden van geschikte kandidaten;
5. de wijze van aanstelling (betaald of vrijwilligerswerk, of behoud van uitkering);
6. de benodigde begeleiding;
7. de binding van de dorpsconciërges met het werkgebied;
8. de waardering van de functie door de verschillende betrokkenen.

De onderzoekers hebben een aantal bestaande buurtbeheerbedrijven in stedelijke situaties onder de loep genomen om daarmee een referentiekader te verwerven voor de beschrijving en de analyse van een aantal projecten in plattelandsituaties.

Gemeente Loppersum

Deze Noord-Gröningsse gemeente zette al in 1994 de zogenaamde Vliegende Equipe op die onderhoudsdiensten levert aan non-profitinstellingen en verenigingen (dorpshuizen, speeltuinverenigingen) in diverse dorpen in de gemeente. Het project –een gemeentelijk initiatief– was een gevolg van een enquête naar de vraag wat er gedaan zou moeten worden om de leefbaarheid in de kernen te versterken. Een en ander in het kader van het toenmalige Sociale Vernieuwingsbeleid. De noodzaak van goed onderhoud van objecten van verenigingen en non-profitinstellingen in de diverse dorpen kon met additionele activiteiten van banenpoolers en JWG-ers worden opgevangen. De Loppersumse formule is in de loop der jaren uitgebreid met een Klussendienst, die ook voor particulier werk. Vliegende Equipe en Klussendienst functioneren onder projectleiding van

kansen voor leefbaarheid en sociale activering



Vliegende Equipe in Loppersum:

Plaatsing bankje leig productie bij jeu de boule baan in Stedum.

Foto: Tjitte Hoogkamp project-leider Vliegende Equipe

Werkprojecten Groningen, een provinciebreed opererende organisatie voor werktoeleidings-projecten. Personeel wordt ingeleend van de WIW-uitvoeringsorganisatie in het gebied, de *Stichting Emploi*.

De Vereniging Dorpsbelang in de gemeente stuurt de activiteiten van de Equipe mede aan.

Onderhoud van speeltuinen en speeltoestellen, bankjes, dorpshuizen, het maken en onderhouden van annoncekasten en het maken van zogenaamde babyhokjes voor de Stichting Kinderopvang Noord-Groningen vormen de voornaamste activiteiten in Loppersum.

Gemeente Het Bildt (Noord-Friesland)

In het dorp Minnertsiga startte in al in 1996 het project dorpsbeheer naar aanleiding van klachten van de bevolking over het lange wachten op het herstel van de stoep en het verwijderen van zwerfvuil. Ook voor andere dorpen in de gemeente zijn mensen aangesteld.

De dorpsbeheerder van Minnertsiga wordt grotendeels aangestuurd door de Vereniging van Dorpsbelang, maar ten dele ook door de opzichter buitendienst van de sector Werken van de gemeente. Uit een evaluatie is inmiddels gebleken dat de aansturing steeds meer plaatsvindt vanuit de gemeente en Dorpsbelang stelde dan ook vast dat de oorspronkelijke afspraken meer en meer verwaterden.

Gemeente Emmen

Emmen was een van de 147 gemeenten die in het kader van Sociale Vernieuwing rijksmiddelen kreeg om vorm te geven aan het betrekken van bewoners bij hun eigen omgeving. De middelen werden aangewend voor projecten in het kader van werk, inkomen en leefbaarheid. Hieruit ontstond onder meer een ontwikkelingsgroep buurtbeheer, waaruit de Stichting Buurtbeheer voortkwam. Dit is de werkgever van de buurt-/dorpsconciërges in ieder dorp of wijk binnen de gemeente. Per dorp is een

stuurgroep verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van dorps- of buurtbeheer. De conciërges worden door de stuurgroep aangestuurd, maar krijgen ook vragen rechtstreeks van bewoners.

Dienstverlening naar de burger staat hoog in het Emmense vaandel en daarbij speelt de conciërges een belangrijke rol, onder andere in de communicatie naar de burgers. Hij behandelt vragen en klachten van dorpsbewoners tijdens een spreekuur, maar doet ook zelf voorstellen voor het oplossen van knelpunten in het onderhoud. In de Emmense situatie beschikt de dorpsconciërges veelal over medewerkers (buurtwerkers) die uitsluitend op het uitvoerende vlak bezig zijn.

Gemeenten Zwijndrecht en Ridderkerk

De sociale diensten van beide gemeenten slaagden er onvoldoende in hun reïntegratiedoelstelling waar te maken, hetgeen leidde tot het privatiseren van dit onderdeel van beide diensten. *Sagenn* werd de gepri-



vatiseerde reïntegratiedienst. Deze dienst besteedt aandacht aan WIW-ers, Melkertbanen, kandidaten voor sociale activering en jongeren in Halt-projecten. De gemeenten hebben zich garant gesteld voor bepaalde werkzaamheden voor I/D'ers. Zodoende heeft Stichting Extend (opgericht voor intensieve begeleiding van I/D'ers en voor ontwikkeling van de werkgelegenheid van de door *Sagenn* te reïntegreren werkgevers) een continu aanbod via de gemeenten Ridderkerk en Zwijndrecht. De opdrachtgevers van de Stichting Extend zijn steeds partijen die op non-profit of not-for-profitbasis bezig zijn, zoals afdelingen of diensten van gemeentelijke bedrijven, woningcorporaties, particuliere stichtingen, verenigingen en welzijnsinstellingen. De werkzaamheden zijn additioneel van aard, zoals verwijderen van zwerfvuil, snoeien, bos maaien, herstellen van kleine schades aan straatmeubilair en dergelijke.

Gemeente Deurne

De leegloop aan voorzieningen ging ook aan de kleine dorpen in de gemeente Deurne niet voorbij. Dit aspect van de leefbaarheidsproblematiek had de aandacht van de gemeente en men speelde met het idee van het inrichten van een soort voorposten van verschillende voorzieningen waar bewoners terecht konden voor informatie en advies. Het gelijktijdige initiatief van de gemeente Deurne, de Stichting Welzijn Deurne (SWD) en de Dorpsraad van Helenaveen leidde tot

het oprichten van een projectgroep, die dit idee verder ging uitwerken. Binnen de gemeente Deurne stond de leefbaarheid in Helenaveen het meest onder druk, met name vanwege de afstand naar de voorzieningen in Deurne. In Helenaveen werd een Dorpservicecentrum ontwikkeld door vijf partijen: gemeente, SWD, de Dorpsraad Helenaveen, de Kruisvereniging en Staatsbosbeheer (die een dependance zocht voor haar bezoekerscentrum in Mariapeel). Het centrum wordt bemenst door vrijwilligers en een uit WIW-middelen betaalde kracht: de dorpsconciërge. Zijn functie omvat een mix van taken, te onderscheiden in fysiek ruimtelijke taken en sociale taken. Enerzijds gaat het dan om de bekende stoepetegel, anderzijds de signaleringsfunctie: contacten met bewoners kunnen leiden tot het onder de aandacht brengen van bijvoorbeeld dreigend isolement

Vijf portretten laten brede verschijningsvorm zien van het fenomeen dorpsconciërge

bij instellingen. De dorpsconciërge van Helenaveen verzorgt ook de distributie van koelversmaaltijden voor ouderen over de verschillende kernen binnen de gemeente. Tenslotte onderhoudt hij het gebouw van het Dorpservicecentrum en is gastheer bij vergaderingen.

Conclusies

De vijf portretten van de vijf initiatieven laten een brede verschijningsvorm zien van het fenomeen dorpsconciërge en de studie van Janssen en Lammerts eindigt dan ook met een tiental pagina's conclusies en aanbevelingen.

Doelen

De projecten zijn naar doel te onderscheiden: enerzijds verbetering van de leefbaarheid met de dorpsconciërge als middel; het initiatief ligt dan vooral bij de Vereniging van Dorpsbelang.

Anderzijds is de reïntegratie van werklozen het primaire doel en kan additioneel werk ten goede komen aan de leefbaarheid van buurt of dorp.

Verschuivingen in het takenpakket

In de takenpakketten bleken nogal wat verschuivingen te zijn opgetreden. Soms hield dat verband met de kennis en kunde waarover de betrokken conciërge beschikte, maar veelal ging het met name om vraagstukken rond de additionaliteit van de werkzaamheden.

Opdrachtgeverschap

In de onderzochte praktijken bleek dat het opdrachtgeverschap in meerdere handen kan liggen hetgeen gevolgen heeft voor de mate van aansturing en verwachtingen van de opdrachtgever.

Eenduidigheid van taken en aansturing is vooral van belang voor langdurig werklozen essentieel; zij hebben helderheid en goede begeleiding nodig

Mandatering

Bij mandatering is aan de orde in hoeverre de conciërge van zijn opdrachtgever het recht heeft gekregen om zelf te beslissen wat tot zijn taakveld hoort en wat niet. Het mandaat levert geen problemen op wanneer het regelmatig terugkerende taken van de conciërge zijn en wanneer er sprake

is van signalerende taken. Bij incidentele vragen over sociale taken komen vaak problemen voor. *Continuïteit*
In- en uitstroomverplichtingen kunnen problemen opleveren voor zowel het project als de conciërge zelf. Ook voor

de bewoners kan dit problemen opleveren omdat de herkenbaarheid van de functie minder wordt.

Aansturing en begeleiding

De onderzoekers onderscheiden drie typen aansturing, afhankelijk van de kwaliteiten van de persoon van de dorpsconciërge:



Koffiepaauze tijdens werkzaamheden (plaatsing vier speeltoestellen) in Zeerijp (gem. Loppersum)
Foto: Tjilte Hoogkamp

College van Toezicht Opbouwwerk vernieuwd

Toetreding nieuwe leden én precisering taakstelling college geregeld

Het College van Toezicht op het Opbouwwerk dat zeer onlangs haar 38e vergadering hield heeft besloten tot een bijstelling van de tenaamstelling van het college. In overweging nemend dat de agenda van het college overwegend advieswerkzaamheden omvat, is besloten tot de vernoeming als College van Advies en Toezicht Opbouwwerk (CATO), een tenaamstelling die meer adequaat de werkzaamheden reflecteert én, in de vermelde beginletter weergave CATO, vooral ook wijsheid.

Het college heeft ook een nieuwe samenstelling gekregen door de toetreding van twee nieuwe leden. Recentelijk werden achtereenvolgens geïnstalleerd:

- drs. Bert Middel, lector Sociale Interventie aan de Noordelijke Hogeschool te Leeuwarden, tevens Eerste-Kamerlid
- mevrouw Wil Hoek, zelfstandig ondernemer, voorheen werkzaam als manager Humanitas Noord-Nederland.

Zoals bekend maken verder deel uit van het College van Advies en Toezicht:

- prof. dr. Lambert Mulder (voorzitter),
- dr. Koos Vos,
- Dick Bussing,
- mr. dr. Joyce Hes,
- Reint Meijer
- Wil van de Leur.

In haar laatste vergadering besprak het college ondermeer (op verzoek van de beroepsvereniging BON) visities als kwaliteitsinstrument, alsmede de validatie van het competentie-profiel opbouwwerk. Tevens kwamen enkele opleidingstrajecten aan de orde.

- * intensieve aansturing; nodig als de persoon niet goed in staat is zelfstandig te werken;
- * gelaagde aansturing; de conciërge is meer 'meewerkend voorman';
- * aansturing op afstand; in feite de conciërge met een breed mandaat.

Aanbevelingen

Lammerts en Janssen besluiten hun studie met een aantal heldere aanbevelingen:

- * Voor een heldere taakafbakening voor wat betreft de werkzaamheden van de dorpsconciërge is het nodig je van tevoren te verzekeren van een goed draagvlak.
- * Zorg voor een duidelijke positionering en inbedding van de functie van dorpsconciërge in het dorp.
- * De bevoegdheden en het mandaat van de conciërge moeten afgestemd zijn op en aansluiten bij de bevoegdheden van anderen.
- * Zorg er voor dat de continuïteit van de functie gewaarborgd is.
- * Een goede begeleiding van de conciërge dient zowel gericht te zijn op het vergroten van de vaardigheden om de functie goed te kunnen vervullen als op de vaardigheden die nodig zijn om door te kunnen stromen naar een vaste baan.
- * Zoek aansluiting bij aanpalende beleids-thema's om enerzijds voldoende instroom op de functie te garanderen, anderzijds om een flexibele invulling van de voorziening dorpsconciërge te waarborgen.

Dorp conciërges, Kansen voor leefbaarheid en sociale activering op het platteland) is een informatief, goed leesbaar rapport.

Inspirerende casuïstiek kan de lezer op weg helpen een voor zijn situatie passend concept te ontwikkelen, waarbij een tegelijk met de studie verschenen werkboek¹⁾, samengesteld door Jenze Fokkema (COMMON Organisatie advies en training) een handzaam stappentraject schetst om daadwerkelijk aan de slag te gaan. Aanraders!!

1) *Dorpsconciërges, Kansen voor leefbaarheid en sociale activering op het platteland*. Drs. Uschi Janssen en drs. Rob Lammerts. Utrecht 2003. ISBN: 90-804823-5-8.

2) *Een dorpsconciërge. Drie vliegen in een klap!* Werkboek voor het opzetten van een voorziening Dorpsconciërge. Zwolle maart 2003. ISBN: 90-804823-6-6.

Beide uitgaven kunnen worden besteld bij LCO-Zwolle, Tel: 038-4232112, E-mail: lcoz@opbouwwerk.nl. Kosten: € 13,50 per stuk (inclusief verzendkosten) of € 26,— voor beide uitgaven (eveneens inclusief verzendkosten).

<

Van kutmarokkaan tot modelstudent en high potential op de arbeidsmarkt

't Is zwaar klote, vindt de man in de straat. Terwijl Nederland nog nooit zo rijk is geweest, verkeren de Nederlanders in een collectieve depressie. Alle alarmbellen rinkelen. Er wordt te weinig geconsumeerd. In plaats van drie keer per week gaan mensen nog maar één keer per week uit eten, legt Willem van Kooten, multimiljonair en medeoprichter van Leefbaar Nederland, ons uit op tv. De vraag of meer, meer, meer wel de weg is die we op moeten, houdt niemand bezig. Natuurlijk zorgt de economische stagnatie ook voor echte problemen.

Vooraf voor kwetsbare groepen ziet de toekomst op de arbeidsmarkt er bij de olopende werkloosheid slecht uit. Bijvoorbeeld voor allochtone jongeren, die zonder diploma van school gaan. Maar ook onder allochtonen is het niet eerlijk verdeeld. Tegenover de 20 procent uitvalers staat het succesverhaal van hun goed boerende broeders en vooral zusters. Ze bevollen in steeds grotere getale hogescholen en universiteiten. Ze doen het goed op de arbeidsmarkt, ondanks 11 september en de groeiende intolerantie. Ze vinden nagenoeg even vaak werk dat past bij hun opleidingsniveau tegen dezelfde beloning als autochtone starters, blijkt uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Rapportage Minderheden, versijnt in september).

Intermediair (10 juli 2003) wijdt er een coververhaal aan: *Het stille succes van hoogopgeleide allochtonen*.

Daaruit blijkt dat ook kansrijke

allochtonen genoeg hindernissen op hun weg vinden: de economische recessie, discriminatie (een Arabische naam onder een sollicitatiebrief is nog steeds een handicap) en het gevoel niet welkom te zijn en zich steeds te moeten rechtvaardigen en bewijzen. Tenslotte stuiten ook hoogopgeleide allochtonen kennelijk op het glazen plafond.

Bedrijven zien echter steeds meer het belang in van diversiteit, zowel in de slag om schaars, jong talent als uit marktverwegingen (etnomaarketing). Dat is overigens niet meteen een garantie voor succes. Tegenover het succesvol voorbeeld van RV5, dat er middels het aantrekken van 25 Turkse verzekeringsadviseurs in korte tijd in is geslaagd om marktleider te worden in de Turks-Nederlandse gemeenschap, staan de ervaringen van het elektriciteitsbedrijf Nuon met het al tweeënhalf jaar lopende project *Kleurrijk ondernemen*:

"Veel van onze klanten zitten in Amsterdam, één blik op de bevolkingssamenstelling daar maakt duidelijk dat we ook iets aan ons personeelsbestand moeten doen", zegt projectleider Elmer Schaap. Maar hoewel volgens hem heel het bedrijf inmiddels doordrongen is van de noodzaak ervan, is de instroom van allochtone werknemers slechts zeer licht toegenomen en is van doorstroom naar managementfuncties al helemaal geen sprake.

Volgens de onderzoekers van het CBS zijn hoogopgeleide allochtonen sociaal flexibeler dan hun autochtone soortgenoten. Hun kennis van meerdere culturen maakt hen aantrekkelijk voor internationaal opererende bedrijven.

Discussie

"Ik heb geen behoefte om te bewijzen dat ik als Turk goed presteer. Ik heb juist de behoefte om te bewijzen dat ik als persoon de beste ben. Beter dan Jan, Piet of Hassan"

Op de sites Magreb.nl, Lokum.nl en Suriname.nl wordt gediscussieerd over ervaringen met vooroordelen en discriminatie op het werk. **Intermediair** citeert uit enkele discussiebijdragen:

"Ik werk zelf als vrouw al jaren in een keiharde mannenwereld, de ICT. Als vrouw ben je zowel een concurrent voor de mannen, die totaal niet gewend zijn aan buitenlandse vrouwen op bepaalde posities, als voor de weinig aanwezige vrouwen, die superjaloers zijn op jouw exotische uitstraling. Je komt vooruit als je goed kunt slijmen, een verkapte vorm van corruptie die ze hier netwerken noemen. Soms wil een kort rokje wel helpen!"

"De wereld zit niet op ons te wachten" (Marijke van Lent, VVD). De economische recessie treft ook de 84 Kamerleden, die na de verkiezingen van mei 2002 op zoek moesten naar een nieuwe baan (**Intermediair, 3 juli 2003**). Voorheen rolden ex-Kamerleden bijna automatisch in een baan als burgemeester, wethouder of bestuurder van een maatschappelijke organisatie. Tegenwoordig ondervinden ze de gevolgen van het geschonden vertrouwen in de politiek. De traditionele baantjesmolen werkt niet meer. Alleen excellente Kamerleden of politici met een uitgebreid netwerk worden nog gevraagd, aldus Gijp van Soest van werving- en selectiebureau Mecuri Urval dat een speciale afdeling heeft voor oud-politici: *"Helaas denken veel Kamerleden dat ze alleen geschikt zijn voor een politiek-bestuurlijke functie. Ik raad ze aan een assessment te doen. Ze moeten leren over de schutting te kijken."* Volgens Van Soest moeten oud-Kamerleden zich meer richten op het bedrijfsleven. Het bedrijfsleven zit echter niet echt op ze te wachten, al bespeurt Van Soest

een lichte kentering. Jan Quist, directeur van Top Executive Coaching is overtuigd van de bruikbaarheid van ex-Kamerleden voor het bedrijfsleven: *"Het zijn hardwerkende, goed opgeleide professionals. Wie zich in de slangenkuil van de politiek weet te handhaven, bewijst dat hij heel wat in zijn mars heeft."* Zelf bemiddelt hij voor functies van 125 duizend euro of meer. Daar zijn oud-Kamerleden volgens hem te licht voor. De match tussen bedrijfsleven en oud-Kamerleden is niet altijd een succes. PvdA-kamerlid Marja Wagenaar werd vorig jaar door Nuon met de nodige bombarie binnengehaald als directeur public strategy. Inmiddels heeft ze het veld weer geruimd.

Lulkoekbingo:

"Begin 2002 zijn we met een veelomvattende economic value added (EVA) gestart, met specifieke doelen en bijbehorende incentive-plannen. (...) Onze strategie is inzichtelijk en consistent. We hebben het volste vertrouwen in onze multi-channel, multi-brand. Multi-regional en multi-format benadering" (Cees van der Hoeven in het jaarverslag 2001 van Ahold). Bent u er nog. Als u het niet meer kunt volgen, hebt u een probleem volgens **Intermediair (3 juli 2003)**. Managementjargon wordt namelijk vooral gebruikt om de echte bedoelingen te verbergen. **Intermediair** biedt het recept. De eigenlijke boodschap luidt: Het gaat slecht financieel. Er is een achterstand in de betalingen. Dus wordt de productie verminderd en worden er mensen ontslagen.

Hoe verpak je die boodschap? Stap 1: voeg een aantal vage woorden toe die nooit kwaad kunnen, zoals context, pro-actief, relatief en per saldo. Stap 2: maak je boodschap gewichtiger door de woorden te verlenen. Stap 3: vermijd akelige woorden, zoals ontslag. Het resultaat: *"Per saldo is onze financiële situatie minder positief dan voorgaande jaren. In*

die context hebben we een achterstandspostie opgelopen in ons betalingsverkeer. Basiccally zullen we rekening houdend met de core competenties een nieuwe uitdaging zoeken voor een aantal medewerkers, en die zo nodig op grotere afstand positioneren. Daarbij baseren we ons op hun balanced score card. We gaan weer focussen op onze core business en het relatieve productieniveau volgens just in time principes aanpassen aan de te realiseren omzet."

Zomeropruiming

"Als een vrouw het huis van haar ouders erft, kan haar man het zonder haar medeweten verkopen". De Nederlandse vrouwen hebben hun achterstand op hun zusters in andere Europese landen op het gebied van arbeidsparticipatie, weliswaar vaak in deeltijd, inmiddels ingelopen. Met 65,9 procent loopt Nederland nog achter op Scandinavië en Zwitserland (I), maar ligt de participatiegraad ruim boven het gemiddelde van de Europese Unie van 55,5 procent. Dat was heel wat anders in de jaren vijftig van de vorige eeuw. Toen waren werkende vrouwen een zeldzaamheid en was het huismoederschap nog het hoogste ideaal voor de vrouw. **Het Historisch Nieuwsblad (juli/augustus 2003)** kijkt terug: "Een goede huisvrouw bleef thuis en zorgde voor het gezin. Dat hoorde nu eenmaal nu eenmaal zo in de jaren vijftig. Dat vrouwen konden werken, kwam niet bij mensen op."

Voor wie deze zomer op museumbezoek wil (de), zet het **Historisch Nieuwsblad** op een rij waar u naartoe moet en waar u beter weg kunt blijven. Het Drents Museum in Assen is de winnaar, op de voet gevolgd door het Limburgs Museum in Venlo. Het Haags Historisch Museum kunt u volgens het blad maar beter mijden. Eveneens troosteloos onderaan

bungelend aan de ranglijst van de eredivisie in het seizoen 2001-2002 was Fortuna Sittard. Fons Geraets reconstrueert in het **Historisch Nieuwsblad** de ondergang van voorganger Fortuna '54, 'het eerste slachtoffer van de verstrengeling van voetbal en bedrijfsleven'.

De geschiedenis van het slapen leert ons dat een lange ononderbroken nachtrust een recent fenomeen is. Tot in de negentiende eeuw werd de West-Europeaan ten minste één keer per nacht wakker. Daar heb ik nu ook last van.

Ik word gezien dus ik ben. Wie de smaak te pakken heeft gekregen van de in de vorige Kiosk opgediende psychoweetjes uit *Psychologie Magazine* kon deze zomer terecht bij **HP/De Tijd (11 juli 2003)**, het dubbel-dikke, jaarlijkse themanummer met als titel: *'Ik wil aandacht'*. Volgens het blad is de behoefte om op te vallen en erkend te worden een van de diepste drijfveren van de mens. Heden ten dage heeft die behoefte veel erg buitenissige proporties aangenomen. Anonimiteit is een schrikbeeld geworden. Aangemoedigd door het sterrendom Sommige mensen doen er alles aan om met hun hoofd (of met om het even welke andere lichaamsdelen) op televisie te komen. Het liefst willen ze zelf iets presenteren. Maar vooral beroemd worden: 'Van tv' Reality tv voorziet in die behoefte. Iedereen kan in no time van een gewone een bekende Nederlander worden. Andy Warhol's fifteen minutes of fame liggen tegenwoordig voor iedereen binnen bereik.

Het psychologenechtpaar 'de Kohnstammietjes' weet alles van het 'zelf'. Volgens hen is aandacht is een gevaarlijk goedje. De socioloog Thaddeus Müller, van wie vorig jaar het boek *De Warme Stad* verscheen, duidt het Vondelpark ('De Mensentuin') vanuit het oogpunt

van de schrijvende behoefte aan aandacht: "Er zijn denkers die zeggen de openbare ruimte bestaat niet, omdat iedereen binnen zijn eigen netwerk blijft. Maar het grijpige is: het kan wel. Zeker in het Vondelpark is het mogelijk om contact met vreemden te maken. Dit is niet een plaats waar mensen meteen doorlopen als je vraagt hoe laat het is. Je kunt hier ontspannen temidden van mensen, ook al heb je met niemand contact. Je moet je voorstellen dat dit terras helemaal leeg zou zijn. Dat zou een heel andere ervaring zijn". De aandachttrekker bij uitstek is de Bekende Nederlander. In

HP/De Tijd mogen Emiel Ratelband en Winnie de Jong hun ego nog eens publiekelijk strelen. Beatrijs Ritsema schrijft over de do's and don't's van het converseren. Volgens haar doen roddelverhalen het beter dan oeverloze egopraat. Mensen schreeuwen om aandacht. Aandacht is echter een schaars goed. Voor hen die tekort komen is nepaandacht gelukkig in ruime mate verkrijgbaar. Je kunt bijvoorbeeld in therapie gaan. Dat deed Emma Brunt na haar echtscheiding. Het heeft haar vertrouwen in de psychotherapie goed gedaan: "Van therapie word je geen beter mens. Je moet je bovendien heel wat laten welgevallen: met die echtscheiding ben je nu toch wel klaar, dacht ik zo." Nog een citaat: "Elke oudere psycho-analyticus die ik ken, schrikt alleen wakker als hij een jonge, vrouwelijke patiënt krijgt die details over haar seksleven vertelt."

(Volgens Chris Sprangers **Intermediair, 3 juli** - zijn we, ondanks een explosieve ontwikkeling van het biologisch onderzoek naar psychische stroomissen, voorlopig nog niet van de psychotherapie af. Pillen bieden in de naaste toekomst nog geen soelaas.)

Vakantievertier brengt het Grote-Ego-Kwartetspel. Met categorieën als Bankkraaiers

(Felix Rottenberg: "Volkswijk-fetisjist. Ondanks ziekbed nog steeds de zwarte weduwe der spin doctors. Talkshow-maniak met een zwak voor autoriteiten Paait en naait naargelang de wind waait."), Breedbeeldbuizers (Willem Oltmans: "Was jarenlang de sam-baleek op de stampot van Joseph Luns. Adviseerde Djengis Khan, Attila de Hun en J. Edgar Hoover. Gaf de wereldgeschiedenis op beslissende momenten een draai"), Egodruipers (Rob Scholte: "Superrealistisch computerschilder wiens ego enkele jaren terug ruwweg werd gehalveerd. Blijft niettemin nog genoeg van over/staan.") en Queenies (Heleen van Royen: "Schrijft met vleeskleurige inkt. Erken expert in de orale overlevering. Zelfopblaasbaar publiciteitswonder: is met geen verlostang uit de vaderlandse kolommen te cureteren.")

Het super-smaalenboek van de (stille) macht in Nederland "Alleen de af en toe rake typering en de afwezigheid van nummers maken de lijvige lijst aardiger om door te bladeren dan het telefoonboek." (quote uit *Het Parool*)

Voor wie echt niet wist hoe hij deze zomer zijn tijd moest verdienen, was er de zomerspecial van **Quote** (als aanbieding in één pakket met *HP/De Tijd* voor 6.95) met daarin de lijst van zeshonderd machtigste Nederlanders. Daarop prijkt, in alfabetische volgorde, iedereen die iets te betekenen hebben in bedrijfsleven, politiek, media of advocatuur, in alfabetische volgorde. Wie wilde weten hoe de rijken des lands wonen, kon tegelijk terecht in het reguliere julinummer van het blad.

<

Derde Nationale Dorpendag

Op zaterdag 13 september organiseert het LVKK de derde Nationale Dorpendag. Ook dit jaar is het de organisatoren gelukt een interessant en bijzonder programma samen te stellen. Emmeloord, plaats van het jaarlijkse pieperfestival, heeft er een feest bij! De Nationale Dorpendag is dé plek waar dorpen elkaar kunnen ontmoeten.

Het platteland leeft en dat blijft niet onopgemerkt. Het landelijk gebied en haar zes miljoen bewoners staan anno 2003 in de schijnwerpers. Perikelen rond MKZ, varkenspest en vogelpest maken dat 'het' platteland regelmatig over het tv-scherm rolt. Het verdwijnen van voorzieningen vergt creativiteit en een hoop zelfwerkzaamheid van dorpsbewoners. In het landelijk gebied zijn veel veranderingen gaande. Op agrarisch, maar ook op sociaal gebied. Zo zoeken steeds meer stedelingen, vaak ouderen, een fijne woonstee op het platteland. Plattelandsbeleid is voor verscheidene ministeries een item geworden. Gesteund door het LCO kon de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen een doorstart maken. De LVKK timmert nu aan de weg met de organisatie van de Derde Nationale Dorpendag.

Emmeloord 13 september

In 't Voorhuys te Emmeloord worden op zaterdag 13 september vijfhonderd deelnemers verwacht aan wat de 'nationale toogdag voor het platteland' genoemd kan worden.

De twee eerdere edities van de Dorpendag hadden als thema 'Kleine dorpen, vitaal platteland' (1999) en 'Het jaar van de vrijwilliger' (2001).

In 2003 is het thema: 'Leefbaarheid Centraal'. Tijdens het ochtendprogramma zullen gerenommeerde plattelandskenners spreken over vier aspecten van leefbaarheid.



- Kees de Ruyter, Directeur-Generaal ministerie van LNV, spreekt namens minister Veerman over plattelandsontwikkeling vanuit het politiek-bestuurlijk perspectief.
- Geard Benedictus, voorzitter Noordelijke Land- en Tuinbouworganisatie, houdt een inleiding vanuit de agrarische hoek.
- Jaap Modder, voorzitter van het College van Bestuur van het Knooppunt Arnhem-Nijmegen, belicht de ruimtelijk-fysieke aspecten van de leefbaarheid op het platteland.
- Clemence Ross-van Dorp, staatssecretaris van het ministerie van VWS, werpt een sociaal-culturele blik op het platteland.

Aansluitend nemen de sprekers zitting in een discussiepaneel waarbij deelnemers de kans krijgen ze het vuur aan de schenen te leggen.

Het middagprogramma wordt gevuld met acht workshops rond een diversiteit aan onderwerpen.

De LVKK organiseert de dag samen met LTO-Nederland, de KNHM en de vrouwenorganisaties NBvP Vrouwen van Nu, Passage en ZijActief.

Werkplaats voor de leefomgeving

Ter gelegenheid van de Dorpendag brengt de KNHM (Koninklijke Nederlandse Heidemaatschappij) een special uit van haar nieuwe magazine *Werkplaats voor de Leefomgeving*, geheel gewijd aan de Dorpendag en gevuld met een diversiteit aan artikelen en wetenswaardigheden rond leefbaarheid, platteland en kleine kernen. Een bewaarnummer!

Voor informatie over deelname aan de Dorpendag (kosten €15,- per persoon): www.opbouwwerk.nl (agenda)

LVKK, tel. 038- 4222282, e-mail m.hogenkamp.lvkk@opbouwwerk.nl.
Informatie over Werkplaats voor de Leefomgeving:
KNHM, tel. 026 - 4455146
of e-mail info@knhm.nl


<

burger jaarverslagen

vergeleken




Amersfoort



Gemeente
Roosendaal



gemeente Eindhoven



Gemeente Zevenaar



D R O N T E N



Gemeente Kerkrade

gemeente Tilburg

Dordrecht



Burgerjaarverslagen vergeleken

Dit jaar verschijnen voor het eerst Burgerjaarverslagen in het kader van de Wet Dualisering Gemeentebestuur die vorig jaar is doorgevoerd. Zoals u weet heeft zich daar de Commissie Elzinga mee onledig gehouden. Een citaat uit het verslag van deze commissie:

"Voor de burger is de burgemeester bij uitstek de belichaming van de gemeente. De burger verwacht met name van hem dat de gemeente naar hem luistert, rekening houdt met zijn belangen en hem fatsoenlijk behandelt. Daarom stelt de commissie voor dat de burgemeester toeziet op de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie, op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan de burger en op een adequate klachtbehandeling en over die onderwerpen jaarlijks aan de raad rapporteert."

In het hieronder afgedrukte overzicht van 32 burgerjaarverslagen is een eerste poging ondernomen om eens in kaart te brengen hoe gemeenten met deze nieuwe verplichting zijn omgegaan. In het gehanteerde schema van weergave staan de drie in het citaat gegeven onderwerpen centraal. Dat vormt (ideaaliter) de kern van ieder verslag. Daarnaast mocht iedere gemeente zelf bepalen aan welke andere gebieden men additioneel aandacht wenste te besteden. Veelvuldig treffen we hier het onderwerp veiligheid aan. Ook zijn er veel gemeenten die het verslag letterlijk als een burger(vader)verslag hebben opgevat en CV en takenpakket van de burgemeester zeer gedetailleerd weergeven. Sommige gemeenten hebben er veel geld ingestoken getuige het luxueuze drukwerk waarin een en ander is vevat. Andere gemeenten hebben hun geld meer in een zo democratisch mogelijke procedure gestoken, volgens welke het verslag tot stand moest komen. Gouda is hier een uitnemend voorbeeld van, maar ook de Heerenvense democratie mag er zijn. (Zie

verderop in dit blad). In die gevallen is natuurlijk de oplage van het drukwerk ook een belangrijke kostenpost. Die oplage wordt in lang niet ieder verslag vermeld. Ook de inwonersaantallen worden in de meeste verslagen niet vermeld. Voor de weergave van de inwonersaantallen in deze vergelijking is gebruik gemaakt van de Gids Gemeentebesturen 2003.

Ontbraken oplage en inwoners aantallen veelvuldig, ook was er in een flink aantal gevallen helemaal geen sprake van een colofon. Sommige gemeenten hebben hun best gedaan om het verslag een aardige titel mee te geven. De meeste hielden het echter kort en zakelijk.

Bij de weergave van de gegevens heb ik geprobeerd vast te stellen in hoeverre gemeenten zich al in 2002 of daarvoor hebben voorbereid op deze toekomstige taak. Dit valt enigszins af te leiden uit verricht onderzoek naar één van de drie kernpunten. Sommige gemeenten hebben al eerder geëntameerd onderzoek bestempeld als 'nulmeting', andere hebben een bewuste nulmeting gedaan. Er zijn er ook vele die bol staan van de goede voornemens op dat vlak: men gaat onderzoeken!

Bij 'type weergegeven informatie' heb ik geprobeerd onderscheid te maken tussen informatie die uit het gemeentelijk managementinformatiesysteem afkomstig is (organisatiegericht) en informatie van buiten: uit onderzoek naar de mening van de burgers. In bepaalde gevallen was er van weergave van geen van beide types sprake: weinig informatie in het algemeen dus.

Bij de kernpunten Burgerparticipatie, Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening en Klachtbehandeling heb ik me beperkt tot weergave van de elementen die voor de betreffende gemeente tot het domein van dit kernpunt behoorden. Zodoende krijgt de lezer toch een beetje een indruk van hoe een gemeente die thema's kennelijk vormgeeft. Er is veel variatie in dit opzicht. De grote tweedelingen zijn bij burgerparticipatie: wettelijk verplichte participatievormen zoals stemrecht en inspraak, vaak breed uitgemeten in diverse vormen waarop men burgers inspraak kan geven. Niettemin zijn er vele vormen van burgerparticipatie aan

mij de revue gepasseerd die het niveau van inspraak niet te boven gingen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we dan vergaande vormen van participatie als het beheer van een eigen wijkbudget, het indienen van een raadsvoorstel door burgers en diverse premie-op-actie systemen, ontleend aan het Rotterdamse Opzoomeren.

Bij kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening beperken vele gemeenten zich tot dienstverlening in engere zin, dat wil zeggen aan de balie, het loket cq. de bureaucratistische handelingen. Andere gemeenten beschouwen lesjes alles wat de gemeente doet op het gebied van het beheer van de openbare ruimte tot en met de diensten van het Gemeentearchief als dienstverlening.

Kortom, het is een bonte verzameling van moeilijk vergelijkbaar materiaal. Er is één burgemeester ronduit lyrisch geworden van de opdracht om een burgerjaarverslag te maken. Zie het gedicht van Mw. Anneke van Dok, burgemeester van Vlissingen hieronder:

Vlissingen

Er klinkt een klokje in mijn straat
Een bekend wijsje, dat mij even niet
Zo gauw te binnen schiet.
Maar in 't geheugen gegrift staat.

Het voert dartzel een muzikale twist
Met de sonore, schorre bas
Van een scheepshoorn in de mist
Zee en stad; zoals het altijd was.

En zoals het nu is en zijn zal later:
Het duel van kunst en water
Spranklend en vol weemoed tegelijkertijd
Vlissingen, door Middelburg steels benijdd

Er kleppert een kloeke ruïn over de keien
Met ruige sokken en gespierde dijen
De ringsteker draaft in volle vaart
Maar mist het doel en beklopt zijn paard

Er torent een hijskraan boven de kerk
Als gedenknaald van het zware werk
Van stoere scheepsbouwers in het hart
Van de stad die mij bekoort en tart

<

Gemeente Dordrecht

Datum uitgave: mei 2003

Omvang: 34 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en drukwerk uitbesteed

Titel: Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 119.821

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: geen
Type weergegeven informatie: integraal verzamelde organisatiegerichte informatie

Burgerparticipatie: niveau inspraak

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: organisatiegerichte informatie

Klachtbehandeling: Algemeen, Awb, commissie Beroep- en Bezwaarschriften, ombudsman, gemeentebelastingen, GSD en Stadswerken.

Kwaliteitssysteem: Ja, INK-model

Gebruik ICT: Internet Stadspanel, e-loket

Interactief: antwoordkaartje bijgesloten

Opmerkingen: Jaarverslag Klachten separaat verschenen
Algemene indruk: geschreven op basis van eigen beleidsinformatie. Het is meer een beschrijving van wat de gemeente doet, dan van wat de burger ervan vindt.

Typering: soort PR-brochure

Gemeente Roosendaal

Datum uitgave: juni 2003

Omvang: 38 A-4

Type uitgave: full colour kaft, sober binnenwerk

Intern geproduceerd of uitbesteed: intern

Titel: Burgerjaarverslag 2002, De burger telt.

Aantal inwoners: 77.648

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: geen

Type weergegeven informatie: deels op basis van een Klacht

Afhandeling Systeem, deels organisatiegericht, per afdeling.

Burgerparticipatie: uitgebreid verslag: projecten, wijkgericht werken, bewonersparticipatie en inspraak.

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: organisatiegerichte info.

Klachtbehandeling: er is een integraal Klacht Afhandeling Systeem (KAS) in ontwikkeling. Het is al in gebruik voor Stadsontwikkeling en Beheer. De sectoren Milieu, Cultuur en Maatschappij, Politie, WOZ moeten nog worden opgenomen. Verslag van de Beroep en Bezwaarschriften, Vergunningen en het Gemeentearchief.

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: email

Interactief: nee

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: een degelijke aanzet tot het op den duur systematisch meten en weergeven van de tevredenheid van de burger.

Typering: Beleidsstuk.

Gemeente Kerkrade

Datum uitgave: juni 2003

Omvang: 32 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en drukwerk uitbesteed

Titel: Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 51.062

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: ja

Type weergegeven informatie: organisatiegerichte informatie, enquête-uitkomsten

Burgerparticipatie: inspraak, adviesraden, referendum, wijkgericht werken, buurtschouwen

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: uitkomsten van Burgeronderzoek Parkstad Limburg 2001

Klachtbehandeling: bezwaarschriften, algemene klachten

Kwaliteitssysteem: geen

Gebruik ICT: burgerjaarverslag op de website

Interactief: reacties per post/email gevraagd

Opmerkingen: jaarverslag van de Centrale bezwaarschriften- en klachtencommissie separaat verschenen
Algemene indruk: substantieel, want ook informatie over de waardering van burgers weergegeven
Typering: ziet er zeer luxe uit

Gemeente Dronten

Datum uitgave: niet vermeld

Omvang: 12 A-4 + reactieformulier

Type uitgave: eenvoudig

Intern geproduceerd of uitbesteed: volledig intern

Titel: Verantwoord op koers? Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 35.244

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over drie kernpunten: geen

Type weergegeven informatie: organisatiegericht

Burgerparticipatie: inspraak, buurtschouwen

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: start digitaal burgerpanel om kwaliteit te meten aangekondigd

Klachtbehandeling: afhandeling algemene klachten, ook via de ombudsman

Kwaliteitssysteem: geen

Gebruik ICT: voornemens website te gebruiken voor dienstverlening

Interactief: reactieformulier bijgevoegd

Opmerkingen: staat bol van de voornemens

Algemene indruk: beetje 'dun'

Typering: sober uitgevoerd

Gemeente Den Helder

Datum uitgave: augustus 2003

Omvang: 48 A-4

Type uitgave: niet bekend

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: In Alle Helderheid, Burgerjaarverslag 2002 Den Helder
Aantal inwoners: 60.038

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: ja, enquête over burgerparticipatie en onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en mening van burgers

Burgerparticipatie: er is een enquête gehouden onder de burgers om hun ideeën over de invulling van Dualisering te peilen, burgerinitiatief: het recht van burgers zelf items aan de raadsagenda tot te voegen is naar aanleiding hiervan ingevoerd. Inspraak, referendum.

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: diverse handelingen kunnen via de website, uit eigen en landelijk onderzoek is een degelijk beeld ontstaan van de waardering van de burger.

Klachtbehandeling: lid van de Nationale Ombudsman per 1-1-2002, klachtenregistratie, bezwaarschriften Cie. Algemene Bijstandswet, Cie. Bezwaar- en Beroepschriften

Kwaliteitssysteem: geen

Gebruik ICT: Burgerjaarverslag op de website, gemeentelijke dienstverlening via website

Interactief: digitaal

Opmerkingen: hoofdstuk over Klachtafhandeling heet: Iedere klacht is een gratis advies!

Algemene indruk: degelijk, mening van de burgers over diverse onderwerpen wordt gepeild.

Typering: nog geen gedrukte versie beschikbaar, qua inhoud uitgebreid.

Gemeente Zevenaar

Datum uitgave: niet vermeld

Omvang: 18 A-4 incl. bijlagen

Type uitgave: eenvoudig

Intern geproduceerd of uitbesteed: intern

Titel: Gemeente Zevenaar, Jaarverslag 2002

Aantal inwoners: 26.299

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: geen

Type weergegeven informatie: organisatiegericht

Burgerparticipatie: interactieve beleidsvorming, wijkbeheer

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: digitale dienstverlening is in ontwikkeling, organisatiegericht

Klachtbehandeling: enquête onder bijstandsgerechtigden

Kwaliteitssysteem: INK-model

Gebruik ICT: in ontwikkeling

Interactief: nee

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: beetje 'dun'

Typering: oppervlakkig verslag van wat de gemeente doet

Gemeente Eindhoven

Datum uitgave: juni 2003

Omvang: 62 A-4

Type uitgave: eenvoudig

Intern geproduceerd of uitbesteed: intern

Titel: Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 201.728

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: ja

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en de mening van de burger over diverse onderwerpen

Burgerparticipatie: uitgebreid: 'geregelde' (=volgens de wet vereiste) vormen van burgerparticipatie, gebiedsgericht (vooral via de bewonersorganisaties), thema gericht (via enquetes) en doelgroepgericht (diverse panels)

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: in hoge mate digitaal, er wordt ook veel geïnvesteerd in toenemend ICT-gebruik door de burger (Kennismarkt, Digitale Broedplaats en Superpilot). Uit onderzoek blijkt dat de burger zeer tevreden is met de digitale dienstverlening.

Klachtbehandeling: bezwaarschriften, diverse, op het gebied van sociale zaken, belastingen

Kwaliteitssysteem: ISO en INK

Gebruik ICT: zeer intensief, burgerjaarverslag ook op de website

Interactief: via website aan burgers mening vragen

Opmerkingen: er wordt nadrukkelijk gesteld dat het burgerjaarverslag geen verantwoording achteraf mag zijn, maar een innovierend instrument dat wordt ingezet om de dienstverlening verder te verbeteren

Algemene indruk: zeer degelijk

Typering: sober vormgegeven substantieel verslag

Gemeente Amersfoort

Datum uitgave: mei 2003

Omvang: 48 pagina's

Type uitgave: full colour magazine format

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en drukwerk uitbesteed

Titel: Bjvsl. Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 126.143

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: via jaarlijkse Stadspeilingen en via internet

Type weergegeven informatie: informatie uit de peilingen en organisatiegerichte informatie

Burgerparticipatie: inspraak volgens de wet en wenselijk volgens het gemeentebestuur, wijkgericht werken, referendum

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: telefonische bereikbaarheid, briefafhandeling, digitale dienstverlening, klantmanager bij

Sociale Zekerheid, bouwvergunningen, openingstijden

Klachtbehandeling: huisvesting, belastingen, bouwen, parkeren, bijstand, voorzieningen gehandicapten, personeelszaken, Nationale Ombudsman

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: intensief

Interactief: nee

Opmerkingen: veel 'goede voornemens', vervat in concrete doelstellingen voor volgende jaren

Algemene indruk: mooi en helder verslag

Typering: flitsend vormgegeven

Gemeente Goes

Datum uitgave: niet bekend

Omvang: 34 A-4

Type uitgave: zeer eenvoudig

Intern geproduceerd of uitbesteed: volledig intern

Titel: Burgerjaarverslag Goes 2002

Aantal inwoners: 36.000

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: over dienstverlening

Type weergegeven informatie: peiling (klanttevredenheids onderzoek dienstverlening) en organisatiegericht

Burgerparticipatie: politieke participatie, inspraak, wijkgericht werken

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: landelijk getoetst door het NIPO

Klachtbehandeling: uitgesplitst per afdeling

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: verslagen bewonersavonden op de website

Interactief: nee

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: overwegend organisatiegericht

Typering: eenvoudig

Gemeente Tilburg

Datum uitgave: juli 2003

Omvang: 44 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: fotografie en druk uitbesteed

Titel: Gemeente Tilburg, Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 193.116

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: diverse klantenpanels gemeentelijke dienstverlening

Type weergegeven informatie: voornamelijk organisatiegericht en via de panels Klanttevredenheidsonderzoek 2001 naar bezwaarschriftenafhandeling

Burgerparticipatie: inspraak, buurtbetrokkenheid projecten à la Opzoomeren, wettelijke inspraak, referendum, burgerinitiatief

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: wachttijden, telefonische bereikbaarheid, elektronische dienstverlening, briefafhandeling

Klachtbehandeling: algemene klachten, bezwaarschriften, uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek 2001 'meegenomen'

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: elektronische dienstverlening loopt achter bij voornemens

Interactief: via website

Opmerkingen: buurtbetrokkenheidsproject in samenwerking met welzijnsorganisatie De Twern, neemt deel aan landelijk project om servicenormen te ontwikkelen voor dienstverlening van St.

Rekenschap

Algemene indruk: degelijk verslag nog iets teveel organisatiegericht

Typering: mooi verzorgd boekje

Gemeente Gouda

Datum uitgave: 26 mei

Omvang: 33 A-4

Type uitgave: eenvoudig

Intern geproduceerd of uitbesteed: intern

Titel: Burgerjaarverslag 2002, Gemeente Gouda

Aantal inwoners: 71.786

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: via het 'kleintje' burgerjaarverslag

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en opmerkingen van burgers naar aanleiding van het 'kleintje', resultaten van een permanente klanttevredenheidsmeting

Burgerparticipatie: inspraak, interactieve beleidsvorming, instelling kwaliteitskring interactieve beleidsvorming, facilitering burgerinitiatief, referendum

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: telefonische bereikbaarheid, vervolproject klantcontacten, instelling van een permanent klanttevredenheidsonderzoek

Klachtbehandeling: Cie voor bezwaar- en beroepschriften, klachtregistratie

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: downloadbaar van website, ter zake van dienstverlening nog in ontwikkeling

Interactief: zeer

Opmerkingen: dit burgerjaarverslag is tot stand gekomen via het uitzetten van een 'kleintje' burgerjaarverslag onder de voltallige bevolking, met de uitnodiging er commentaar op te leveren tijdens een speciaal daartoe belegde bijeenkomst. Daarnaast kon men ook telefonisch, schriftelijk en per email reageren op de inhoud van het 'kleintje'. De reacties van de burgers zijn vervat in een stuk dat vervolgens is besproken door de gemeenteraad, die de uiteindelijke versie van het verslag heeft vastgesteld..

Algemene indruk: via zeer degelijke, transparante procedure tot stand gekomen

Typering: bijzonder

Gemeente Utrecht

Datum uitgave: mei 2003

Omvang: 40 A-4

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: Mensen maken de stad. Burgerjaarverslag Utrecht 2002

Aantal inwoners: 260.639

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: nee

Type weergegeven informatie: organisatiegericht, uitkomsten uit een landelijk onderzoek van de Consumentenbond ten aanzien van dienstverlening, eigen klanttevredenheid onderzoek

Burgerparticipatie: referendum, recht van initiatief, niet in het gemeentehuis maar in de wijk. In de periode september 2000-april 2003 zijn 42 plannen uitgevoerd. De plannen worden ingediend door burgers die daartoe 25 handtekeningen moeten overleggen van sympatiserende buurtbewoners. De gemeente faciliteert.

Leefbaarheidsbudget voor kleinschalige initiatieven, Kinderraad, Jongerenraad, Utrechtse Wijkaanpak, diverse adviesraden, inspraak: ook via internet.

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: Utrecht gaat servicenormen invoeren in het kader van een landelijk project van St. Rekenschap, de gemeente toetst waardering van de burgers in klanttevredenheid onderzoeken.

Klachtbehandeling: eigen Ombudsman, algemene klachten, bezwaarschriften op allerlei terrein, klachtafhandeling. De Ombudsman is het doorgeefluik van de burger.

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: in ontwikkeling

Interactief: via website en emailcontact

Opmerkingen: burgerparticipatie is in Utrecht vrij goed ontwikkeld, getuige het initiatievenbeleid

Algemene indruk: degelijk

Typering: smaakvol vormgegeven verslag

Gemeente Leiden

Datum uitgave: april 2003

Omvang: 60 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: Gemeente Leiden, Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 117.191

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: uitkomsten uit de Stadsenquête en uit de Leefbaarheidsmonitor van het GSB

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten uit bovengenoemde peilingen

Burgerparticipatie: inspraak, referendum, bewonerspanels, internetfora, cliëntenraad van Sociale Zaken, wijkplannen

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: uitkomsten uit de Stadsenquête ter harte genomen, digitale dienstverlening in ontwikkeling, servicepunten op diverse gebieden zijn in ontwikkeling (bouwen en wonen, woonomgeving en sport)

Klachtbehandeling: klachtcommissie voor klachten over inspraak, klachtambtenaren en ombudsman, commissie voor de beroep- en bezwaarschriften

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: in ontwikkeling

Interactief: verslag op website, telefonisch

Opmerkingen: er is in 2002 een testverslag 2001 uitgegeven, daar konden burgers op reageren

Algemene indruk: men doet z'n best

Typering: mooi vormgegeven

Gemeente Emmen

Datum uitgave: juli 2003

Omvang: 65 pagina's

Type uitgave: full colour omslag, binnenwerk verzorgd

Intern geproduceerd of uitbesteed: volledig intern

Titel: Burgerjaarverslag 2002. Gemeente Emmen

Aantal inwoners: 108.380

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: nog niet, is in ontwikkeling

Type weergegeven informatie: organisatiegericht, klanttevredenheid onderzoeken Bouw & Woningtoezicht en Woonbeleving
Burgerparticipatie: referendum, burgerinitiatief, invloed van burgers op de raadsagenda is nog in discussie, interactieve beleidsvorming, burgerpeiling en burgerpanels in ontwikkeling

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: centrale balie, internetloket, telefonische bereikbaarheid, postafhandeling

Klachtbehandeling: integriteitsbeleid

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: website en internetloket, in ontwikkeling

Interactief: via gemeentewebsite of schriftelijk via antwoordkaartje of brief

Opmerkingen: uit het verslag zijn drie aandachtspunten gededuceerd die als taakstellend voor de komende periode zijn geagendeerd

Algemene indruk: participatie nog niet erg van de grond

Typering: mooi vormgegeven

Gemeente Hoorn

Datum uitgave: mei 2003

Omvang: 53 A-4

Type uitgave: full colour omslag, binnenwerk verzorgd

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: Burgerjaarverslag 2002. Gemeente Hoorn

Aantal inwoners: 66.460

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: klantenonderzoek 2002 naar dienstverlening

Type weergegeven informatie: overwegend organisatiegericht
Burgerparticipatie: burgerinitiatief in de zin van beïnvloeding raadsagenda, referendum, inspraak, interactieve beleidsvorming, cliëntenraad GSD, waar ook inwoners met een minimuminkomen in tegenwoordig zijn, vandaar cliëntenplusraad, wijkbezoeken
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: aangepast aan de smaak van de inwoners volgens uitkomsten van project OL2000, twee klantenonderzoeken naar de fysieke afhandeling van burgerzaken aan de balie

Klachtbehandeling: meegedaan aan landelijk klachtencultuuronderzoek, doelstelling is om klachten decentraal te registreren, ombudscommissie, hoor- en adviescommissie bezwaarschriften

Kwaliteitssysteem: ISO

Gebruik ICT: in ontwikkeling, website gebruikt voor enquêtes, digitaal loket

Interactief: via website

Opmerkingen: trefwoordenlijstje opgenomen

Algemene indruk: degelijk

Typering: ziet er mooi uit

Gemeente Hengelo

Datum uitgave: niet vermeld

Omvang: 48 pagina's

Type uitgave: volledig full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: redactie, vormgeving en druk uitbesteed

Titel: De burgemeester doet verslag. Burgerjaarverslag 2002 gemeente Hengelo.
Aantal inwoners: 80.433

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: omnibusenquete, klantenonderzoek naar afhandeling burgerzaken
Type weergegeven informatie: organisatiegericht en de uitkomsten van peilingen (zie boven)
Burgerparticipatie: inspraak, Onze Buurt Aan Zet (meebeslissen over besteding extra budget) en wijkgericht werken, waarbij iedere wijk over een eigen budget(je) beschikt
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: onderzoek naar functioneren afd. Burgerzaken via omnibusenquete, investeringen opleiding van het personeel
Klachtbehandeling: lid van St. Overijsselse Ombudsman
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: via website
Interactief: schriftelijk per brief

Opmerkingen: glossy PR-folder

Algemene indruk: kernonderwerpen ietwat 'dun' behandeld
Typering: fraai vormgegeven

Gemeente Groningen

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 44 pagina's
Type uitgave: full colour afbeeldingen
Intern geproduceerd of uitbesteed: geen colofon
Titel: Burgerjaarverslag 2002. Gemeente Groningen
Aantal inwoners: 173.139

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: omnibusenquete naar gemeentelijke dienstverlening, deelname aan een landelijk klachtencultuuronderzoek
Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten van de omnibusenquete
Burgerparticipatie: inspraak, via bewonersorganisatie en daartoe speciaal ontworpen gedragscode, wijkbezoeken, stadsdeelvisies, stadsdeelgesprekken, volksraadpleging, stadsetiquette
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: uitkomsten uit omnibusenquete besproken, telefonische bereikbaarheid, schriftelijke bereikbaarheid en via website
Klachtbehandeling: landelijk klachtencultuuronderzoek, uitkomsten moeten nog worden vergeleken met die van andere gemeenten, afhandeling van de eindrapporten van de ombudsvrouw door college zelf ter hand genomen, klachtenprotocol in de maak tussen burgemeester en directeuren van diensten, Commissie beroep- en bezwaarschriften, dienst Sociale Zaken en Werk
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: via gemeentewebsite in ontwikkeling
Interactief: nee

Opmerkingen: veel aandacht voor politieke participatie

Algemene indruk: sterk gericht op de gemeenteraad
Typering: mooi, sober verslag

Gemeente Breda

Datum uitgave: juni 2003
Omvang: 24 A-4
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Gemeente Breda. Burgerjaarverslag 2002 van de burgemeester van Breda
Aantal inwoners: 163.500

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: jaarlijkse Burgerenquete en afzonderlijke Bedrijvenenquete
Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten van bovengenoemde peilingen, interviews met prominente inwoners
Burgerparticipatie: inspraak, vergaderen in de wijk (door de gemeenteraad), actieve beleidsvorming en -uitvoering op projectbasis, waarbij de burgers meebeslissen over investeringen in een bepaald gebied. Project Lusten & lasten, bewoners kunnen een budget naar eigen inzicht besteden in de wijk, mits er ook sprake is van zelfwerkzaamheid
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: uitkomsten Burgerenquete naar gemeentelijke dienstverlening op het gebied van leefbaarheid en voorzieningen in de wijk en van de Bedrijvenenquete omtrent Breda als vestigingsplaats voor bedrijven
Klachtbehandeling: bezwaarschriften, schadeclaims, klachten via de Nationale Ombudsman
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: voor informatievoorziening
Interactief: via antwoordkaart en website

Opmerkingen: het verslag wordt verlichtigd met fraaie pentekeningen van Grandville, uit "Beelden uit het persoonlijke en openbare leven der dieren" (oorspronkelijke titel: Scènes de la vie privée et publique des animaux, 1842)

Algemene indruk: verzorgd maar toch een beetje 'dun' ten aanzien van de mening van de burgers
Typering: fraai vormgegeven, vooral vanwege de buitengewoon charmante pentekening op de cover

Gemeente Middelburg

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 48 A-4
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: redactie, vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Gemeente Middelburg. Burgerjaarverslag 2002
Aantal inwoners: 45.422

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: klanttevredenheid onderzoeken bij de afdeling Burgerzaken en Sociale zaken
Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten bovengenoemde onderzoeken
Burgerparticipatie: inspraak, wijkbeheer, met als streven om van wijkbeheer naar wijkaanpak te komen (iets verder gevorderde samenwerking met bewoners), diverse adviesraden
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: goede voornemens op basis van de klanttevredenheid onderzoeken, brievenafhandeling

Klachtbehandeling: algemene klachten, het werk van de klachtenadviescommissie, de bezwaarschriftencommissie en de bezwaarschriftencommissie van Sociale Zaken.
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: digitaal loket op de website, Vraaggerichte Interactieve Dienstencatalogus (VIND) in ontwikkeling
Interactief: nee

Opmerkingen: eigenzinnige indeling van de stof, verschillende elementen worden niet in een logisch verband behandeld, veel pagina's grote foto's en zelfs op A-3 formaat
Algemene indruk: folderachtig
Typering: tekstueel een beetje mager

Gemeente Maastricht

Datum uitgave: februari 2003
Omvang: 30 pagina's
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Van de bürger veur de burgers. Burgerjaarverslag Maastricht 2002
Aantal inwoners: 122.070

Inhoud
Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: Klant tevredenheidsonderzoek 2002
Type weergegeven informatie: organisatiegericht, uitkomsten bovengenoemd onderzoek, interviews met een aantal inwoners
Burgerparticipatie: referendum, integriteit, stadsetiquette, buurtgericht werken
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: uitkomsten klant tevredenheidsonderzoek: (lange) wachttijden aan het loket, telefonische bereikbaarheid, postbehandeling, dienstverlening via website
Klachtbehandeling: Onafhankelijke Klachten Commissie, bezwaarschriftenprocedure
Kwaliteitssysteem: GSD heeft een ISO-certificaat
Gebruik ICT: informatievoorziening in crisistijden (hoge waterstand tijdens overstromingen), deel van de gemeentelijke dienstverlening (verder in ontwikkeling)
Interactief: via antwoordkaartje of de website

Opmerkingen: buurtgericht werken wordt in het hoofdstuk over veiligheid en leefbaarheid beschreven en niet in dat over burgerparticipatie
Algemene indruk: gedurfde vormgeving: knalroze cover en ondermeer grijze letters op wit
Typering: verzorgd

Gemeente Rotterdam

Datum uitgave: mei 2003
Omvang: 36 pagina's
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: redactie en vormgeving uitbesteed
Titel: De gemeente tot uw dienst. Burgerjaarverslag 2002
Aantal inwoners: 592.673

Inhoud
Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: ontwikkeling

servicenormen (nu nog deels, in de toekomst geheel) per dienst in samenspraak met klanten
Type weergegeven informatie: organisatiegericht
Burgerparticipatie: burgers mogen meehelpen om servicenormen te ontwikkelen
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: stand van zaken met betrekking tot de ontwikkeling van servicenormen
Klachtbehandeling: verslag van klachtafhandeling, bezwaarschriftenafhandeling, gemeentelijke Ombudsman
Kwaliteitssysteem: eigen servicenormen per gemeentelijke dienst
Gebruik ICT: deel dienstverlening en klachtafhandeling
Interactief: via website, waarop het verslag is gezet en antwoordkaartje

Opmerkingen: er worden verbeterpunten benoemd die in het volgende verslag weer besproken zullen worden
Algemene indruk: het verslag gaat alleen maar over dienstverlening en klachtafhandeling, dit echter wel degelijk
Typering: beetje 'dun'

Gemeente Hilversum

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 32 liggend A-4
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Hilversum. Burgerjaarverslag 2002
Aantal inwoners: 82.177

Inhoud
Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: nee
Type weergegeven informatie: organisatiegericht, klantonderzoek bij de afdeling Sociale Zaken
Burgerparticipatie: inspraak, buurtvisie, buurtbeheer
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: loketten, telefonische bereikbaarheid, nieuw parkeersysteem, streekarchief, gemeentelijke website
Klachtbehandeling: Servicemeldpunt, Milieuklachten telefoon, algemene klachten, mediation
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: gemeentelijke website voor dienstverlening
Interactief: per brief of email

Opmerkingen: portretjes van actieve burgers als illustraties opgenomen
Algemene indruk: hoofdstukken over burgerparticipatie en klachtafhandeling vrij summier
Typering: folderachtig

Gemeente Delfzijl

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 8 krantenpagina's (A-2)
Type uitgave: full colour krant
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving uitbesteed
Titel: Delfzijl 2002. Burgerjaarverslag
Aantal inwoners: 29.015

Inhoud
Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: burgerklanttevredenheidsonderzoek naar dienstverlening

Type weergegeven informatie: organisatiegericht, resultaten onderzoek

Burgerparticipatie: spreekrecht, interactieve beleidsvorming, bewonersplatform (gemeentebreed)

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: resultaten klantonderzoek

Klachtbehandeling: algemene klachten, bezwaar- en beroepsschriften, algemene bezwaarschriften, gemeentelijke belastingen

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: er is een website en het verslag staat er op

Interactief: per antwoordkaartje en per email

Opmerkingen: veel fotomateriaal

Algemene indruk: origineel formaat

Typering: opvallend eenvoudig

Gemeente 's-Hertogenbosch

Datum uitgave: mei 2003

Omvang: 55 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: waarschijnlijk intern, want geen colofon

Titel: 's-Hertogenbosch, Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 129.034

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: onderzoek naar tevredenheid met het onderhoud van de gemeente

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten van bovengenoemd onderzoek

Burgerparticipatie: interactief beleid, verschillende visies, jongerenpanel, in de commissie straatnaamgeving is het aantal burgerleden verdubbeld, inspraak, referenda, wijk- en bestuursraden, vrijwilligerswerk, Mooi Zo, Goed Zo

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: (uitkomsten van onderzoek naar) beheer van onderhoud openbare ruimte, ontwikkeling website, beantwoording van brieven

Klachtbehandeling: Commissie van advies voor bezwaarschriften, Adviescommissie Algemene Bijstandswet, afhandeling bezwaarschriften ter zake van de gemeentelijke belastingen, algemene klachten, de ombudscommissie

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: dienstverlening via de website in ontwikkeling

Interactief: nee

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: vlot boekje

Typering: folderachtig

Gemeente Smallerland

Datum uitgave: niet vermeld

Omvang: 7 A-4 (bijlage bij het algemene jaarverslag dat 64 pagina's telt)

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: Jaarverslag 2002. Gemeente Smallerland

Aantal inwoners: 52.437

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten:

Type weergegeven informatie: organisatiegericht

Burgerparticipatie: inspraak (ondermeer over de inhoud van het Collegeprogramma), wijkbeheer (via verenigingen van dorpsbelang en wijkraden)

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: goede voornemens voor 2003

Klachtbehandeling: bezwaarschriften (AWB, ABW, WVG en Milieu), algemene klachten, aangesloten bij de Nationale Ombudsman

Kwaliteitssysteem: geen

Gebruik ICT: dienstverlening via de website verder in ontwikkeling

Interactief: nee

Opmerkingen: bijlage bij het algemene jaarverslag, doet een beetje afbreuk aan het eigenstandige belang van het burgerjaarverslag

Algemene indruk: marginaal

Typering: mooi drukwerk

Gemeente Alkmaar

Datum uitgave: juli 2003

Omvang: 12 pagina's

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed

Titel: Burgerjaarverslag 2002. Gemeente Alkmaar

Aantal inwoners: 92.836

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: omnibusenquête, twee klanttevredenheid onderzoeken naar functioneren publieksbalies, onderzoek naar tevredenheid van klanten van de dienst SoZaWe

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten bovengenoemde onderzoeken

Burgerparticipatie: spreekrecht voor burgers in de raadsvergadering en in raadscommissies in vergadering, wijkbeheer, wijkavonden, wijkgebonden onderhoudsbudget

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: wachttijden, klantvriendelijkheid, dienstverlening afdeling SoZaWe

Klachtbehandeling: algemene klachten, nationale ombudsman

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: website voor gemeentelijke informatie

Interactief: nee

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: beetje summier

Typering: folderachtig

Gemeente Tiel

Datum uitgave: juni 2003

Omvang: 44 A-4

Type uitgave: full colour

Intern geproduceerd of uitbesteed: volledig intern

Titel: Gemeente Tiel, Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 40.138

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: kwaliteitsmeting van een deel van de loketfunctie, betreffende Burgerzaken en Vergunningen/Parkeren

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten

van bovengenoemde kwaliteitsmeting

Burgerparticipatie: inspraak- en informatieavonden, De Tielse Methode (alle stemgerechtigde burgers mochten projecten indienen voor het bedrag dat de gemeente heeft geïncasseerd uit de verkoop van aandelen in het gasbedrijf), stadsvisie, referendum, burgerinitiatief (initiatiefvoorstel voorleggen aan de raad)
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: loketten, wachttijden, loket WVG, bel- en herstellijn, website, postbehandeling
Klachtbehandeling: bezwaarschriften over sociale zekerheid, gemeentelijke belastingen en overige. Algemene klachten, Nationale Ombudsman
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: website alleen voor informatievoorziening
Interactief: nee

Opmerkingen: er worden concrete taakstellingen geformuleerd ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening
Algemene indruk: burgerjaarverslag vormt aanleiding voor noodzakelijk onderzoek
Typering: eenvoudig

Gemeente Leeuwarden

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 16 A-3
Type uitgave: full colour A-3 krant
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Gemeente Leeuwarden, Burgerjaarverslag 2002
Aantal inwoners: 88.887

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: onderzoek naar telefonische bereikbaarheid, Klachten Cultuuronderzoek
Type weergegeven informatie: organisatiegericht plus uitkomsten bovengenoemde onderzoeken
Burgerparticipatie: inspraak, referendum, burgerinitiatief (initiatiefvoorstel in stemming brengen in de raad), wijkgericht werken (wijkpanels en wijkconferenties), wijksignaleringsysteem, digitaal trapveld
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: Service Meld Punt (loketten), digitaal loket op website, telefonisch contact, postbehandeling
Klachtbehandeling: Meldesk (fysiek), Meldpunt Overlast (sociaal), Nationale Ombudsman, algemene klachten, commissie van advies voor bezwaar- en beroepschriften
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: dienstverlening via website
Interactief: reacties gevraagd in colofon

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: degelijk
Typering: informatieve krant

Gemeente Vlissingen

Datum uitgave: juli 2003
Omvang: 28 A-4
Type uitgave: full colour glossy
Intern geproduceerd of uitbesteed: vormgeving en druk uitbesteed
Titel: Burgerjaarverslag 2002, Vlissingen
Aantal inwoners: 44.342

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: nee
Type weergegeven informatie: organisatiegericht en interviews met burgers
Burgerparticipatie: inspraak
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: loketten, telefonische bereikbaarheid, digiloket in ontwikkeling, postbehandeling
Klachtbehandeling: klachtencommissie, bezwaar- en beroepschriften,
Kwaliteitssysteem: nee
Gebruik ICT: digiloket in ontwikkeling
Interactief: via emailadres van de burgemeester

Opmerkingen: fraai gedicht van de burgemeester in verslag opgenomen (zie kader p. XXX)
Algemene indruk: glossy
Typering: beetje 'dun'

Gemeente Heerlen

Datum uitgave: niet vermeld
Omvang: 60 pagina's op opvallend klein formaat
Type uitgave: full colour op duur, dik papier
Intern geproduceerd of uitbesteed: geen colofon
Titel: 2002 Burgerjaarverslag, Gemeente Heerlen
Aantal inwoners: 95.004

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: Parkstadmonitor 2001 Gemeente Heerlen fungeert als nulmeting
Type weergegeven informatie: informatiegericht en uitkomsten van bovengenoemd onderzoek
Burgerparticipatie: inspraak, buurtgericht werken (buurtbeheer, wijkbudget en jaarlijks wijkschouw), interactief beleid
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: loketten, telefonische afdoening
Klachtbehandeling: algemene klachten, bezwaarschriften
Kwaliteitssysteem: voornemen om INK-model in te voeren
Gebruik ICT: nee
Interactief: antwoordkaartje met enquêtevragen

Opmerkingen: ondanks kleine formaat groot informatiegehalte, plezierige toonzetting
Algemene indruk: smaakvol
Typering: mooi boekje

Gemeente Hoogeveen

Datum uitgave: juni 2003
Omvang: 26 A-4
Type uitgave: full colour
Intern geproduceerd of uitbesteed: druk in ieder geval uitbesteed
Titel: Burgerjaarverslag Over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening, inspraakmogelijkheden, regelingen voor bezwaren en klachten en meer 2002 volgens Willem Urlings, burgemeester gemeente Hoogeveen
Aantal inwoners: 52.790

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: Klantenonderzoek (februari 2002), Omnibus-enquete

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en de uitkomsten van bovengenoemde onderzoeken

Burgerparticipatie: inspraak, interactief beleid, buurtbeheer

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: streven naar 1 loket, vergunningen, website in ontwikkeling ten behoeve van dienstverlening, telefoonbehandeling, afhandeling e-mails en brieven

Klachtbehandeling: bezwaren, klachten

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: men wil burgers digitaal zaken laten afhandelen met gemeentehuis

Interactief: antwoordbon, brief, telefoon, email

Opmerkingen: geen

Algemene indruk: veelkleurig boekwerkje

Typering: folderachtig

Gemeente Heerenveen

Datum uitgave: juni 2003

Omvang: 10 krantenpagina's, gepubliceerd in de Heerenveense

Courant (= huis-aan-huis- blad) van 25 juni

Type uitgave: krant

Intern geproduceerd of uitbesteed: opmaak, druk en verspreiding uitbesteed aan de krant

Titel: Burgerjaarverslag 2002

Aantal inwoners: 42.190

Inhoud

Specifieke meningspeilingen over de drie kernpunten: leefbaarheidsonderzoek, burgerenquete

Type weergegeven informatie: organisatiegericht en uitkomsten bovengenoemde onderzoeken, interviews met burgers

Burgerparticipatie: inspraak, clientenraden GSD en WVG, buurtbemiddeling

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening: website voor informatievoorziening, sociale zaken, trouwen, bouwtoezicht

Klachtbehandeling: commissie bezwaarschriften, algemene klachten

Kwaliteitssysteem: nee

Gebruik ICT: website

Interactief: diverse oproepen aan de burger om te reageren

Opmerkingen: er worden concrete aanbevelingen geformuleerd

Algemene indruk: leuke gevarieerde krant, weinig informatie over de kernpunten

Typering: speels

<



Allochtone ouderen en wonen

Het Facilitair Netwerk Allochtone Ouderen (FNAO) heeft in de factsheet *Allochtone ouderen en wonen* informatie verzameld over de woonsituatie, woonwensen van de (groeijende) groep allochtone ouderen, en de ontwikkelingen op het gebied van wonen.

Veel wensen van allochtone ouderen op het gebied van huisvesting komen overeen met die van autochtone ouderen. Maar omdat veel allochtone ouderen zich relatief vaker in een achterstandssituatie bevinden, is hun situatie toch anders. De factsheet gaat in op de huidige woonsituatie en woonomgeving van allochtone ouderen, daarna volgen woonwensen, verschillende vormen van beschermd wonen en de mate waarin daarvan gebruik wordt gemaakt. Vervolgens komen zelfstandig wonen en zorg en dien-

sten, woonalternatieven en informatie en voorlichting aan de orde. De factsheet sluit af met een overzicht van gebruikte literatuur, relevante organisaties en websites. Good practices

In de factsheet staat een aantal 'good practices' van woonvormen voor allochtonen genoemd. Zoals de GDVVgroep die 13 jaar geleden startte met twee kleinschalige interculturalisatie-projecten. Inmiddels hebben het verpleeghuis en de verzorgingshuizen een volwaardig intercultureel aanbod. Een andere 'good practice' is de Surinaamse woongroep Mayur in Utrecht. Achtendertig Hindostaanse ouderen wonen er samen: het gebruik van een gemeenschappelijke ruimte en het gezamenlijk deelnemen aan sociaal-culturele activiteiten zorgen voor binding in de groep.

FNAO

Het Facilitair Netwerk Allochtone Ouderen (FNAO) is een samenwerkingsverband van het NIZW/Kenniscentrum Ouderen en

FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Het netwerk stelt vraagstukken aan de orde die zich in het werk met allochtone ouderen voordoen, ondersteunt beroepskrachten en vrijwilligers die met allochtone ouderen werken en bundelt kennis. Het FNAO organiseert netwerkbijeenkomsten en uitwisselingen, verzorgt een factsheet en een website: www.fnao.nl.

Bestellen

Factsheet *Allochtone ouderen en wonen* is ontwikkeld door NIZW en FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling en is te downloaden vanaf de site van het NIZW, onder publicaties. NIZW Uitgeverij, telefoon (030) 230 66 07, fax (030) 230 64 91, e-mail bestel@nizw.nl, Kosten €3,59.

<

LCGW-Conferentie: Aandacht voor het Echte Werk

Welzijnsambtenaren en bestuurders die zich afvragen of hun beleid werkelijk effectief is, kunnen op 12 en 13 november in Woudenberg van gedachten wisselen met mensen van de werkvloer.

Welzijnsambtenaren en bestuurders doen er doorgaans alles aan om erachter te komen wat 'de burger' nodig heeft. Door onderzoek te doen, buurtavonden te organiseren en te brainstormen met vertegenwoordigers van instellingen. Ze proberen kortom dicht bij de burger te staan en vraaggestuurd te werken. Toch is het vaak onduidelijk of dat beleid werkelijk effectief is geweest.

Op de LCGW-conferentie *Aandacht voor het Echte Werk* kunnen de deelnemers rechtst-

reeks in gesprek raken met de 'echte werkers': mensen die hebben gekozen voor directe hulp- of dienstverlening aan burgers. Aan hen kunnen al deze ambtenaren en bestuurders vragen wat zij hun klanten te bieden hebben en wat zij nodig hebben om hun werk uit te voeren. Met deze, waarschijnlijk onthullende, inzichten kunnen zij vervolgens, samen met collega's, een persoonlijk actieplan ontwikkelen voor het echte werk.

Op de eerste dag zal prof. dr. Herman Pleij een inleiding houden over 'De Nederlandse Mentaliteit', waarna de aanwezigen over deze boodschap in gesprek gaan met een uitvoerend werker van vlees en bloed. De tweede dag is George Parker ('gepassioneerde magier') de schakel tussen de nieuw verworven inzichten ('het weten') en het actieplan dat de deelnemers deze dag gaan opstellen ('het doen'). 's Middags zal Hans

Agterberg, afkomstig uit de Noord-Nederlandse samenlevingsopbouwtraditie en tegenwoordig trainer en adviseur, op een ontwapenende en confronterende manier de resultaten van de conferentie met de deelnemers samenvatten.

Informatie:

QuiVive 0598 - 446 443,
e-mail: lwcgconferentie@hotmail.com
Kosten: €375 (inclusief overnachting in 2-persoonskamer), €400 (inclusief overnachting 1-persoonskamer) of €340 (zonder overnachting).

Aandacht voor het Echte Werk
12 en 13 november 2003
Woudschoten Conferentiecentrum
Woudenbergseweg 54
9797 Zeist
0343 49 24 44

<

Kleine stappen met een grote betekenis

Eind september verschijnt bij het LCO een publicatie over patiëntenparticipatie. Het boek beschrijft de ervaringen binnen het project Gezondheidsparticipatie in Den Bosch Oost, waarin mensen uit kwetsbare groepen actief worden betrokken bij de ontwikkeling van een zorgaanbod afgestemd op hun wensen en behoeften. Dit proces is door Mariet Paes van het LCO geëvalueerd en methodisch beschreven onder de veelzeggende titel *Kleine stappen met een grote betekenis*.

Regionale patiënten en consumentenplatforms (RPCP's) hebben de afgelopen tijd een grote vlucht genomen. Toegankelijkheid en zorg op maat zijn sleutelbegrippen in de regiovisies waarin de RPCP's hun stem laten horen. Toch blijken zij niet iedereen te bereiken. Sociaal-economisch zwakkeren, migranten en dak- en thuislozen bijvoorbeeld zijn niet of nauwelijks betrokken bij de georganiseerde patiënten- en consumentenbeweging. Zij passen niet in de gangbare vergadercircuits en alle schriftelijke informatie lijkt voor anderen geschreven. Terwijl juist deze patiënten te maken hebben met een slechte gezondheid en een voorzieningenaanbod dat niet aansluit. Daarom hebben gezondheidscentrum Samen Beter in Den Bosch-Oost, welzijnsinstelling Divers en de RPCP Noord-Oost Noord Brabant de handen ineengeslagen. In Den Bosch-Oost zijn zij samen aan de slag gegaan om patiënten actief te betrekken bij de ontwikkeling van zorgarrangementen in het project Samenhangende Zorg.

Pilot

Met financiële steun van het ministerie van VWS, directie lokaal sociaal beleid, heeft het Landelijke Centrum Opbouwwerk (LCO) samen met het RPCP Noord-Oost Noord Brabant, Stichting Divers en gezondheidscentrum Samen Beter een pilot ontwikkeld en uitgevoerd in Den Bosch-Oost: gezondheidsparticipatie, een initiatief om wijkbewoners te betrekken bij de vormgeving van hun gezondheidsvoorzieningen en in de versterking van de zelfwerkzaamheid op het gebied van gezondheid.

De pilot vindt aansluiting op de reeds jaren bestaand samenwerking van het professionele en informele circuit in het wijksamenwerkingsverband Hulpsector Oost en is onderdeel van het project Samenhangende Zorg.

Vier delen

Het LCO heeft de ervaringen van het project Gezondheidsparticipatie gebundeld en beschreven. Zo kan de ontwikkelde expertise breder bekend worden gemaakt en benut. Alle activiteiten zijn minutieus vastgelegd door een 'schrijfhand' van het RPCP. Op basis van deze verslaglegging is het proces geëvalueerd en methodisch beschreven door Mariet Paes van het LCO. De titel is sprekend: 'Kleine stappen met een grote betekenis'.

In het eerste deel staat de theoretische onderbouwing centraal. Wat is participatie? Wat is gezondheidsparticipatie? En hoe leer je participeren? Het begrip empowerment geeft een kader aan het proces hoe mensen leren participeren. Dit deel was de basis voor de pilot en de in het derde deel beschreven werkwijzen. De beschrijving van het verloop van het project in Den Bosch-Oost met alle successen en tegenslagen is beschreven in het tweede deel. Hierin staan ook tips die anderen kunnen gebruiken als zij met zo'n traject aan de slag willen gaan. In dit deel zijn veel praktische ervaringen opgenomen van deelnemers aan groepen en bijeenkomsten. Dit deel wordt afgerond met een beschrij-



ving van de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor deze werkwijze.

In deel drie zijn de in het project gehanteerde en ontwikkelde werkwijzen opgenomen. Uit alle praktische ervaringen zijn schetsmatige modellen voortgekomen. Die staan hier beschreven, net als vele voorbeelden en praktische uitwerkingen daarvan. Ook de jarenlange ervaring met gezondheidsparticipatie in Den Bosch-Oost en nieuwe beproefde en aangepaste methodieken van elders zijn onderdeel van dit derde part. De praktische uitwerking, voorbeeldprogramma's, vragenlijsten en uitnodigingen zijn terug te vinden in deel vier. Ze staan op een cd-rom achter in de publicatie.

Hun geschiedenis

Het boek gaat over mensen uit kwetsbare groepen die leren participeren. Door de tekst heen zijn de levensverhalen opgenomen van wijkbewoners, de mensen waar het in deze publicatie om gaat. Zij vertellen hun geschiedenis, hoe zij hebben leren participeren.

De publicatie verschijnt eind september en is te bestellen bij:

LCO Zwolle, tel: 030 - 42332112, fax: 038-4230714, e-mail: lcoz@opbouwwerk.nl
<

Buurt Beheer Bedrijven: Still going strong

Op verzoek van het Landelijk Platform Buurtbeheer organiseerde de gemeente Den Haag op 22 mei een locatiedag. Het LPB is een netwerk van gemeenteambtenaren die zich bezighouden met buurtbeheer in de ruimste zin van het woord. Dus niet zozeer met buurtbeheer bedrijven, maar met buurtbeheer groepen in wijken. STIO Laak, het Buurt Beheer Bedrijf in Laakkwartier nam de organisatie op zich. Zodoende kregen de ambtenaren uit de diverse Nederlandse gemeenten toch een flinke dosis informatie over BBB's.

In de ochtend was er een plenair programma waarbij een bestuurslid van STIO Laak, Dick Lammers, tevens docent aan de Haagse Hogeschool een inleiding hield. In zijn inleiding schetste hij de oorsprong van STIO Laak en de werkwijze tot nu toe. Daarnaast maakte hij enige uitstapjes naar een meer theoretisch niveau, waarbij vast kwam te staan dat BBB's veel verschillende sociale doelstellingen dienen. In Den Haag is sprake van een stabiele situatie waarin de gemeente z'n best doet de BBB's zo goed mogelijk in stand te houden, omdat het bestuur noodzaak en belang van BBB's ten volle erkent. Daarna kwam ondergetekende aan woord. In mijn verhaaltje heb ik de import van BBB's uit Frankrijk beschreven, op initiatief van de SEV en de ontwikkelingen daarna die leidden tot de oprichting van het Landelijk Netwerk Buurtbeheer bedrijven (LNB). Eén van de problemen waarvoor het

LNB zich tijdens z'n bestaan geplaagd zag, was het gebrek aan continuïteit van het landelijk bestuur. Het probleem wordt veroorzaakt door de 'couleur locale', de gemeentelijke vormgeving van deze bedrijven. Op het spectrum dat loopt van geheel commercieel tot aan geheel gesubsidieerd bevinden bedrijven zich veelal op totaal verschillende posities. Dat maakt het moeilijk om een echte belangengemeenschap tussen de diverse bedrijven te definiëren. In de praktijk leidt dat er toe dat BBB's zich vooral met de eigen beleidscontext, in hun eigen gemeente bezighouden en er vaak niet genoeg lucht is om over de eigen gemeentegrenzen heen te kijken. Ook de onzekere bedrijfsvoering is een oorzaak die al heeft geleid tot veel faillissementen van BBB's.

Maastricht

Als we daar de jongste kabinetsvoornemens aanzien van de ID-banen aan toevoegen ontstaat er geen rooskleurig plaatje voor de toekomst in menige gemeente. De Buurt Beheer Bedrijfstad totnogtoe, Maastricht, is een voorbeeld van een gemeente die z'n toevlucht heeft genomen tot een andere bestuurlijke inbedding van de BBB's in de stad. In de zomer kwam er boekje binnen op de redactie van MO getiteld: Voor de buurt en door de buurt. Tien jaar buurtbeheerbedrijven Maastricht. 1993-2003. In dit boekje wordt de periode beschreven vanaf het ontstaan van de BBB's in Maastricht tot de overdracht van de bedrijven aan het reïntegratiebedrijf MTB, die eind juni plaatsvond. Vanaf het begin was Maastricht erbij, toen de SEV met het idee kwam om de Franse Régies de Quartiers over te planten naar Nederland, evenals Den Haag trouwens. Van meet af aan was Trajekt, de Maastrichtse welzijnsinstelling via het opbouwwerk betrokken bij de opzet en ontwikkeling van de BBB's. De BBB's stonden ieder onder leiding van een directeur die opbouwwerker was van St Trajekt. Frans Kusters van eSBeeWee was in die hoedanigheid ook voorzitter van het LNB totdat de gemeente besloot de regie van de BBB's in

handen te leggen van het reïntegratiebedrijf MTB. Het voordeel voor de werknemers van de overname door MTB is dat dit bedrijf meer financiële reserves heeft en over een professioneler apparaat beschikt voor het personeelsbeheer. Dit heeft ook veel te maken met de schaal waarop dit bedrijf actief is.

Prima instrument

En hoe het verder moet in Den Haag, als er minder rijkssubsidie beschikbaar is voor BBB's? Wethouder Arend Hilhorst kwam speciaal langs om daar het één en ander over te vertellen aan de aanwezigen. Hieronder vindt u een aantal passages uit zijn inleiding:

"(...) Ik ben inmiddels na twee jaar wethouderschap meer dan volledig overtuigd van het belang van het bestaan van de buurtbeheerbedrijven. Voor de gemeente, omdat het een direct praktisch belang dient: Buurtbeheerbedrijven zijn een prima instrument als reguliere oplossingen te weinig flexibel of te duur zijn.

De buurtbeheerbedrijven voeren taken en klussen uit die - als we ze op de vrije markt zouden moeten inkopen - niet zouden kunnen betalen. Maar zelfs als we dat wel zouden kunnen dan kregen we nog niet hetzelfde product; we zouden de directe binding met de bevolking missen, al die creativiteit uit de stad onbenut laten en de onschatbare informatie missen die de buurtbeheerbedrijven ons geven.

Buurtbeheerbedrijven zijn mijn ogen en oren in de wijk, zij maken precies duidelijk waar de problemen zijn, wat de gemeentelijke organisatie laat liggen en hoe we als gemeente onze dienstverlening aan de burgers verder kunnen verbeteren (...).

Maatschappelijk belang

Last but not least, buurtbeheerbedrijven geven mensen die vrijwel kansloos zijn in de marktsector een baan! Het belang van dit laatste wil ik hier nog maar eens opnieuw benadrukken. Het werken bij een buurtbeheerbedrijf is voor veel mensen aan

VOOR DE BUURT EN DOOR DE BUURT

TIEN JAAR BUURTBEHEERBEDRIJVEN MAASTRICHT

1993 - 2003



de onderkant van de samenleving een kans, het biedt ze een perspectief, en geeft ze een gevoel van eigenwaarde. Ze maken zich nuttig in de wijk en voor de samenleving. Werken bij het buurtbeheerbedrijf geeft hun een sociaal netwerk en meer kleur en betekenis aan het bestaan. Mensen die vanwege een verslaving, een strafblad of psychische problemen of om wat voor reden dan ook in een reguliere marktconforme werkomgeving niet kunnen functioneren, blijken in het buurtbeheerbedrijf heel goed werk af te leveren. Zij doen dit met behulp en onder begeleiding van de medewerkers van het buurtbeheerbedrijf. Ook dat wil ik hier gezegd hebben, ik heb groot respect en vertrouwen in de projectleiders van de buurtbeheerbedrijven. Mijn complimenten. (...)"

Taken en werkzaamheden

"Samen hebben de Haagse buurtbeheerbedrijven 450 mensen in dienst. Die 450 werknemers vervullen allang niet meer alleen de

klassieke leefbaarheidstaken zoals vegen en groen- en portiekonderhoud. De buurtbeheerbedrijven in de Schilderswijk, BomReva in Regentesse-Valkenbos en het StiOlaak hebben naast de reguliere beheertaken op eigen initiatief ook andere ideeën ontwikkeld en tot uitvoering gebracht. Zo worden er panden voor bewonersorganisaties geëxploiteerd, hebben we nachtopvang voor daklozen, exploiteren we een tennisbaan en het beheer en onderhoud van een aantal parken (het Vermeerpark, Oranjeplein en het Hof van Heden). Daarnaast worden De Haagse Hopjes door de buurtbeheerbedrijven onderhouden. Daar kunnen kinderen sport- en spelmaterialen lenen in ruil voor klusjes die ze in de buurt hebben opgeknapt. (...)

Onmisbaar

Alles op een rijtje zettend kan ik maar tot één conclusie komen: de buurtbeheerbedrijven zijn voor de stad Den Haag onmisbaar. Voor de stad, haar burgers, de landelijke en lokale overheid en voor de wke-

mers. Een groep die voor een groot deel hoogstwaarschijnlijk nooit zo maar zal doorstromen naar een reguliere baan. Ik wil me sterk maken voor het behoud van de buurtbeheerbedrijven nu en in de toekomst. Voorlopig hebben we voor de financiering van ID-banen een oplossing gevonden, maar ik ben me er goed van bewust dat we volgend jaar opnieuw keuzes moeten maken en prioriteiten moeten stellen. Het is echter mijn stellige overtuiging dat het voortbestaan van buurtbeheer wat mij betreft voor Den Haag de hoogste prioriteit zou moeten hebben. Hartelijk dank voor uw aandacht."

<

Transitie naar Duurzame Samenleving

Sinds 1999 zet NIDO, het Nationaal Initiatief Duurzame Ontwikkeling, programma's op om sprongen in duurzame ontwikkeling te stimuleren en te versnellen.

Voor het op gang brengen en begeleiden van transitie(s) naar een duurzame samenleving heeft NIDO voortdurende wetenschap nodig. Om een stevige brug te kunnen bouwen tussen theorie en praktijk wil NIDO dan ook verder met KSI (het Kennisnetwerk).

Systeeminnovaties, een samenwerkingsverband van wetenschappers uit elf universiteiten, TNO en ECN). KSI ontwikkelt de kennisbasis voor transitiewetenschappen en heeft daarbij een praktijkomgeving bedrijven en organisaties nodig om de wetenschappelijke kennisontwikkeling te kunnen richten op de juiste vragen en om theorie te kunnen toetsen aan de praktijk. NIDO en KSI vullen elkaar dus uitstekend aan.

Eind februari dienden NIDO en KSI in samenwerking met vele andere partijen een voorstel in om in aanmerking te komen voor subsidie. Dit voorstel, getiteld 'Kennisproject NIDO/KSI: Naar een Nationaal

Knowledge & Competence Centre voor Transitie naar een Duurzame Samenleving' omvat een vierjarig werkprogramma van onderzoek en praktijkexperimenten om de overgang naar een duurzame samenleving te stimuleren. Dit Competence Centre is bedoeld om kennis en competentie te verwerven om een duurzaamheidsperspectief te integreren in de bedrijfsvoering.

Praktijkprogramma's

Enkele praktijkprogramma's die NIDO/KSI ontwikkelt of van plan is te ontwikkelen:

* *Samenwerken voor duurzaamheid (SVD)*. Doel van dit programma is dat bedrijven kennis en ervaring opdoen met de voor- delen, mogelijkheden en moeilijkheden van samenwerking ten behoeve van duurzaamheid.

* *ICT voor duurzaamheid (ICT)*. Binnen dit programma kunnen bedrijven en organisaties deelnemen die willen onderzoeken hoe duurzaamheid systematisch kan worden meegenomen wanneer bedrijfsprocessen met behulp van ICT opnieuw worden ingericht.

* *Diensten als motor voor duurzaamheid (DVD)*. In dit programma kunnen bedrijven onderzoeken welk soort diensten bij kunnen dragen aan duurzaamheid. Het

programma onderzoek de omslag die nodig is om te komen tot diensten die inherent duurzaam zijn.

* *Duurzame innovatie (DI)*: een vervolg op het programma 'Kenniscreatie voor Duurzame Innovatie' dat voortbouwt op de resultaten daarvan. Het programma is bedoeld voor bedrijven en overheden die competenties voor innovatiemanagement willen ontwikkelen.

Meer informatie:

NIDO, Theo van Bruggen,

Tel: 058 - 295 45 45

E-mail: t.vanbruggen@nido.nl

Internet: www.nido.nl

1) Een *transitie* is een structurele verandering van de maatschappij of een complex deelsysteem ervan, waarbij er sprake is van op elkaar inwerkende en elkaar versterkende technologische, economische, ecologische, sociaal-culturele en institutionele ontwikkelingen op verschillende schaalniveaus. Een *transitie* is een resultante van langzame verandering en snelle dynamiek. (Naar de definitie van Rotmans)

<

Studiemiddag Primo: De kracht van onderop

Wat kunnen burgers, oud en jong, autochtoon en allochtoon, zelf doen om mee te werken aan een schone, leefbare en duurzame leefomgeving?

Deze vraag staat centraal op de studiemiddag 'De kracht van onderop' die door PRIMO nh op 9 oktober wordt georganiseerd in Purmerend. Op de studiemiddag worden vier succesvolle 'gemeenschapsprojecten' in Noord-Holland gepresenteerd.

De studiemiddag maakt deel uit van het provinciaal programma 'Leren voor Duurzaamheid'.

Met dit programma stimuleert de provincie de vernieuwing en verbreding van natuur en milieueducatie. Met name bij groepen

die niet in het reguliere natuur- en milieunetwerk actief zijn zoals wijkraden, het opbouwwerk, bewonersorganisaties en woningbouwcorporaties. Deze bijeenkomst biedt een uitgelezen mogelijkheid om praktische kennis op te doen van mensen en organisaties die op verschillende wijze bewoners betrokken hebben bij thema's als duurzame energie, openbaar groen en waterbeheer.

De volgende projecten worden toegelicht: de aanleg van een ecologische vijver door een actieve bewonersgroep in de gemeente Opmeer; het onderhouden van een eco-tuin door buurtbewoners en migrantenjongeren in Amsterdam-West; een energiebesparingsproject voor allochtone buurtbewoners en het organiseren van een veldwerkexcursie voor jongeren om het belang van duurzaam waterbeheer kenbaar te maken.

De studiemiddag duurt van 13.00 uur tot 17.00 uur en vindt plaats in het pand van PRIMO nh aan de Emmakade 4 te Purmerend.

PRIMO nh organiseert deze studiemiddag in samenwerking met het Ervaringsnetwerk¹⁾ (zie ook www.ervaringsnetwerk.nl)

Voor meer informatie over de studiemiddag kunt u terecht bij: Jeroen Boon, jboon@primo-nh.nl, tel. 0299 418700.

1) Het Ervaringsnetwerk is een initiatief van het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO), Landelijke Adviesgroep Milieugericht Opbouwwerk (LAMIGO) en Stichting Milieueducatie (SME).

<

Stedenland

Met Stad en Land landt MO Samenlevingsopbouw een concreet voorstel voor het ontwikkelen van woonwijken met een mix van sociale en commerciële functies. Dit wordt gedaan met name de zogenaamde plattelandse (dagblad) project. Aanvullende informatie is te vinden op de website van MO Samenlevingsopbouw: www.mosamenlevingsopbouw.nl. Melding van de naam van het blad en de datum in aan de redactie van MO Samenlevingsopbouw, Wijnsteegdijk 51, 2512 EN Den Haag, of per fax: 070-360-9773.

Hilversum

Proef met socialere woonomgeving
Welzijnswethouder Henny Borstlap heeft de steun van het hele college gekregen voor haar proefproject voor een socialere woonomgeving. Samen de welzijnsinstelling SIS, Versa en het Steunpunt Mantelzorg wil zij proberen bewoners van Hilversum-noordoost sociaal sterker te maken door de sociale samenhang in de wijk te vergroten. Het proefproject, dat vermoedelijk rond november begint, staat of valt vooral bij de betrokkenheid en bereidheid bij de wijkbewoners om anders met elkaar en met het aanbod van hulp en zorg om te gaan, aldus de **Gooi- en Eemlander van 2 juli**.

Het fenomeen Community Care oftewel socialere woonomgeving moet een antwoord zijn op de sterke individualisering in de samenleving. Alleen al in cijfers is dat in Hilversum-noordoost goed te zien. Er wonen 11.000 mensen verdeeld over 5200 woningen, dat wil zeggen, bijna twee mensen per woning. Omdat er in de wijk twee keer zoveel 55-plussers wonen dan in andere wijken en er ook niet al te veel maatschappelijke voorzieningen zijn, ligt sociaal isolement op de loer. Community Care vergt van bewoners, maar zeker ook van welzijns- en zorginstellingen, een andere manier van denken. Meer nog dan nu moeten de mensen centraal staan. Niet eerst het aanbod regelen en kijken of er vraag naar is, maar de wijkbewoners actief benaderen met de vraag of en welke vormen van sociale betrokkenheid zij willen, wat ze missen, wat ze vervelend vinden. Bij de verdere uitwerking zullen bewoners een centrale rol spelen. Daarnaast ziet de wethouder een belangrijke rol weggelegd voor gemeente, welzijnsorganisaties en het Steunpunt Mantelzorg. Ook denkt zij aan betrokkenheid van bewonersgroepen, kerken, scholen en verenigingen, corporaties en het bedrijfsleven.

Tilburg

KVO in actie voor leefbaar platteland
Een 'knapzakroute' in het achterland van de Biesbosch, dorpsraden in Wilpen-Chaam en een reeks zitbanken langs fietsroutes. Dat zijn drie van de geslaagde KVO-projecten in West-Brabant. Deze week heeft de Katholieke Vrouwenorganisatie-voorheen de

Boerinnenbond- een serie leefbaarheidsprojecten afgerond. Volgens projectcoördinator Angela van der Kloof op het centrale KVO-kantoor in Tilburg wil de club met haar projecten duidelijk maken dat plattelandsvrouwen zich niet alleen met bloemschikken bezig houden. "Het zijn over het algemeen vrouwen die dagelijks te maken hebben met de leefbaarheid van hun omgeving. Noem ze maar duizendpoten: vrouwen die werk en bedrijf combineren met moederschap en heel wat meer taken in de samenleving. Zo hebben een goede kijk op de problematiek van de kleine kernen." Vooral op het platteland hebben gezinnen last van het sterk teruglopende voorzieningenniveau, schrijft **BN De Stem op 4 juli**. "Met de leefbaarheidsprojecten willen onze leden niet blijven hangen in geklaag over wat er allemaal achteruit gaat op het platteland, maar ook zelf iets op poten zetten."

Dordrecht

Corporatie kijkt of huurders bij elkaar passen
Wooncorporatie Woondrecht in Dordrecht wil zeker weten dat wie bij hen een woning huurt, goed met de burens kan opschieten. Daarom gaat de corporatie vragen naar de leefstijl van bewoners en toekomstige huurders. Woondrecht doet dit om overlast in woningblokken te voorkomen. Gezien de botsende leefstijlen in sommige woonblokken moet het systeem snel ingaan, aldus het **Leidsch Dagblad van 24 juli**. Al vanaf 1 januari 2004 kunnen mensen alleen nog reageren op een soort woning, niet meer op de woning zelf. Het zogenoemde POL-model, dat staat voor Passend via Optie middels Loting, kan volgens de corporatie overlast en ruzies voorkomen. "Schrijft iemand zich in en wordt hij ingeloot, dan krijgt hij een vragenlijst van tien tot vijftien vragen. Daaruit moet blijken of iemand in het profiel van de portiek past waar hij op ingeschreven heeft," aldus woordvoerder K. Houtbraken van de corporatie. "We willen meer grip op wie er komt wonen. Nu is er geen mogelijkheid om bijvoorbeeld jonge mensen die van hardrock houden te weigeren in een portiek waar voornamelijk ouderen wonen." In de nieuwe Huurwet die per 1 januari 2004 van kracht wordt, wordt overlast gezien als een gebrek van een huurwoning.

Rotterdam

Tarwewijkewijkers moeten zelf buurt verbeteren'

Tarwewijkers dienen vooral zelf actie te ondernemen om hun buurtje te verbeteren. 'Vorm bewonersgroepen en trek aan de bel bij instanties', drukt de Bewonersorganisatie Tarwewijk (BOT) verontruste bewoners op het hart. Met alleen klagen kom je er niet, vindt voorzitter B. Borman. Overlastgevendende coffeshops, een kapotte lantaarnpaal, graf vuil op straat of loszittende stoeptegels; veel bewoners zijn de problemen in de wijk meer dan zat. De werkgroep Verontrust Tarwewijk dreigt zelfs de Maastunnel te blokkeren, wanneer 'de Coolsingel' niet mee wil zoeken naar een oplossing voor de problemen, aldus het **Rotterdams Dagblad van 5 augustus**. Maar aankloppen bij de BOT of ze even wat aan die huisjesmelkers willen doen, kan tegenwoordig niet meer. Actieve bewoners dienen zich te verenigen in groepen zodat de BOT ondersteuning kan bieden, bijvoorbeeld door ze in contact te brengen met de buurtagent of deelgemeente. Ook biedt de BOT vergaderruimten aan. "Het initiatief moet dus van de bewoners komen," legt Borman uit. "Onze ervaring is dat juist zij het beste verwoorden waar het aan scheelt in hun buurt. Problemen worden zo veel gericht aangepakt. Vaak kijken mensen toch niet verder dan hun eigen straatje." BOT grijpt naar eigen zeggen wel in wanneer afspraken tussen bewonersgroepen en bijvoorbeeld de deelgemeente niet worden nagekomen of te traag worden uitgevoerd. Borman heeft niet de illusie dat deze nieuwe handelswijze dé oplossing is voor alle problemen in de Tarwewijk. "Je moet kleinschalig beginnen. Wel weet ik zeker dat mensen enthousiast worden wanneer ze zien dat die kapotte lantaarnpaal daadwerkelijk is gemaakt. Langzaam worden ze steeds actiever."

Nijmegen

Spontane actie buurt tegen verloedering
Een spontane actie van bewoners van de Sperwerstraat en Zwaluwstraat in Nijmegen-West heeft ervoor gezorgd dat er structurele maatregelen worden genomen om de verloedering van de wijk tegen te gaan. Bewoners waren het spugzgat dat het zwerfvuil op een

veldje achter hun huizen nooit werd weggehaald. Daarom hebben ze zelf actie ondernomen. "We zijn de hele zondag met een aantal buurtbewoners bezig geweest," vertelt buurtbewoonster E. Rutten in **De Gelderlander van 12 augustus**. "We hadden er schoen genoeg van dat de gemeente niets wilde doen. Nu hebben we het zelf maar gedaan. Er is voor een heel jaar aan bierblikken uit de struiken gehaald. Er was al diverse keren contact geweest met de gemeente, maar daar hoor je nooit meer wat van."

De actie heeft nu wel tot resultaat geleid. Zowel de milieupolitie als de stadsdeelbeheerder zijn langs geweest om zelf poolshoogte te nemen. "We proberen zoveel mogelijk in te spelen op dit soort spontane acties," zegt de stadsdeelbeheerder. "Daarom is nu met de buurt overeengekomen om op korte termijn een zogeheten Z-team op te richten dat het zwerfvuil in de wijk te lijf gaat." De stadsdeelmanager heeft ook direct wat mensen van zijn dienst ingeschakeld om de betonnen paaltjes die de doorgang van de veegwagen belemmeren, uit het pad te halen. Ook schakelde hij reinigingsdienst in om de berg zwerfvuil weg te halen. De snelle actie van de stadsdeelmanager om de verloederende aan te pakken, heeft de bewoners aangenaam verrast.

Den Haag

Laakkwartier lost het zelf wel op
Laakkwartier/Spoorwijk in Den Haag kent vele nationaliteiten en een grote LPF-sympathie: problemen van deze tijd komen er samen. In de wijk keert langzaam maar zeker het gevoel van vóór 15 mei 2002 weer terug. Het gevoel vergeten te worden door politici en politiek. Slot van een serie reportages die verscheen in **de Volkskrant** (uit: Volkskrant magazine, 24 mei)

De avond is al lang gevallen, in het Haagse Laakkwartier, als de Marokkaanse buurtvaders twee (allochtone) kleuters aantreffen. Dat moet ophouden, meent buurtvader Rachid Tahboun. Hier houden Nederlanders niet van. Rondhangen op straat leidt tot rotti-ghed. De spelende Marokkaantjes van nu zijn de crimineeltjes van later.

Het is een van de vele vooroordelen onder de Nederlandse bevolking van Laakkwartier, een volkswijk op de grens van Den Haag met Rijswijk. Het vraagt incasseringsvermogen om je wijk van kleur te zien verschieten. Om multicultureel te worden, als je nauwelijks te eten hebt. Als onveiligheid en anonimiteit bezit van je wijk nemen. In Laakkwartier wordt veel over excessen gesproken. Over spanningen tussen bevolkingsgroepen. Vooral in Laak-Centraal

zijn de tenen lang. Daar zie je een Nederlandse middenklasse die weinig met buitenlanders op heeft. Opvallend is dat allochtonen daar nauwelijks wonen. Die zitten vooral in Laak-Noord en Spoorwijk waar ze op hun beurt weer klagen over Nederlanders. De groepen gaan hun eigen gang. Bewoners leven langs elkaar heen in plaats van met elkaar. ...

Maar ook in Laakkwartier heeft de LPF als een koevoet de wijk opengebroken. ...
Rijn Kanoen, maker van wijkkrant Laaknieuws: "Problemen worden hier sinds de LPF bij hun naam genoemd. Klachten van bewoners erkend. ..."

Peter van Eijk, uitbater van Koffiehuys De Aanloop, beaamt dit. Bewoners kunnen eindelijk zonder angst hun hart op de tong hebben. Van Eijk ergert zich aan het gemak waarmee Laakkwartier tot multiculturele wijk wordt gebombardeerd. "Wat weten we nou van elkaar? Niks. En vragen kunnen we het niet, want veel van die allochtonen spreken geen Nederlands." Dat laatste wekt volgens Van Eijk de nodige ergernis. ... Ramzazan Odek, voorzitter van de Turkse stichting Spoorwijk, ergert zich aan de luide roep van blanke bewoners om allochtonen de Nederlandse taal op te dringen. ...

... De wijk verslechterd. De bewoners verloederen. De voorzieningen verdwijnen. Van Eijk: "De buurt loopt leeg. Degenen die overblijven herkennen hun wijk niet meer." Even was er hoop. Vorig jaar mei. Lijsttrekkers en raadsleden liepen de wijk plat. Van Eijk: "Maar laten we eerlijk zijn: de meesten waren van de PvdA. En Wouter Bos zit nou niet op een plek waar hij veel voor ons kan betekenen."

Kanoen van wijkkrant Laakkwartier heeft het idee dat politie en politiek weer in hun oude rol vervallen. Ze luisteren wel, maar zijn niet echt coulant. Ze buigen hun plannen niet. Kanoen is niet de enige die er zo over denkt. In Laakkwartier keert langzaam maar zeker het gevoel van vóór 15 mei weer terug. Het gevoel vergeten te worden door politici en politiek. Volgens Anita Schwab, coördinator bij Vadercentrum Adam, is daarmee de realiteit teruggekeerd in de wijk. "De roep om meer integratie en veiligheid was puur kretologie van politici. In Laakkwartier draait het al jaren om armoede. De economische malaise en het verdwijnen van de Melkertbanen heeft die ellende weer nadrukkelijk naar voren gehaald." Schwab werkt dagelijks aan de lotsverbetering van voornamelijk allochtone mannen. Aan het kwaken van een groter zelfvertrouwen en perspectief. ...

Peter Brand, leefbaarheidscoördinator in Spoorwijk, bespeurt een toegenomen enthousiasme om aan de leefbaarheid van de buurt te werken. Vijf van de negen leden van de bewonersorganisatie zijn van buitenlandse komaf. Ook de saamhorigheid in de wijk is versterkt. "Na de aanslagen van 11 september, na de opkomst van Fortuyn hield ik mijn hart vast. Toen bleek dat hier niks gebeurde, gaf dat binding. Het gevoel dat men redelijk met elkaar leeft. Ondanks de ergernissen." Volgens Brand zijn de bewoners er klaar voor bij elkaar te wonen, met elken oosterse winkels en bazars. Nu is de politiek aan zet. Ook Kanoen ziet wel iets in de optie van apart wonen. Veel verschil met de huidige leefomstandigheden zal het niet opleveren. "Het is niet zo erg als in Zuid-Afrika, maar er is hier duidelijk sprake van segregaties." ...
Over één ding zijn alle geïnterviewden het eens: het zal nooit meer worden als vroeger. Mensen zijn mondiger, maar daarmee is de binding met de wijk niet gestegen. "De verhuizingen zullen gewoon doorgaan."

Heerewaarden

Leefbaarheid in dorp beschermen
Vergrijzende verenigingen, een gebrek aan bestuursleden, het sluiten van winkels en een dorpshuis dat dreigt te verdwijnen. De leefbaarheid in Heerewaarden gaat steeds verder achteruit. Om deze negatieve ontwikkeling een halt toe te roepen hebben vier inwoners een initiatiefgroep in het leven geroepen. Het doel: de leefbaarheid beschermen en het behoud van het sociaal-cultureel leven binnen Heerewaarden.

De initiatiefgroep is opgericht door vier inwoners die elkaar steeds opnieuw tegenkwamen bij allerlei evenementen. "We merkten dat de animo om deel te nemen aan activiteiten richting het nulpunt ging. Vooral bij jongeren. Niemand leek meer zin te hebben om aan het verenigingsleven deel te nemen." Door de terugloop van leden kunnen verenigingen de huurkosten van het dorpshuis nauwelijks meer opbrengen, aldus het **Brabants**

Dagblad van 21 juli.

Ook spelen er steeds vaker problemen met het gemeentebestuur. "De afstand met de gemeente wordt steeds groter. Als we voor 1999 iets wilden organiseren, gingen we gewoon bij de wethouder langs." Lange tijd na de hermdeling werd dit beleid gedoogd. "Nu houden ze voortaan de regels van Kerkdriel aan. Als we nu iets willen moeten we eerst een hele stapel formulieren invullen." Alles bij elkaar genoeg redenen om je zorgen te maken, aldus de initiatiefgroep. Ze hield een

informatieavond om te kijken of deze zorgen ook bij anderen leven. "Dat bleek duidelijk zo te zijn." Op die avond werd meteen tot concrete actie besloten. Om te zorgen dat twee verenigingen niet langer op dezelfde dag een activiteit organiseren komt er in september een evenementkalender. Verder zijn gezamenlijke activiteiten, los van de verenigingen. De initiatiefgroep werkt met de gemeente praten om tot een betere samenwerking te komen. Mogelijk wordt de initiatiefgroep later dit jaar vervangen door een sociaal-culturele koepel. "Een soort van facilitaire dienst. Als verenigingen tijdelijk hulp nodig hebben met het bestuur kunnen ze bijvoorbeeld bij ons aankloppen."

Rotterdam

Kralingen-Crooswijk beloofde goede ideeën. Deelgemeente Kralingen-Crooswijk looft maximaal €22000 uit aan inwoners die met goede ideeën op de proppen komen. De suggesties moeten -geheel in de geest van het opzoomeeren- het buurtgevoel versterken en buurtbewoners met gezamenlijke, openbare activiteiten nader tot elkaar brengen. De actie heeft verder ten doel bewoners te stimuleren zelf actief te worden in hun straat, buurt of wijk. De actie loopt tot het einde van dit jaar en wordt gefinancierd uit een speciaal opgericht initiatievenfonds, aldus het **Rotterdams Dagblad van 12 augustus**.

"De leukste reactie tot nu is van een groep Turkse vrouwen," vertelt woordvoerder Ron Boers van de deelgemeente. "Zij willen zich feestelijk presenteren in hun straat. Prima plan: laten zien wie je bent. Het past in de gedachte dat iedereen meedoet of betrokken wordt en de hele straat of buurt ervan profiteert."

Tot vorig jaar werden opzoomeerachtige activiteiten van Kralingen-Crooswijk bekostigd uit de post 'diversen' voor sociaal-culturele activiteiten. Boers: "Nadeel daarvan was dat initiatieven alleen mochten worden ingediend door rechtspersonen, meestal dus stichtingen of verenigingen. Nu krijgen ook actieve burgers de kans om plannen in te dienen." De deelgemeente is vast van plan jaarlijks geld te storten in het initiatievenfonds, dat overigens losstaat van Opzoomeer Mee.

Stiens

Stienser buurt houdt zichzelf netjes

"Waar Pim mee kwam, hadden wij twee jaar

geleden al bedacht." Burgers moeten zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun leefomgeving, bedoelt B. Reekers uit Stiens. Zijn buurtvereniging Ropta past dat toe door het buurtje zelf netjes te houden. De bewoners delen lief en leed met elkaar via de buurtvereniging, aldus het **Friesch Dagblad van 9 juli**. Het zijn niet alleen de sociale contacten waarop de club drijft. "We zorgen gezamenlijk voor het nette uiterlijk van de buurt," zegt Reekers. Onlangs hield de vereniging een schoonmaakdag. Ropta dringt er al jarenlang bij de gemeente op aan de straten op te knappen. De behulpzaamheid van de buurt gaat ver. De harde kern van Ropta helpt sommige straatbewoners zelfs met de aanleg van hun tuin. Voorzitter Reekers vindt het doen van dergelijke klusjes logisch. "De hele buurt is verantwoordelijk voor de netheid in de straat. Wij zijn ouder en daardoor anders opgevoed dan de jeugd van nu. Wij hechten belang aan een nette buurt. Wij willen niet in een verpauperde buurt wonen. Dat kun je zelf voorkomen."

Gemert-Bakel

"Met spelregels is de straat van iedereen" De mooie zomeravonden lenen zich bij uitstek om lekker lang buiten te zitten of op straat rond te hangen. Als dat iets te luidruchtig gebeurt kunnen buurtbewoners daar last van krijgen. Iedere zomer krijgt de politie daarover klachten. Daarom gaan politie en jongerenwerkers van Stichting Impuls in Gemert-Bakel aan groepjes op straat rondhangende jongeren gele pamfletten uitdelen met spelregels om overlast zoveel mogelijk te beperken, aldus het **Eindhovens Dagblad van 14 juli**.

"Is de straat van iedereen?" is de confronterende vraag op het A-4-tje waarmee de jongeren benaderd worden. "Wanneer alle mensen zich aan de spelregels houden, dan is de straat van iedereen, luidt het antwoord op de achterkant van het pamflet, waarop een serie richtlijnen wordt opgesomd. 'Behandel de mensen in je omgeving zoals je ook zelf behandeld wilt worden', is een stelling. Maar ook zeer dwingend: 'geen brommer op het gazon'. Verder wordt opgeroepen de geluidsoverlast te beperken en geen afval te laten slingeren. Er wordt op gewezen dat openbaar drankgebruik strafbaar is. Maar ook: 'Als je vindt dat je onredelijk behandeld of benaderd wordt door buurtbewoners of anderen, reageer dan zonder kwaad te worden'.

Voor burgemeester Van Maasakker is van belang dat buurtbewoners zich tolerant opstellen in de richting van de hanggroepjongeren. "Samenleven doe je niet alleen, daarbij

is een positieve opstelling van iedereen nodig." In de flyer voor de jongeren wordt ook uitgelegd dat de maatregelen niet zijn bedoeld om hen het leven zuur te maken, 'maar om te zorgen dat er voldoende mogelijkheden voor jullie zijn en blijven om elkaar te ontmoeten'. Uitgelegd wordt dat ook buurtbewoners bij de actie betrokken worden. 'Bij hen proberen we begrip te kweken dat jullie ook een plaats op straat verdienen'

Den Haag

Gemeente wil buurtgevoel in nieuwe wijken versterken

De gemeente Den Haag wil in de nieuwe wijken Ypenburg en Leidschenveen een bijdrage leveren aan het verbeteren van de saamhorigheid. Dit is nodig omdat de wijken geen geschiedenis en verenigingsleven hebben. Deze zomer is er een projectleider aangesteld om die saamhorigheid in het achtste stadsdeel van Den Haag te bevorderen.

De bewoners worden uitgenodigd om in het voorjaar van 2004 in elke wijk een sport- en cultuurevenement te organiseren. In samenspraak met de bewoners zullen er voorstellingen en trainingen worden gegeven. De resultaten worden gepresenteerd op het evenement.

Het belangrijkste doel van het eenmalige project is dat de bewoners uit verschillende delen van Den Haag en randgemeenten meer een 'buurtgevoel' krijgen. Daarnaast wil de gemeente Den Haag de samenwerkingsverbanden in het stadsdeel stimuleren, participatie meer vormgeven en inzicht krijgen in de behoeften van de wijkbewoners, aldus de **Haagsche Courant van 12 augustus**.

Op dit moment bouwt de aangestelde projectleider Marsha Rietbergen een netwerk op. Bestaande organisaties in de wijken worden ingelicht over het project en om medewerking gevraagd. In september is de eerste bijeenkomst waar bewoners gevraagd worden mee te denken over de invulling van het project. Er wordt dan concreet gekeken naar wat de inwoners van de nieuwe wijken willen doen om de saamhorigheid te vergroten. Ook zullen er werkgroepen in het leven worden geroepen. De bedoeling is dat alle initiatieven na het evenement een blijvend vervolg krijgen, met behulp van ondersteunende en welzijnsorganisaties.

<

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



HSA00100018Z
196
Tijdschriften MO

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