

MO/ Samenlevingsopbouw

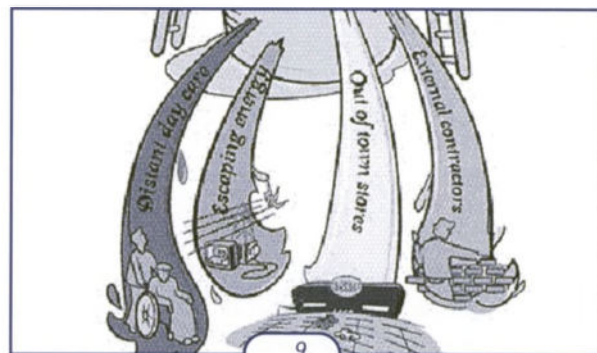
Lente 2009

Terugdringen niet-gebruik
sociale voorzieningen

- *Wat werkt tegen jeugd radicalisme?*
- *Ondernemersparticipatie bij wijkontwikkeling, en de rol van het opbouwwerk*
- *'Nice' leert jeugd dansen en investeren in zichzelf*



4. **Nice zet jeugd in beweging**, *Coby van Geffen*
De Turkse stichting Nice combineert Turkse dans met studiebegeleiding. "We halen jongeren binnen op dansen en proberen ze te motiveren te investeren in zichzelf en in dit land."
6. **Ondernemersparticipatie bij wijkontwikkeling en stedelijke vernieuwing**, *Nathan Rozema en Bianca Oude Groeniger*
Ondernemers worden nauwelijks betrokken bij wijkactieplannen, en in het welzijnswerk overheerst het beeld dat ondernemers geen ondersteuning nodig hebben. Ten onrechte, betogen de auteurs in dit artikel.
10. **Opbouwwerk en de economische revitalisering in een herstructureringswijk**, *Driek Berkers en Chris Veldhuysen*
Het opbouwwerk speelde een belangrijke rol in de samenwerking tussen de gemeente Helmond en ondernemers van een winkelstraat.
14. **Als bewoners het DOEN!, Buurtaanpak vergroot betrokkenheid Leeuwarders**, *Catrinus Egas*
Meer dan zeventig kleinschalige, door bewoners bedachte projecten gaven een impuls aan aandachtsbuurten in Leeuwarden.
17. **Hutspot hoeft niet...**, *Maike Jongepier*
Assimileren, integreren, participeren? Het doet er niet toe of je af en toe hutspot eet of naar de intocht van Sinterklaas gaat, betoogt Maike Jongepier. Belangrijker is het af te stemmen op elkaar.
19. **Wereldz.: Landelijke MBO-dag**
20. **Cartoon, Burgers en ambtenaren worden opgeleid in 'beginspraak'**, *Marnix Rueb*
22. **Wat werkt tegen radicalisering? Een verkenning naar sociale interventies in Nederland**, *Vasco Lub*
In het kader van het programma Effectieve interventies in de sociale sector voerde MOVISIE een verkenning uit naar sociale interventies op het terrein van jeugd radicalisme en culturele spanningen tussen jongeren.
26. **'Weten over vergeten', Alzheimer Nederland bereidt migranten voor op dementie**
Voorlichtingsprogramma voor Turkse, Surinaamse en Marokkaanse ouderen en hun mantelzorgers.
28. **Full Color maakt interculturele rijkdom zichtbaar**, *Coby van Geffen*
Het project Full Color wilde de werelden van



autochtone en allochtone kaders bij elkaar brengen en zo de interculturele rijkdom zichtbaar maken.

31. **Terugdringen niet-gebruik sociale regelingen**, *Catrinus Egas*
Steeds meer gemeenten zoeken nieuwe wegen om het niet-gebruik van sociale regelingen en voorzieningen terug te dringen. Een reeks artikelen met voorbeelden uit Amsterdam, Friesland en Utrecht.
32. **Tupperware aanpak effectief, Veel migrantenbewoners betrokken geraakt bij energiecampagne**, *Catrinus Egas*
De Tupperware-methode maakt gebruik van de eigen organisatiekracht van bewoners en de inzet van hun persoonlijke, sociale netwerken.
34. **Formulierenbrigades, of toch eenvoudiger aanvraagprocedures**, *Catrinus Egas*
De gemeente Leeuwarden besloot niet alleen bur-

In deze editie vindt u diverse praktische artikelen. Een aantal artikelen van de hand van *Catrinus Egas* gaan over de zoektocht van gemeenten en organisaties om het **niet-gebruik van sociale regelingen en voorzieningen** terug te dringen. Praktische methodieken, huisbezoek en het kritisch onder de loep nemen van de eigen procedures en formulieren versterken elkaar. Andere artikelen gaan over de inzet van allochtone kaders en de **samenwerking tussen allochtone en autochtone kaders**. Maar, waarschuwt *Leila Jaffar* in haar artikel, soms is 'out of the box' denken nodig om ingesleten praktijken te relativeren. De inzet van sleutelfiguren om moeilijk bereikbare groepen te bereiken kan nuttig zijn. Maar ook belemmerend. Het gevaar van 'nieuwe buurtburgemeesters' ligt op de loer. *Maaïke Jongepier* houdt in haar artikel 'Hutspot hoeft niet' een pleidooi voor **het belang van verbinden**. Een belangrijke voorwaarde voor verbinden is afstemmen in tegenstelling tot afzetten, afwenden en analyseren. Met het 4-A-model legt ze uit wat ze met deze termen bedoelt. Verder in dit nummer **een dringend pleidooi om ondernemers meer bij de wijkontwikkeling te betrekken**. Opbouwwerk kan hierbij een belangrijke ondersteunende rol vervullen. Een verkenning naar **sociale interventies op het terrein van jeugdradicalisme en culturele spanningen tussen jongeren** van *Vasco Lub* is meer beschouwend. Het is het eerste artikel in een reeks van vier over effectieve interventies in de sociale sector.

gers te ondersteunen bij het aanvragen van voorzieningen, maar ook te kijken naar de eigen procedures en formulieren.

36. **Meedoen en kansen krijgen in Joure, Huisbezoek als middel tegen niet-gebruik van minimaregelingen**, *Nanne de Jong*
In Joure ontwikkelen verschillende organisaties een breed pakket aan maatregelen om mensen met armoedeproblemen te helpen, met huisbezoek als het belangrijkste middel.
38. **Brede WMO-voorlichting succes in Utrecht**, *Catrinus Egas*
Het Utrechtse V(oorlichtings)-team is een goed voorbeeld van brede samenwerking in voorlichting, waarbij wordt ingestoken op een breed terrein.
41. **Brabantse Dorpen Derby**
Leefbaarheidswedstrijd in Brabant.
42. **Participatietips uit de praktijk**, *Leila Jaffar*
Participatieproblemen meer 'out of the box' benaderen, levert vaak verrassende resultaten op.

Samenstelling en redactie:
Chris Veldhuysen (hoofdredactie a.i.)
Coby van Geffen (eindredactie)
Catrinus Egas
Administratieve ondersteuning:
Adrepak, Postbus 45666, 2504 BB Den Haag, tel: 070-359 0713,
fax: 070-329 5168, email: abo@adrepak.nl
Cartoon pag. 20 Marnix Rueb.
Foto/illustratie omslag:
Coby van Geffen
Vormgeving/DTP: John Struiken
Druk: Stimio Tiel
Abonnementen:
De jaarabonnementsprijs bedraagt €49,- voor het eerste en €39,- voor het tweede en verdere abonnementen. Losse nummers kosten €12,50 (Prijzen exclusief portokosten)
Opzegging van abonnementen dient schriftelijk vóór 1 december te geschieden.
ISSN:0929-2187

Redactie en administratie:
MO/Samenlevingsopbouw
Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht
Telefoon: 030-7892182
Faxnummer: 030-789 2111
E-mail:
opbouwwerk@movisie.nl

Advertentie tarieven zijn op aanvraag verkrijgbaar.

Kopijsluitingsdatum volgende nummer: 26-5-2009.



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

Nice zet jeugd

Vier jaar geleden begonnen ze met tien jongeren, nu zijn dat er tachtig en staan er nog eens twintig op de wachtlijst. De combi van Turkse dans en studiebegeleiding van stichting Nice in de Utrechtse wijk Overvecht lijkt een simpel, maar doeltreffend concept. Zelfs de moeders dansen inmiddels mee.

Volksdansen, voor Nederlandse jongeren is het zo'n beetje de meest duffe tijdsbesteding die je je kunt bedenken. Voor Nederlandse Turken ligt dat anders. In Overvecht komt de dansgroep Hilal, bestaande uit jongeren van 18 tot 25 jaar, iedere zondag bij elkaar om te oefenen op een van de vele dansen uit allerlei gebieden uit het uitgestrekte agrarische Turkije. Maar er is meer. De oudere jongeren zijn actief bij allerlei activiteiten in de wijk, waaronder het geven van dansles aan de jongere kinderen. En met die jongere kinderen komen moeders mee. Voor hen is er koffie, gevolgd door tweetalige voorlichtingsbijeenkomsten over onderwerpen die ze zelf aandragen. "Veel welzijnsorganisaties hebben moeite zoveel ouders binnen te krijgen", verzucht Gülay Alp van Stichting Nice. "Wij kunnen de toeloop eigenlijk niet aan." Nice staat voor Nederlandse InterCulturele Educatie, maar betekent in het Turks ook 'toekomst'. "We halen de jongeren binnen op het dansen, maar willen ze vooral leren hoe je studeren aanpakt, en ze motiveren om te investeren in zichzelf en in dit land."

Dansgroepen

Het leren 'leren' geldt voor zowel het studeren als het bewegen. "De meeste kinderen bewegen niet zoveel, ze zitten vaak niet op sportclubs of doen mee aan andere activiteiten." Vier jaar geleden was Gülay Alp dan ook een van de initiatiefnemers van Nice. Ze startten met dans- en muzieklessen omdat er

in Overvecht niet zoveel te doen was voor jongeren. En omdat dergelijke activiteiten voor de meeste ouders in Overvecht onbetaalbaar waren en nog steeds zijn. Sinds die tijd groeit het aantal deelnemers. Iedere zondag vanaf elf uur komen jongeren, voornamelijk uit Overvecht, naar de Internationale School aan de La Bohêmedreef waar ze dansen op Turkse muziek. Als eerste komen de kinderen tussen 7 en 15 jaar, later in de middag (van drie tot vijf) gevolgd door de groep van 15 tot 18 jaar. "We hebben er bewust voor gekozen die middag te breken voor deze jongeren, zo hebben ze iets te doen, en ook geen tijd hebben om rond te hangen in het winkelcentrum," aldus Gülay Alp. De oudere jongeren vormen een vrij professionele dansgroep die vaak optreedt en bijvoorbeeld mee heeft gedaan aan de Nederlandse kampioenschappen Turkse dans. Zij krijgen les van een professionele dansdocent en treden als dansgroep Hilal het meest op de voorgrond. Maar ook de jongere kinderen treden op. In kostuum. "Het is voor iedereen goed voor hun zelfvertrouwen om op zo'n podium te staan, te kunnen denken: ik kán dit."

Studiebegeleiding

Het uur dansen wordt afgewisseld met een uur studiebegeleiding door een vrijwillige Turkse leerkracht. De stichting zou graag de beschikking hebben over meer, en dan vooral ook Nederlandse leerkrachten. Dan zou-

den ook de twintig kinderen van de wachtlijst les kunnen krijgen. Voor alle groepen geldt dat de studiebegeleiding vooral is gericht op het 'leren hoe je leren aanpakt'. Voor de allerkleinsten komt daar nog bij dat ze wekelijks werken aan het vergroten van hun woordenschat, ook weer onder begeleiding van jongeren uit de oudere groep. "We hebben nu voor drie maanden een universitair geschoolde Turkse stagiaire die met Turkse leermethodes probeert te ontdekken wat kinderen motiveert om te leren. Want in Turkije gaat dat wel goed. We proberen erachter te komen waarom het met veel kinderen hier niet gaat."

Rolmodel

De stichting wil vooral bereiken dat de jongeren zelfstandig worden, zich ontplooiën en inzetten voor zowel de stichting als de wijk. "Zo kunnen oudere jongeren als vrijwilliger van onze stichting fungeren als rolmodel voor de jongere kinderen." En dat lijkt te werken. De jongeren zijn zeer gemotiveerd. De meesten komen al drie jaar iedere zondag naar de les. Ze vinden dat ze van elkaar kunnen leren, zowel op dansgebied, als op het sociaal-maatschappelijke vlak. De oudere jongeren verzorgen niet alleen bij toerbeurt de lessen voor de jongere groepen, ze zetten zich ook in voor de andere activiteiten van de stichting. "Ze vinden het leuk hun vrije tijd nuttig te besteden en iets te doen voor de wijk. Van het maken van een iftarmaaltijd tot het helpen bij het organiseren van het Internationale Kinderfeest in Overvecht", zegt Alp. Het overleg over deze activiteiten gebeurt na het dansen.

Discussieren

Maar bovendien discussieren de oudere jongeren iedere week na het dansen een uur over een onderwerp dat steeds door een van hen wordt aangedragen. "Dat kan gaan over opleiding of stage- en werkplekken. Zo hebben twee jongeren een eigen bedrijfje opgezet en stageplaatsen geregeld voor twee

in beweging



Stichting Nice leert kinderen en jongeren dansen en investeren in zichzelf

anderen." Maar de discussie gaat ook over 'zwaardere' onderwerpen als vriendenkring, contact met ouders en leven tussen twee culturen. De jongeren zijn zelf verantwoordelijk voor de discussie. Wel is bij iedere bijeenkomst een bestuurslid van de stichting aanwezig die het verloop van het gesprek in de gaten houdt en waar nodig enige sturing geeft. "Bovendien horen ze zo ook waar jongeren tegenaan lopen en hoe ze dat oplossen. Want wij vragen ons constant af wat Nice daar als stichting mee kan." Gülay Alp begeleidt de groep bestuursleden, bestaande uit acht ouders en vier jongeren van de dansgroep. "De jongeren en ouderen worden apart, maar wel in elkaars aanwezigheid, begeleid. Zo kunnen we vanuit verschillende invalshoeken kijken hoe ze elkaar en de kinderen zien, van elkaar leren en dingen daar-

over meenemen." Alp is ook bezig een professionele training binnen te halen. "De activiteiten worden steeds professioneler, dan mag de begeleiding dat ook wel zijn."

Talent

Groot probleem voor de stichting zijn het gebrek aan geld, docenten en een plek voor al deze activiteiten. In de vier jaar van hun bestaan hebben ze op vier verschillende locaties gezeten. En ook de huidige locatie verwisselen ze deze zomer opnieuw voor een andere. "We hebben bij het zoeken naar nieuwe locaties iedere keer veel ondersteuning gehad van de opbouwwerker van welzijnsorganisatie Cumulus. Ook nu weer hebben we een beroep gedaan op Cumulus." Subsidie is er niet, wel is bijvoorbeeld voor het Internationale Kinderfeest geld aange-

vraagd uit het leefbaarheidsbudget. "Verder zetten we eigen middelen in, moeders die kostuums naaien voor de dansgroepen en hapjes maken die worden verkocht op feesten, en natuurlijk het geld dat we verdienen met de verschillende optredens." Plannen heeft de stichting nog genoeg: zoals het aanbieden van theateractiviteiten; uitbreiden naar Kanaleneiland, samenwerken met het Vader Rijn College, een vmbo-school in Overvecht. En met een eigen ruimte zouden er ook door de week activiteiten kunnen worden georganiseerd. "We willen nog zoveel," verzucht Gülay Alp. "Zoveel talent in de wijk is nog onbenut, maar het ontbreekt ons helaas aan een goede locatie, geld en docenten."

<

Ondernemersp bij wijkontwikkeling en stedelijke verni

Wijkeconomie en ondernemerschap krijgen steeds meer aandacht bij de wijkaanpak. En terecht. Toch komen de ondernemers bij de totstandkoming en inhoud van wijkactieplannen er vaak bekaaid van af. Ook in het welzijnswerk is ondernemersparticipatie in de wijk vaak geen item. Ondernemers redden zich zelf wel en hoeven geen ondersteuning of advies. Het is de vraag of dat terecht is.

Begin 2008 heeft ons onderzoeksbureau Labyrinth een analyse gemaakt van de veertig wijkactieplannen voor de Vogelaarwijken. We hebben daarbij met name gekeken naar de aandacht voor wijkeconomie in de plannen en daarbij specifiek naar de rol en positie van ondernemers daarin. Onze vrees bleek gerechtvaardigd. In talloze wijkactieplannen wordt met geen woord over wijkeconomie en ondernemerschap gerept. In een beperkt aantal slechts in vage bewoordingen en zonder concrete uitwerkingen. Van de veertig plannen bleek dat slechts drie gemeenten en zes wijken op het stimuleren van kleinschalig ondernemerschap inzetten. Alleen de gemeente Den Haag, Deventer en Eindhoven hebben een zelfstandige paragraaf gewijd aan 'wijkconomie'. De meeste gemeenten hebben ondernemerschap of wijkeconomie slechts kort aangestipt in een meer algemene paragraaf 'werk'. Vrijwel geen enkele gemeente heeft deze plannen uitgewerkt in concrete maatregelen. De gemeente Den Haag is hierin nog het meest concreet gebleken. Waarom vinden wij dit zo opvallend? Vanwege een aantal belangrijke ontwikkelingen in de economische geografie van steden.

We noemen:

- * Groei van het midden- en klein bedrijf;
- * Groei van het etnisch ondernemerschap;
- * De ontwikkelingen met betrekking tot microfinanciering;

* De maatschappelijke betrokkenheid van ondernemers bij de wijk.

Groei midden- en klein bedrijf

Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wordt duidelijk dat er de afgelopen jaren een toename heeft plaatsgevonden van het aantal klein- en middenbedrijven tegenover een daling van het aantal grote bedrijven. Tegen het licht van deze ontwikkeling is het opmerkelijker dat er in gemeentelijke plannen nog te vaak de nadruk gelegd op het aantrekken van grote bedrijven terwijl de toekomst juist in het midden- en kleinbedrijf lijkt te zitten. Gemeenten die niet voldoende aandacht besteden aan het midden- en kleinbedrijf negeren eigenlijk deze meerderheid van bedrijven in ondernemend Nederland.

Waarom is deze constatering belangrijk voor de wijkaanpak? Het midden- en kleinbedrijf is voor een belangrijk deel gevestigd dan wel vestigt zich in het centrum van de stad (35 procent), aan de rand van het centrum (6 procent) of in de woonwijken (11 procent). Het gaat in totaal om ruim 380.000 bedrijven. Een behoorlijk deel van de kleinschalige bedrijvigheid is in of in de buurt van woonwijken gevestigd. Door de kleinschaligheid ervan met de bijbehorende huisvestingswensen is deze vorm van bedrijvigheid goed in de woonwijken inpasbaar.

Etnische ondernemerschap

Een andere opmerkelijke ontwikkeling van de laatste jaren is de grote groei van het etnisch ondernemerschap. Allochtone ondernemers starten veel vaker een bedrijf (14,5 procent) dan autochtone ondernemers (8,9 procent).

Microfinanciering

Om ondernemerschap te stimuleren werkt het rijk aan het opzetten, stimuleren en faciliteren van een landelijk netwerk voor microfinanciering. Op 11 september 2008 maakte staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken (EZ) tijdens het seminar Microfinanciering hiertoe plannen bekend. Microfinanciering is interessant voor probleemwijken, omdat een aanzienlijk deel van de doelgroep (1,6 miljoen mensen) voor microfinanciering een inkomen heeft van minder dan 1.500 euro (875.000 mensen), van niet-westerse allochtone afkomst is (325.000 mensen), woonachtig is in achterstandswijken (270.000) en voor een belangrijk deel laag opgeleid is (280.000 mensen). Veel van deze kenmerken hangen met elkaar samen. Zo wonen veel niet-westerse allochtonen geconcentreerd in achterstandswijken in de grote steden. Ook hebben zij een relatief laag inkomen en een relatief laag opleidingsniveau. De doelgroep voor microfinanciering – en dus ook de potentiële bevolking voor ondernemerschap – bevindt zich dus voor

participatie

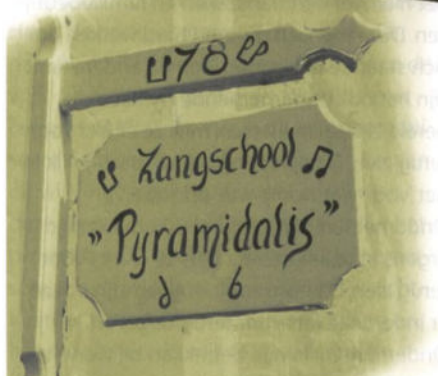
uwing

een belangrijk deel in de 'achterstandswijken', aldus de verkennende studie. Het verbaast ons dan ook dat in de plannen van Heemskerk geen relatie wordt gelegd met de wijkactieplannen en de Vogelaarwijken.

Wijkeconomie

Algemeen wordt aangenomen dat het stimuleren van wijkeconomie belangrijk is voor de wijk. Toch is daar weinig concreet onderzoek naar gedaan. Het verklaart mogelijk het gebrek aan ambitie op dit terrein in de wijkactieplannen. Het is nog te veel wensdenken. Onderzoek van de Rabobank en Economische zaken van de gemeente Amsterdam (2008) toont echter aan dat de wijkeconomie van groot belang is voor de leefbaarheid in de wijken. Het is een van de weinige onderzoeken naar dit onderwerp. Bij dit onderzoek is er gekeken naar drie krachtwijken: Bos en Lommer, Nieuwendam-Noord & De Banne en Transvaal & Indische Buurt. "Deze wijken zijn onderling en met twee referentiewijken vergeleken op prestaties van bedrijven, op de betekenis van de wijk voor de bedrijven en op de betekenis van de bedrijven voor de wijk" (Aalders et al., 2008:3). De referentiewijken zijn hierbij De Pijp en Westerpark. Dit zijn twee wijken waar het nu prettig wonen, werken en recreëren is. Vroeger kenden ook deze wijken achterstanden op sociaal en economisch gebied, terwijl de wijkeconomie op dit moment floreert en een belangrijke rol in de leefbaarheid vervult. Deze twee wijken staan symbool voor de potenties die de krachtwijken in zich hebben. Voor het onderzoek is een grootschalige enquête uitgezet waaraan vierhonderd ondernemers hebben deelgenomen. Centrale onderzoeksvraag: Hoe kan de wijkeconomie in de drie krachtwijken worden versterkt, zodat zij kan bijdragen aan de leefbaarheid in deze wijken (Aalders et al., 2008:3).

TABAK & SIGAREN



www.deskproto.com

58

Divienne Hogendoorn

Geregistreerd Haptotherapeute



De Indische Buurt en de wijk Transvaal in Amsterdam staan bekend als woonwijken met weinig bedrijfsnijverheid. In dit gebied zijn echter 1.337 bedrijven gevestigd, waarvan verreweg het grootste deel midden- en kleinbedrijf (MKB) is. De bedrijven in Transvaal en de Indische Buurt zijn samen goed voor 3.723 arbeidsplaatsen. Het gaat hier feitelijk om bijna 1 procent van alle werkgelegenheid in Amsterdam. De wijk De Banne in Amsterdam-Noord heeft een grote werkgever in het BovenIJ ziekenhuis. Dit ziekenhuis levert relatief veel arbeidsplaatsen op, waardoor bedrijven in de wijkeconomie slechts de helft van de banen voor hun rekening nemen. Overigens lijkt het aandeel van MKB-arbeidsplaatsen in de totale werkgelegenheid van Amsterdam laag, maar dit komt doordat het moeilijk is om een vergelijking te trekken met de percentages in de wijken. De totale werkgelegenheid van Amsterdam omvat

namelijk, naast werkgelegenheid in de wijken, ook alle werkgelegenheid op bedrijfsterrainen en kantoorparken. Een van de belangrijkste conclusies van het onderzoek was dat de wijkeconomie van groot belang is voor de leefbaarheid in de wijken. De bedrijven in de wijk bieden werkgelegenheid aan mensen in de wijk, investeren in hun pand (en dus ook in de wijk) en leveren voorzieningen aan bewoners in de wijk. Ze zijn ook belangrijk voor de sociale leefbaarheid in de wijk. De ondernemer draagt hieraan heel concreet bij door overlast te melden bij de gemeente, de woningbouwvereniging of de politie, klachten te melden over beheer of onderhoud, inspraakavonden bij te wonen, wijkeesten te organiseren en vrijwilligerswerk te doen. Kortom, het MKB levert volgens het onderzoek een grote bijdrage aan de ontwikkeling van de leefbaarheid in de wijk. Dat betekent dat aandacht

Een gezonde wijk bestaat uit een mix van wonen, winkelen, werken én ondernemen.

voor het MKB, of de wijk economie in het algemeen, van belang is voor de stedelijke vernieuwing en wijkaanpak en ook in beleid moet terugkomen.

Ondernemersparticipatie

Nu we een aantal belangrijke ontwikkelingen kort hebben aangestipt verbaast het ons dat er zo weinig wordt gesproken over ondernemersparticipatie in de wijk.

Verbazend omdat ook wij in diverse onderzoeken naar wijk economie hebben geconstateerd dat een belangrijk deel van de ondernemers niet alleen werkzaam (ondernemend) is in de wijk, maar er ook woont. Uit bovengenoemd onderzoek blijkt dat gemiddeld de helft van de ondernemers in dezelfde wijk woont, als waarin het bedrijf is gevestigd. In de krachtwijken ligt dit percentage nog hoger, maar tegelijkertijd geven ondernemers hier aan dat zij hun wijk minder waarderen als het gaat om bebouwing, openbare ruimte, gezelligheid en veiligheid. Zij zijn dan ook minder gehecht aan hun wijk, dan de ondernemers in de referentiewijken. Verder valt het de onderzoekers op dat in de Krachtwijken het percentage grotere bedrijven, dat al langer in de wijk is gevestigd, lager is dan in de referentiewijken. Volgens hen zijn de 'grotere blijvers' nu juist de bedrijven die vaker plannen blijken te hebben om hun personeelsbestand uit te breiden en vaker investeren in hun bedrijfspand. Kortom, de bedrijven die juist hard nodig zijn in de wijkaanpak.

Hier liggen ons inziens concrete kansen voor corporaties en gemeenten. In de meeste krachtwijken hebben corporaties veel bezit, wat betekent dat zij met hulp van gemeenten op het gebied van regelgeving een duidelijke rol kunnen spelen in onder andere het aanbod van vastgoed en mogelijkheden voor ondernemers in die wijken. Daarnaast kunnen zij bij het uitzetten van opdrachten juist ook naar ondernemers uit de wijken kijken, zoals kleine aannemers voor het onderhoud, reclame en communicatiebureaus voor inspraakavonden, et cetera. Zij kunnen kansen creëren, maar moeten daarvoor wel meer kennis van dit andere segment krijgen. Zo kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan omzet gere-

lateerde huren voor starters, flexibele concepten die bijvoorbeeld in New York veel worden toegepast, maar ook gelden voor de ondernemers op Schiphol.

Dat wij pleiten voor meer ondernemersparticipatie bij wijkontwikkeling zal gezien bovengeschetste ontwikkelingen niet verbazen.

Maar waarom gebeurt het zo weinig? En hoe kun je dit organiseren? En hoe krijgen we de ondernemer, met zijn drukke agenda, zo ver dat hij gaat participeren? Ondernemingen in wijken vallen over het algemeen onder het kleinschalig ondernemerschap. Veelal gaat het hierover eenmanszaken en familiebedrijven. Deze mensen moeten hard werken om zich staande te houden. Aan de andere kant zijn het ook ondernemende mensen die bereid zijn te investeren, mits ze er iets voor terug zien. De oplossing ligt waarschijnlijk in het 'voor-wat-hoort-wat' principe.

Ondernemers zijn best bereid om hun tijd ergens in te investeren, mits ze er iets voor terug zien. Daarom zou het goed zijn om ze er inderdaad iets voor terug te geven. Ondernemers kun je betrekken bij wonen, werken, leren, integreren en veiligheid. Professionals en veel organisaties, krijgen ook betaald voor hun werk in de wijk. Waarom zouden ondernemers het dan voor niets moeten doen?

Ondernemers, en eigenlijk geldt dat ook voor bewoners, kunnen en willen best een duurzame rol in wijkontwikkeling spelen als zij daar op geëigende wijze voor worden beloond. Het meest verstandig is dat dit mensen zijn die zichzelf aanbieden en die goed bekend zijn met de wijk. Het is de bedoeling dat zij meerdere belangen in de wijk vertegenwoordigen; een grote achterban in de wijk is essentieel. Hiervoor moet je vooraanstaande mensen uit de wijkgemeenschap hebben. Wie kunnen dat beter zijn dan de ondernemers?

Het vraagt van gemeenten en corporaties wel een soort lef om zaken meer uit handen te geven. Vooral als de verantwoordelijkheid minder bij andere organisaties of instellingen

komt te liggen, maar bij bewoners en ondernemers zelf. Edelenbos (2006) geeft aan dat de lokale bestuurders wel het een en ander uit handen zullen moeten geven. Bewoners en ondernemers steken niet hun handen uit de mouwen als zij geen verantwoordelijkheden krijgen. Deze mensen moeten daarom de beschikking krijgen over een eigen budget om de wijk te verbeteren. Ze moeten zelf de verantwoordelijkheid krijgen voor de uitvoering en het draagvlak voor hun ideeën. De gemeente functioneert dan slechts als toezichhouder, zij het op afstand en op hoofdlijnen. Op deze manier zullen bewoners- en ondernemersinitiatieven niet aan bureaucratistische regels ten onder gaan.

Mariahoeve

Een goed voorbeeld van het benutten van het ondernemerspotentieel in de wijk is de aanpak die met vallen en opstaan is ontwikkeld in de wijk Mariahoeve in Den Haag. Door ondernemers zelf verantwoordelijk te maken voor de aanpak, werden ondernemers zelf actief in de uitwerking daarvan. Het project ontstond toen Economische Zaken een verzoek vanuit de gemeenteraad kreeg om 'iets' met thuiswerkers en wijk economie te gaan doen. Dit in verband met de herstructurering in de wijk. Hier verwachtte men in eerste instantie niet veel van, aangezien Mariahoeve een typische naoorlogse woonwijk is, met weinig zichtbare bedrijvigheid. Dit beeld veranderde radicaal toen zij in samenwerking met de Kamer van Koophandel het handelsregister indoken. Het bleek dat in deze wijk met 13.500 inwoners, op ongeveer 800 adressen in de wijk een bedrijf is gevestigd. Hiervan zijn ongeveer 500 ondernemers vanuit huis actief. Ze zijn dus vrijwel onzichtbaar, maar daarmee niet minder belangrijk. De gemeente heeft toen in eerste instantie bij bewonersinspraakavonden voor de wijkontwikkeling ook de ondernemers uitgenodigd. Dit werd geen groot succes, omdat naar mening van de ondernemers er te veel over stoeptegels werd gepraat en te weinig over onderwerpen die de ondernemers aanspraken. Later is er apart voor de ondernemers, die niet alleen schriftelijk, maar ook persoonlijk waren uitgenodigd een bijeenkomst georganiseerd. Dit is uiteindelijk uitgemond in het project 'Den Haag, Mariahoeve werkt!' (Kenniscentrum stedelijke vernieuwing, 2008). De aanpak van dit project is gebaseerd op de Engelse methode 'plugging the leaks'. De kerngedachte hiervan is dat de wijk als een economische eenheid wordt beschouwd en



de bewoners als (potentiële) ondernemers die in hun eigen wijk de economie kunnen aanjagen. Uit onderzoek in de wijk bleek namelijk dat de ondernemers elkaar vrijwel niet kenden, waardoor er veel geld uit de wijk weg lekte.

De bedoeling van 'plugging the leaks' is om deze lekken te dichten en het geld binnen de

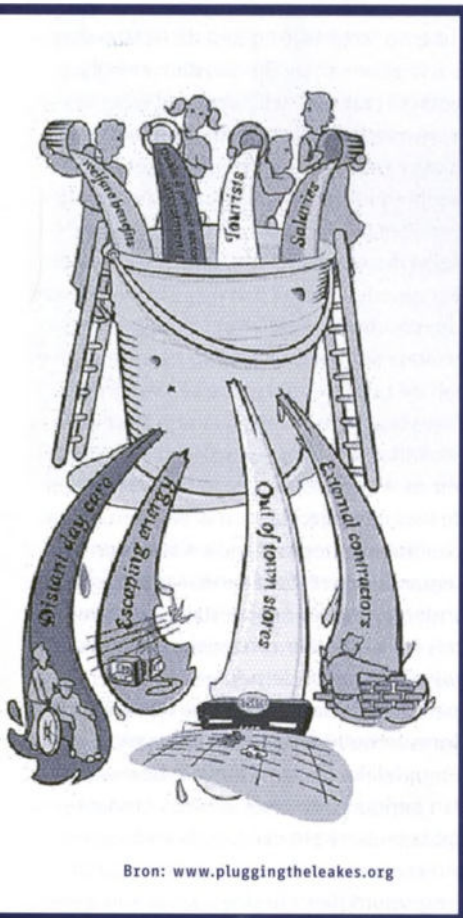
eigen wijk te houden. Een praktisch voorbeeld hiervan is dat ondernemers gaan samenwerken. Uit gesprekken met ondernemers blijkt dat hier behoefte aan is (Kenniscentrum stedelijke vernieuwing, 2008). Heeft de ondernemer veel drukwerk, dan gaat hij nu naar een ondernemer binnen de wijk die dit kan organiseren. Wordt er een congres of bijeenkomst in de wijk georganiseerd dan wordt er een cateraar van binnen de wijk ingeschakeld. Vroeger zocht men deze diensten nog buiten de wijk, maar het project is erop gericht om het ondernemerschap in de wijk letterlijk en figuurlijk zichtbaarder te maken en de samenwerking en handel binnen de wijk te stimuleren. Nu ondernemers van elkaars bestaan afweten hebben zij de mogelijkheid om bijvoorbeeld gezamenlijk hun spullen groot in te kopen en zo financiële voordelen te behalen. Ondernemers en de wijk ondervinden voordeel van het project en hebben meer contact met elkaar. De wijk krijgt op deze wijze een beter imago, namelijk die van een bruisende ondernemende wijk. Dit trekt tevens nieuwe ondernemers aan, wat de diversiteit en levendigheid in de wijk ten goede komt. In de huidige ideeën over participatie en stedelijke vernieuwing wordt de belangrijke rol van ondernemers vergeten. Een gezonde wijk bestaat uit een mix van wonen, winkelen, ondernemen en werken. Dit betekent dat je met meer doelgroepen dan alleen de bewoners te maken hebt. Ook de ondernemers spelen een belangrijke rol bij stedelijke vernieuwing. Zij zijn het die het imago van de wijk mede bepalen, die ontmoetingsplekken creëren in de wijk en zij zorgen voor levendigheid (en leefbaarheid) op straat. Participatie, van zowel bewoners als onderne-

mers, is belangrijk om draagvlak te ontwikkelen en achterstanden op het gebied van werkgelegenheid en economie weg te werken. De kracht van de veertig aangewezen wijken, maar ook van de wijken die buiten de boot zijn gevallen, ligt bij de bewoners en ondernemers zelf. Hierbij zouden bureaucratische valkuilen moeten worden geslecht, zodat er ruimte komt voor de realisering van burgerinitiatief. Straatman (2008) haalt in deze context aan dat hierbij geen betuttelende overheid past. De betrokkenheid van de ondernemers in de wijk moet worden geactiveerd. Want zij maken, naast de bewoners, het verschil en bepalen de toekomst van de prachtwijken.

Nathan Rozema en Bianca Oude Groeniger, Labyrinth onderzoek & advies/Extensio, Utrecht.

Referenties

- Aalders, R., A. Bakkeren, J. Kok en T. Twigt (2008), De kracht van de wijk, Belang van wijk-economie voor de leefbaarheid in Amsterdamse Krachtwijken. Rabobank en EZ Gemeente Amsterdam.
- Edelenbos, J. (2006), 'Buurtgericht beleid en vertrouwen'. Openbaar bestuur, 16 (3), pp. 24-25.
- Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing (KEI) (2008), Den Haag, Mariahoeve werkt!, www.kei-centrum.nl.
- Kamer van Koophandel Nederland (2007), Ondernemersprofiel 2007.
- Kamer van Koophandel Nederland (2007), Startersprofiel 2007.
- Rozema, N. en B. Oude Groeniger (2008), Wijkeconomie als drijvende kracht voor wijkverbetering. Onderzoeksbureau



Bron: www.pluggingtheleakes.org

Labyrinth|Extenzio.

Straatman, E. (2008), 'Integraal stedelijk vernieuwingsbeleid? Stel de bewoners centraal!'. Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, april 2008, pp 22-28.

Weijer, van de F. (2008), Geluk bij een ongeluk. Kei-Column, Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing.

Internetbronnen

www.cbs.nl en <http://statline.cbs.nl>

www.theotherbusinessman.nl geraadpleegd op 20 oktober 2008

www.pluggingtheleaks.org geraadpleegd op 10 december 2008

Kenniscentrum stedelijke vernieuwing, 2008, www.kei-centrum.nl geraadpleegd op 10 december 2008

MKB Servicedesk, 2007, <http://www.mkb servicedesk.nl/2230/sterke-stijging-allochtone-ondernemers.htm> geraadpleegd op 9 september 2008

www.kvk.nl en Persbericht 17 juli 2007: http://www.kvk.nl/overdekamervankoophandel/035_Persberichten/archief/landelijkepersberichten/20070717spectaculairegroeiaantal-postorderbedrijven17juli2007.asp

www.nicis.nl

"Conferentie Wijkeconomie: De slag naar de praktijk", 25-06-2008

http://www.nicis.nl/nicis/bijeenkomsten/verslagen/2008/06/Wijkeconomie_1008.html en <http://www.nicis.nl/kenniscentrum/binaries/nicis/bulk/bijeenkomsten/2008/6/verslag-wijkeconomie-25-juni-2008.pdf>

"Etnisch ondernemerschap biedt positieve mogelijkheden citymarketing"

08-04-2008 http://www.nicis.nl/nicis/nieuws-opdatum/EconomieInnovatie/Ondernemen/Cultuureelondernemen/Interview-Beckers_1002.html

"Rol van de gemeente in de wijkeconomie moet beter" 03-06-2008

http://www.nicis.nl/nicis/nieuwsopthema/EconomieInnovatie/Wijkeconomie/Interview-Rozema_1007.html

"Groeiende ondernemingen vertrekken uit de wijk" http://www.hetkenniscentrum.nl/stedelijkeconomie/dossiers/Economie/Ondernemen/Ondernemenalgemeen/Werk-aan-de-wijk_1037.html

<

Opbouwwerk en revitalisering in

Ondanks aanvankelijke scepsis bij de verschillende partijen zorgde het opbouwwerk voor een belangrijke wending in de samenwerking tussen gemeente en ondernemers uit de Helmondse Heistraat. Wat de rol was van het opbouwwerk en hoe dat in zijn werk ging, is onderwerp van onderstaand artikel.

Wat moet opbouwwerk met ondernemers in de wijk? Opbouwwerk is er toch voor bewoners? Dat vond - in eerste aanzet - de gemeente Helmond. En heeft opbouwwerk verstand van ondernemerschap? Nee, dat vond althans in aanvang de stedelijke ondernemersfederatie. Ondanks deze aanvankelijke scepsis heeft het opbouwwerk een belangrijke en essentiële wending aangebracht in de samenwerking tussen ondernemers en gemeente bij de economische herstructurering van de Heistraat, als vitaal onderdeel van de Helmondse binnenstad.

Situering en geschiedenis

De Helmondse binnenstad is een zeer gevarieerd gebied met functies als wonen, werken, winkels en voorzieningen. Een belangrijk deel van de wijk bestaat uit oude vooroorlogse woningen. Stadsvernieuwing en herstructurering zijn al jaren gaande. Zo'n achthonderd woningen zijn al gesloopt en zo'n zeshonderd nieuw gebouwd. In de wijk wonen ruim negenduizend mensen. Vele daarvan hebben een laag inkomen en de wijk kent een grote etnische diversiteit.

Tot eind jaren tachtig was de Heistraat de trotse ader van de Binnenstad: een chique winkelstraat met zelfstandige ondernemers, een breed assortiment en een zeer actieve ondernemersvereniging. Klanten kwamen uit heel Helmond en de regio. De jaarlijkse braderie was een begrip in Helmond en omgeving. Ongeveer vijftien jaar geleden kwam de wijk - de Binnenstad - en daarmee de Heistraat in een neerwaartse spiraal terecht. Een belangrijk deel van de ondernemers vertrok uit de wijk. Daarvoor in de plaats kwamen doorgaans winkels met mindere uitstraling en kwaliteit. En er ontstond leegstand. Wat resteerde was een bijzondere mix van een aantal kwalitatieve hoogstaande winkels en winkelpanden met Nederlandse en allochtone ondernemers en een aantal marginale winkels (qua uitstraling, overlevingskans, snelle wisseling van ondernemers en ondernemerstype). Maar ook een wirwar van eigendomsverhoudingen en in een aantal gevallen tijdelijke en soms illegale bewoning van panden boven de winkels. Ondanks dat is er een kern van goede en bijzondere ondernemers gebleven; vanwege vestigingsvoordelen (de Heistraat is een aan-

de economische en herstructureringswijk



Eind vorige eeuw was ook de multiculturele Amsterdamsestraatweg in Utrecht enigszins verloederd, inmiddels heeft de straat een opknappingsbeurt gehad

loopstraat naar het centrum van Helmond en een nieuw te ontwikkelen groot winkelcentrum), maar ook vanwege verbondenheid met het verleden van de straat.

Patstelling

In 2002 presenteert de gemeente Helmond het Wijkontwikkelingsprogramma voor Binnenstad-Oost. Een ambitieus plan voor de totale vernieuwing van de wijk. De Heistraat vormt daar een onderdeel van. Het plan is de opmaat naar

een langlopend en langzaam verlopend proces en legt in de ogen van ondernemers een te eenzijdige nadruk op de Heistraat als wijkwinkelvoorziening met een wijkfunctie. Dit beeld past niet bij de werkelijkheid (er is aanloop van buiten de wijk) en de ambitie van een deel van de ondernemers. Men vermoedt een te grote angst bij de gemeente voor concurrentie van de Heistraat voor een nog te realiseren groot-schalige uitbreiding van het centrum-winkelgebied. Ondernemers in de Heistraat

zien juist voordelen van een bovenwijkse functie met gespecialiseerde winkels en een nadruk op het multiculturele karakter van het gebied. Er ontstaat een soort patstelling. Intussen gaat de achteruitgang van het gebied verder en verliezen ondernemersvereniging en ondernemers het vertrouwen. Men verwijt de gemeente voorrang te geven aan de centrumontwikkeling en geen belangstelling meer te hebben voor de Heistraat. Al het geld gaat naar de centrumontwikkeling. Bouwactiviteiten in

dit gebied hebben continu vertraging en over de herinrichting van de straat vindt nauwelijks afstemming plaats. Eind 2006 is de Heistraat te typeren als een 'verlopen' gebied met leegstaande panden, braakliggende terreinen en een gestaag verloedende woonomgeving. Ondernemers zijn nauwelijks georganiseerd en verliezen vertrouwen. Ambtenaren klagen dat ondernemers 'veel zeuren', maar slecht georganiseerd zijn, geen gemeenschappelijke belangen kunnen formuleren en vooral achterover leunen. Een bijna klassiek voorbeeld van een wijk die tijdens (het lange proces van) de herstructurering in een versnelde vervalspiraal terecht komt. Investerings worden uitgesteld tot na de herstructurering. Het beheer heeft geen prioriteit, is immers verliespost. Kenmerkend in een dergelijke situatie is het verlies van vertrouwen in elkaar en in de nabije toekomst. Dan trekken mensen weg en zet het verval zich versneld in.

Bewonersatelier

Het opbouwwerk is in deze periode echter actief in het organiseren van bewonersbetrokkenheid bij de herstructurering. Zij probeert de vervalspiraal enigszins te keren. (Nieuwe) buurt en wijkorganisaties worden opgezet/ondersteund, het overleg met gemeente en de projectorganisatie georganiseerd en kleinschalige ontmoeting- en participatieactiviteiten voor de multiculturele bevolking worden uitgevoerd. Opvallend is dat de voorzitter van de ondernemersvereniging ook voorzitter is van het wijkoverleg. Maar een relatie tussen bewonersorganisatie en ondernemersvereniging is er verder niet. Samen met FORUM, instituut voor multiculturele ontwikkeling, wordt zo'n vijf jaar geleden een bewonersatelier opgezet om ook allochtone bewoners meer bij de herstructurering te betrekken. Bij de presentatie van de uitkomsten van het atelier zijn ook ondernemers en ondernemers-bewoners aanwezig. Zij zijn onder de indruk van de methodiek en werkwijze van de atelier-aanpak. Zij zien het als mogelijke aanpak voor het nieuw leven inblazen van de ondernemersvereniging en het betrekken van allochtone ondernemers daarbij. Ondanks gesprekken met de oude ondernemersvereniging komt door gebrek aan middelen en ondersteuning geen vervolg op het bewonersatelier tot stand.

Ondernemersatelier Heistraat

In 2006 komt vanuit de directie Integratiebeleid van het ministerie van Justitie (nu ondergebracht bij VROM) een subsidieregeling tot stand voor het bevorderen van interetnische ontmoeting: 'Ruimte voor contact'. Het blijkt de opmaat tot het nemen van de financiële drempel om aan de slag te gaan met de ondernemersvereniging en interetnische ontmoetingsactiviteiten in de wijk. FORUM vraagt aan het opbouwwerk van de Stichting Welzijn Helmond om in de Binnenstad een project met ondernemers (autochtoon en allochtoon) op te zetten dat tevens een pilot is binnen het Ruimte voor Contact programma. Een pilot, omdat er weinig tot geen projecten worden ontwikkeld gericht op ontmoeting en samenwerking van allochtone en autochtone ondernemers. Met financiële mogelijkheden vanuit het project 'Zij aan Zij in de Wijk', zoals het RVC project lokaal wordt genoemd, ontstaat het idee van het ondernemersatelier Heistraat. Een interactieve werkvorm waarbij ondernemers van diverse culturele achtergronden zelf hun beeld bepalen van de toekomst van de straat, aangeven wat zij daar zelf aan kunnen bijdragen en wat ze van anderen vragen. De opbouwwerker wordt gevraagd de lijntjes aan elkaar te verbinden en het idee met ondernemers verder vorm te geven. Een lastige en bijzondere klus, omdat hij moet werken in een situatie waarin:

- * Ondernemers het geloof in de toekomst van de straat verloren hebben en zich afvragen wat ze met zo'n vreemd initiatief aan moeten.
- * 'Ontwenningsverschijnselen' zichtbaar zijn bij sommige ambtelijke mensen die moeten wennen aan het idee dat ondernemers zelf gaan aangeven wat de toekomst van hun straat dient te zijn.
- * Sceptis bestaat bij een stedelijke ondernemersfederatie. Zij vragen zich af wat opbouwwerk te maken heeft met ondernemers.

Stille regie

De opbouwwerker gaat aan de slag met wat hij noemt 'stille regie', op basis van persoonlijke contacten gestaag achter de schermen werken aan en 'masseren' van de gevoelens van onmacht, onwil en apathie bij ondernemers, maar ook bij gemeente, corporaties en andere partijen. Langzaam worden de voornaamste barrières geslecht

en start in het voorjaar van 2008 het ondernemersatelier Heistraat. Bureau Seinpost wordt aangetrokken als inhoudelijk deskundige en er wordt bewust gekozen voor een ter zake deskundige, maar onafhankelijke voorzitter die de lokale situatie goed kent. Na veel individuele gesprekken (soms loopt de opbouwwerker bijna dagelijks bij een van de ondernemers naar binnen) en enkele voorbereidende 'gal-spuwen'-bijeenkomsten gaat een groot aantal ondernemers in vijf bijeenkomsten aan de slag met het ontwikkelen van een eigen plan waarin zij hun visie voor de straat verder uitwerken en aangeven wat nodig is om deze doelen te realiseren. Wanhoop en berusting maakt plaats voor initiatief en lef. In mei 2008 wordt het rapport 'Heistraat... Kwaliteit door verscheidenheid' aangeboden aan het gemeentebestuur en de directies van de verhuurders in de wijk. Vijf jonge ondernemers vormen het nieuwe bestuur en gaan voortvarend aan de slag met de uitkomsten, daarbij ondersteund door het opbouwwerk.

Resultaten maart 2009

Begin 2009 zijn er resultaten op diverse fronten zichtbaar. Er ligt een toekomstvisie op de straat, afkomstig van de ondernemers zelf en door henzelf opgesteld: naast de wijkfunctie moet de Heistraat een multiculturele specialiteitsstraat worden. Er wordt gewerkt aan onderhoud, veiligheid en fysieke verbetering van de straat. Een gevelverbeteringstraject is geïntensiveerd. Er is gestart met de bouw van een nieuw (kleinschalig) bedrijvent centrum midden in de Heistraat. Er wordt serieus gesproken over het opkopen van leegstaande en dubieuze panden door gemeente en verhuurders om deze nadien een bestemming te geven passend binnen de visie op de straat. En er is gestart met het actief aantrekken van nieuwe ondernemers voor de Heistraat en het door positieve public relations verbeteren van het imago van het gebied. Ook is er een nieuwe ondernemersvereniging met een bestuur van vijf nieuwe en jonge ondernemers. Op gepast wijze is wijze afscheid genomen van oude bestuursleden met een grootse receptie met veel pr. Begin 2009 is ongeveer 80 procent van de bonafide ondernemers lid, waaronder veel allochtone ondernemers. Het spanningsveld met gemeente is bespreekbaar en verbeterd. De opbouwwerker heeft inmiddels de functie van

Nieuwe uitdaging voor het opbouwwerk: koppeling leggen tussen ondernemers- en bewonersparticipatie

straatmanager om mede een 'boost' aan upgrading te geven. Ook is er periodiek en positief overleg met twee wethouders over ontwikkelingen in de straat. De ondernemersvereniging is mede leidend in het proces. Er is een begin gemaakt voor de samenwerking met wijkorganisaties: manifestatie zomer 2009, Een multiculturele Heistraatbraderie diezelfde zomer.

Als straatmanager is de opbouwwerker aan de slag gegaan met nieuwe activiteiten en projecten als:

- * Mensen ondersteunen die een eigen bedrijf willen starten (jongeren met allochtone achtergrond).
- * Verbindingen leggen tussen ondernemers, basisonderwijs en actieve groepen van allochtone en autochtone bewoners van de wijk.
- * Verbindingen leggen tussen winkelstraat en uitingen van cultuur.
- * Verbindingen leggen met verhuurders in de wijk die investeren in de herstructurering en dus veel belang hebben bij de Heistraat.
- * Ondersteunen van de ondernemersvereniging met als doel de kwaliteit en de continuïteit te doen toenemen.

Succes- en faalfactoren

Terugkijkend op het project en het proces zijn ons inziens een aantal elementen in de aanpak van belang geweest. Het zijn:

- * Financiële middelen van 'Ruimte voor Contact' (een externe bron). De gemeente financiert geen opbouwwerk voor ondernemers, opbouwwerk is er voor bewoners. Voor de ondernemers wordt eventueel gewerkt met een straatmanager. Hiervoor zijn inmiddels middelen beschikbaar.
- * Een ervaren opbouwwerker die de buurt, de wijk, de gemeentelijke organisatie en de politieke verhoudingen (persoonlijke contacten met ambtenaren en wethouders) kent; die een beeld heeft van het verleden van de wijk en winkelstraat; die gebruik maakt van nauwkeurige kennis

van locatie, doelen en belangen van actoren die er toe doen, maar die ook in staat is samen met ondernemers zich een visie eigen te maken op de toekomst van de straat; die kennis heeft van de ambtelijke en politieke wereld, processen en beïnvloedingsmogelijkheden.

- * Een welzijnsinstelling die 'ondernemend' is en bereid te investeren in een experiment waarvan de uitkomsten niet vast staan, zelfs twijfelachtig kunnen zijn.
- * Een opbouwwerker en een instelling die inzien dat ondernemersparticipatie net zo belangrijk is voor de leefbaarheid van de wijk als bewonersparticipatie.
- * De aanpak van de opbouwwerker die ondernemers durft uit te dagen en aan te spreken om op te houden met een negatieve houding naar de gemeente en zelf het initiatief te nemen. De eerste opgave voor het opbouwwerk was de neergang te stoppen en het vertrouwen in de toekomst van de straat te herstellen bij zowel ondernemers, gemeente als wijkbewoners. Dat vraagt nog steeds veel inzet en prikkelend zijn. Het is een betrokken manier van provocatie/confrontatie richting ondernemers. Maar wel op basis van als persoon bekend en geaccepteerd zijn bij de betrokken partijen. Sleutelfiguren zijn onderdeel van het netwerk van het opbouwwerk.
- * Het werken vanuit een 'stille regie' in relatie tot procesmatig werken: denken in termen van doelen, tussenstappen en draagvlak.
- * De wethouder en ook ambtelijke mensen - aanvankelijk sceptisch over het slagen van de aanpak - die bereid waren hun scepsis even uit te stellen en inmiddels positief meewerken.
- * Ambtenaren die - hoewel in voor innovatieve werkwijzen in de buurt - zich er aanvankelijk sterk mee willen bemoeien en de betrokkenen willen waarschuwen voor 'hoe ondernemers in elkaar zitten'.
- * Een aansprekende werkmethode. Een ondernemerssatelier naar analogie van een eerder in de wijk gehouden bewo-

nersatelier. Wel is de formule aangepast aan de doelgroep.

Tot slot

Een nieuwe uitdaging voor het opbouwwerk is een koppeling te leggen tussen ondernemersparticipatie en bewonersparticipatie. Ondanks het feit dat de voormalige voorzitter van de ondernemersvereniging ook voorzitter is van het bewonersplatform staat deze verbinding nog in de kinderschoenen. De belangen, tempo, communicatiewijze en dergelijke van bewoners en ondernemers kunnen nog al eens verschillen. Belangen op korte termijn zijn niet dezelfde. De ondernemersvereniging heeft het druk 'met zichzelf' om uit de negatieve spiraal te komen en een meer duurzame en stabiele organisatie te worden. Van de kant van bewoners is er weinig ervaring (onwetendheid) is het leggen van verbindingen met ondernemers. Dat is een taak van het opbouwwerk, maar diens tijd is beperkt. Het vraagt van een welzijnsinstelling om in te zien dat de competenties van het opbouwwerk prima inzetbaar zijn in een 'ondernemerskader' en van de gemeente de erkenning en de overtuiging dat ook deze taak tot het reguliere takenpakket van het opbouwwerk behoort. Maar ook het 'onderhoud' van ondernemersparticipatie gaat niet van een leien dakje. Het vraagt veel actie van het bestuur, veel overleggen met ambtelijke mensen, met gemeentebestuurders, met de Kamer van Koophandel. Het vraagt bovendien steeds meer strategisch denken, inzicht in besluitvormingsprocessen en hoe je daar invloed op kunt hebben. En intussen moet de relatie met de achterban worden verzorgd via persoonlijke contacten en een ondernemersontbijt. De opbouwwerker kan op basis van zijn ervaring met participatieprocessen binnen herstructurering de ondernemers van (zowel praktische als strategisch) advies voorzien. Het vraagt van de opbouwwerker wel dat ook hij zich langzaam maar gestaag inzicht eigen maakt in de ondernemersmentaliteit en 'economische' kennis (domeinkennis).

Driek Berkers, Stichting Welzijn Helmond
Chris Veldhuysen, MOVISIE

Als bewoners

Buurtaanpak vergroot betrokkenheid Leeuwarders

Laat bewoners projecten zelf bedenken en ontwerpen en ze raken betrokken, zo leerde de ervaring in Leeuwarden. Meer dan zeventig kleinschalige, door bewoners bedachte projecten gaven een impuls aan aandachtsbuurten in de stad, concludeert de gemeente in een evaluatie van het project DOEN!. Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen bevestigt het beeld.

Leeuwarden was een van de gemeenten die in 2006 van toenmalig minister Alexander Pechtold van Bestuurlijke Vernieuwing twee miljoen euro kreeg om te besteden aan de 'sociale herovering' van sociaal zwakke wijken. "Het plan was in vliegende vaart tot stand gekomen. Eigenlijk hadden we niet eens een plan. Het uitgangspunt van Leeuwarden was: laat de bewoners het zelf doen. Wij geven alleen een aantal kaders aan", licht Ad van Alphen, destijds projectleider van DOEN! toe. "Het ging om plannen van de bewoners; niet van professionals. We gaven vertrouwen aan de wijkbewoners en dat vertrouwen is niet beschaamd."

Hoewel in het project steeds werd gesproken over 'de DOEN-wijken' bleek een maatwerk aanpak noodzakelijk. Dat leverde een waaier van activiteiten en projecten op in zeven verschillende wijken en buurten, waarvan er meer dan zeventig zijn gehonoreerd. Van opgeknapte parken en speeltuintjes, tot vis-steigers en het planten van een miljoen bloembollen.

Met de kernbegrippen meedoen, samen doen en zelf doen plaatste de gemeente zichzelf op een bescheiden tweede plaats. Ambtenaren moesten ondersteunen en

faciliteren, het bedenken en ontwerpen van de plannen lag bij bewoners.

Gemeente

"Wij vinden dat het een goede keus is geweest om DOEN! vanuit de gemeentelijke organisatie zelf te leiden", betoogt Van Alphen. "Het sluit aan bij het belang wat wij hechten aan contacten met en inbreng van bewoners. De lijnen naar de interne gemeentelijke organisatie zijn kort en het leereffect van de soms onorthodoxe manier van werken is groot. Bovendien hadden wij natuurlijk de formele positie van subsidieverlener naar externe organisaties toe. De verhoudingen waren duidelijk."

Dat het projectteam in de wijk een kantoor had en zo veel mogelijk op locatie aanwezig was, was heel belangrijk voor de herkenbaarheid. "Het toont je betrokkenheid bij de wijk. Ook het koppelen van een vast projectteamlid aan een bepaalde wijk werkte goed. Het betekende een vast en herkenbaar 'gezicht' in de wijk."

Ook de mandatering van de projectleider bleek een sterk instrument. De grote hoeveelheid aan plannen én de belofte aan de bewoners dat men de plannen snel zou kunnen realiseren, maakte een korte lijn

en grote slagkracht noodzakelijk. Via een B&W-besluit waren de kaders vastgelegd, maar daarbinnen was sprake van een breed mandaat. Het college gaf daarmee ook aan vertrouwen te hebben in de aanpak. Daarnaast is de enorme betrokkenheid van de wethouder van groot belang geweest voor DOEN!.

Draagvlak

Volgens Van Alphen is de actieve betrokkenheid van veel bewoners ook na de projecten gebleven. "Kwijnende bewonersorganisaties is nieuw leven ingeblazen en sommige speeltuinen en parken worden door de bewoners nog steeds zelf netjes gehouden. De projecten hebben ook iets betekend voor het uiterlijk van de wijken. Die miljoen bloembollen komen elk voorjaar weer op."

Ook op het gemeentehuis is er iets veranderd, merkt Van Alphen. "Collega's die normaal gesproken alleen bezig zijn met de technische uitwerking van plannen, moesten nu ineens met bewoners samenwerken. Tot hun verrassing was dat leuk en vergrootte het draagvlak voor de plannen."

Bij de welzijnsinstellingen werden in het begin wel twijfels geuit of de gemeente er wel goed aan deed op te treden als katrekker en uitvoerder van het project, aldus Van Alphen. "Men was ook verbaasd dat we puur professioneel bedachte plannen niet honoreerden. Maar in de praktijk hebben we prima samengewerkt met de werkers in de wijk."

Voor de instellingen en organisaties die in de DOEN!-wijk actief zijn, werden een aantal informatiebijeenkomsten georganiseerd. "De belangrijkste boodschap daar was: kom niet als organisatie met grote plannen uit de eigen organisatiekoker, want wij richten ons op plannen van de

het



De start van Doen! werd gevierd door met een oude bus langs de betrokken buurthuizen te gaan.

DOEN!

bewoners zelf. De organisaties konden uiteraard wel initiatieven van bewoners, jongeren en ouderen ondersteunen. Bij grote DOEN!-projecten en op plekken waar weinig organisatiekracht bij bewoners aanwezig was, hebben we bovendien extra uren opbouwwerk gefinancierd om de bewoners te ondersteunen."

Het adviesplatform

Belangrijk orgaan in het project DOEN! was het adviesplatform: een groep vertegenwoordigers van de wijkpanels uit de DOEN!-wijken die advies gaven over het al dan niet honoreren van de ingediende en uitgewerkte plannen. In de door het college van B&W vastgestelde Regeling subsidie project DOEN! was onder andere vastgelegd dat 'voordat een besluit wordt genomen over een subsidieaanvraag (...) het platform van actieve wijkbewoners wordt gehoord'.

Ieder ingediend plan, voorzien van een zo definitief mogelijke begroting, werd aan het adviesplatform DOEN! voorgelegd. Dit adviesplatform toetste het plan aan de uitgangspunten van DOEN!, zoals die in het projectplan zijn genoemd. Het adviesplat-

form is tien keer bij elkaar geweest, steeds in aanwezigheid van het voltallige projectteam. Van Alphen: "Het adviesplatform DOEN! heeft bewezen dat we vertrouwen kunnen hebben in formele betrokkenheid van bewoners in deze vorm."

Pakkend logo



Omdat de werkwijze van DOEN! nieuw was, begon het projectteam met een groot informatieoffensief. Met bijeenkomsten werden zowel bewoners, als instellingen en collega's op het stadskantoor geïnformeerd over wat men met DOEN! voor ogen had en hoe het team het project aan wilde pakken.

"Op 11 november 2006 hebben we samen met bewoners de start van DOEN! gevierd door met een oude bus de betrokken buurthuizen langs te gaan om onszelf te

presenteren. Die buurthuizen hadden middelen gekregen om er een leuke dag voor hun buurt van te maken. Het bleek een goed begin!

Ook zijn we meteen begonnen met het DOEN!-journaal. Regelmatig speciale uitzendingen over DOEN! op TV, waar we lokale omroep Mercurius een opdracht voor gegeven hadden. Het bleek een schot in de roos, want het DOEN!-journaal is in de wijk inmiddels een begrip. Totaal zijn er zeventien DOEN!-journaals geweest."

Daarnaast is informatie verstrekt via een huis-aan-huis nieuwsbrief en via de eigen website www.doenleeuwarden.nl. Die website werd beheerd door daarvoor speciaal opgeleide buurtbewoners. De wijkbewoners konden hun ideeën ook nog via een antwoordkaart of via het speciale emailadres doen@leeuwarden.nl kwijt. Maar de respons daarop was matig.

"Met Café DOEN! zijn we in de loop van de DOEN!-periode op bezoek geweest in alle buurthuizen, waar we op een informele manier in gesprek gingen met wijkbewoners. Die werden daarvoor huis-aan-huis



Cruyff Court



In de wijk Heechterp Schietingen

uitgenodigd. Dat werkte goed, het bleek een laagdrempelige manier, waardoor we veel te horen kregen over het dagelijks leven in de wijk. Soms brachten de wijkbewoners spontaan in Café DOEN! nieuwe ideeën voor hun buurt naar voren. Verder hebben we waar mogelijk ook aandacht gevraagd van de schrijvende pers en van Omrop Fryslân. Dat heeft geresulteerd in een aantal leuke stukjes.”

DOEN! is een sterk ‘merk’ gebleken; de naamsbekendheid was groot. Het pakken de DOEN!-logo heeft daar ook aan meegeholpen.

“We hebben geleerd dat een afstandelijke benadering (krantje, mailadres, website) minder goed werkt dan de directe contacten via bijvoorbeeld Café DOEN!”, aldus Van Alphen. “Ook een ‘pakkend merk’ blijkt het goed te doen. Dat vergroot de herkenbaarheid en de betrokkenheid bij het hele project.”

Afsluiting

Het project DOEN! is afgesloten met een feestelijke dag voor alle bewoners van de DOEN!-wijken. In en rond sporthal Kalverdijkje waren allerlei activiteiten: artiesten, sport, spel, hapjes, presentaties.

Honderden bewoners kwamen een kijkje nemen. De organisatie had gezorgd voor speciale pendelbussen. “Ons doel was om het slot van DOEN! duidelijk te markeren. Juist omdat DOEN! zo’n bekend begrip was geworden was dat belangrijk. Een project mag niet als een nachtkars uitgaan of maar door blijven modderen”, aldus Van Alphen.

De voorbereiding van deze slot dag werd volgens de DOEN!-methode in zeer nauw overleg met de wijkbewoners gedaan. Een ingehuurd evenementenbureau heeft dat vervolgens naar volle tevredenheid omgevormd tot een programma.

Middelen

Voor DOEN! was twee miljoen euro beschikbaar. In het projectplan stond aangegeven dat 1.800.000 euro ten bate moest komen van de realisering van plannen van bewoners. Twee ton was nodig voor de organisatiekosten; in de praktijk bleek dat te krap: het voorbereiden en begeleiden van bewonersinitiatieven kostte in de praktijk meer tijd, dus ook meer middelen.

Om te voorkomen dat er al in de eerste maand al het geld voor één plan in één buurt aangevraagd zou worden, zijn er twee tranches in de beleidsregels benoemd. In de eerste tranche (afloop maart 2007) was er sprake van een verdeling op basis van inwoneraantal per wijk: maximaal honderd euro per inwoner. Na maart 2007 zou er sprake zijn van een vrijere verdeling van het dan nog overgebleven geld. In de praktijk bleek hier goed mee te werken, aldus Van Alphen.

Vaak beklijven dit soort projectaanpakken niet. Geld op; activiteit spoorloos. “Het geld voor buurtprojecten is inderdaad op”, beaamt Van Alphen. “Maar de succesvolle werkwijze wordt voortgezet in het bewonersgericht werken in Leeuwarden. We hebben veel van het project geleerd en dat zijn lessen die we blijven toepassen.”

<

Hutspot hoeft niet...

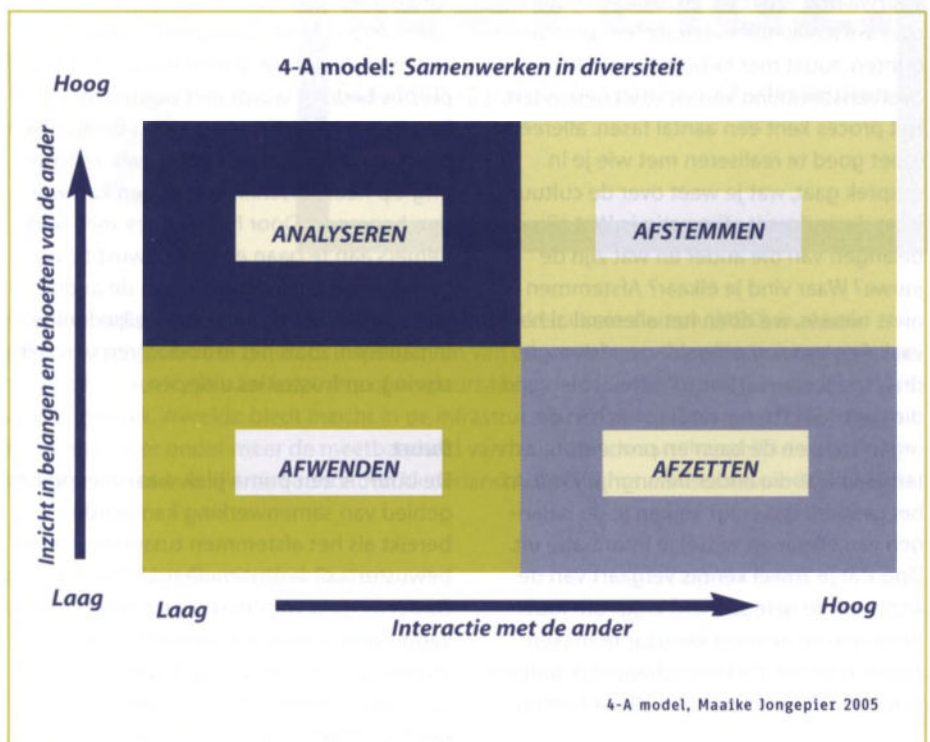
Ontmoeten is nog geen verbinden. Om daadwerkelijk te kunnen verbinden met anderen is meer nodig. Maaïke Jongepier betoogt het belang van afstemmen als voorwaarde voor verbinding.

Assimileren, integreren, aanpassen..., gewoon even de eigen harde schijf wissen en daar wat Hollandse hardware instoppen? Wees nou eens eerlijk, zou u het zelf doen? En is het überhaupt wel nodig? Is participatie niet belangrijker? Want gaat het uiteindelijk niet over wat we met elkaar willen en hoe we met elkaar kunnen samenwerken? En of je dan af en toe hutspot eet en meedoet aan de intocht van Sinterklaas, dat zou er eigenlijk niet toe hoeven doen. Wat er meer toe lijkt te doen, is dat je begrip voor elkaar opbrengt, je verdiept in de belangen van de ander en probeert op elkaar af te stemmen om te kunnen samenwerken. Hiertoe lijkt het belangrijk om te beschikken over enige kennis van die ander, open te staan voor cultuurverschillen en te beschikken over voldoende flexibiliteit om vanuit verschillen toe te werken naar een gemeenschappelijk belang. Uiteraard is dit geen eenzijdige opdracht: afstemmen is een wederkerig proces. Beide partijen hebben de verplichting om op elkaar af te stemmen.

Voor mijn werkzaamheden als organisatie adviseur ontwikkelde ik het model 'Samenleven in diversiteit' (zie 4-A model). Als waarde op de horizontale as is gekozen voor de mate waarin mensen met een verschillende etnische achtergrond interactie met elkaar zoeken; op de verticale as voor

de mate van bereidheid om zich bewust te verdiepen in de ander en kennis te vergaren omtrent de belangen en behoeften van de ander. Achter belangen en behoeften zit een diepere laag, de waarden die iemand heeft. Deze waarden zijn veelal cultureel bepaald.

Bij weigering om de interactie met elkaar aan te gaan en geen bereidheid te hebben tot verdieping in de belangen en behoeften van de ander spreek je van afwenden. In onze samenleving vind je ettelijke voorbeelden van 'afwendgedrag', het ontkennen van het bestaan van een multiculturele samen-



leving is een voorbeeld daarvan. Tolerantie is soms ook gewoon een vorm van afwenden, tolerantie in de vorm van gedogen en er verder niets mee doen is niets meer of minder dan 'afwenden'. Sommige allochtonen vertonen ook afwendgedrag; zij verdiepen zich niet in de Nederlandse cultuur, echter door zich vooral binnen de eigen kring te bewegen vindt weinig interactie met autochtonen plaats. Het vak linksboven in het model spreekt van analyseren, in dit geval is er wel verdiept in kennis over die ander, maar het komt niet tot daadwerkelijke 'omgaan met'. Voorbeelden zijn: nota's, rapporten, adviezen die op generlei wijze aansluiten op de werkelijke situatie omdat de auteurs zich onvoldoende hebben gebaseerd op de praktijk. Het vak rechts onderin spreekt van afzetten. Afzetgedrag tref je bijvoorbeeld aan bij rechts extremistische jongeren. De weigering om zich te verdiepen in de belangen en behoeften van de ander, terwijl er wel sprake is van interactie met ..., lijkt niet weinig tot vormen van 'afzetgedrag'.

Eén vak is nog onbesproken in het 4-A model en dat is het type gedrag waar het veel meer over zou moeten gaan: het zogenaamde afstemmen. Afstemmen is niet alleen de ontmoeting laten plaatsvinden maar ook het gesprek aangaan met als doel samen te kunnen werken en te leven. Voorwaarde is dat we elkaar informeren over verschillende belangen en gezichtspunten, zodat met behulp van verkenning overeenstemming kan worden gevonden. Het proces kent een aantal fasen: allereerst is het goed te realiseren met wie je in gesprek gaat, wat je weet over de cultuur waar de ander uit afkomstig is. Wat zijn de belangen van die ander en wat zijn de jouwe? Waar vind je elkaar? Afstemmen is niets nieuws, we doen het allemaal al heel vaak. Een mooi voorbeeld van afstemgedrag tref je aan bij het solliciteren: iemand die gaat solliciteren verdiept zich in de organisatie en de baan en probeert te achterhalen wat die ander belangrijk vindt. In het gesprek dat volgt verken je de belangen van elkaar en wissel je informatie uit. Doordat je zowel kennis vergaart van de ander en de gelegenheid krijgt om jouw belangen en wensen kenbaar te maken, ontstaat er een gemeenschappelijk podium van waaruit beide partijen elkaar herken-

nen en ervoor kunnen kiezen om samen te werken.

Ontmoeten zonder afstemming

Een illustratie van wat er gebeurt als je elkaar wel ontmoet maar niet afstemt, is de wijkagent die bijvoorbeeld niet op de hoogte is van de schuld- en schaamtecultuur van Marokkaanse jongeren. In het geval van deze jongens kan worden gewacht tot het spreekwoordelijke ons, maar je krijgt nooit het antwoord dat je zo graag wil horen. Echter, als je weet vanuit welk kader iemand denkt, kun je van daaruit gaan handelen. Omgekeerd, als je als Marokkaanse jongere niet weet dat er in Nederland op een andere manier met autoriteit wordt omgegaan dan in een land als Marokko, ontstaan er volkomen verkeerde ideeën bij deze jongeren. Het lijkt hiermee dus redelijk essentieel dat partijen zich verdiepen in elkaar. In ieder geval actief op zoek gaan naar basiskennis die hen in staat stelt om met elkaar om te gaan.

Basiskennis

Die basiskennis kan op verschillende manieren worden opgedaan. Zo zou het onderwijs een portaal kunnen zijn voor het bieden van cultuurkennis en een podium om met elkaar maatschappelijke discussies te voeren. Jongeren kunnen op jonge leeftijd al leren afstemmen. Ook werkgevers en werknemers kunnen het afstemmen stimuleren. Zo zou je als werkgever kunnen afstemmen met werknemers over wat nu precies bedoeld wordt met populaire begrippen als 'zelfsturing'. Het is belangrijk om te beseffen dat een begrip als 'zelfsturing' op heel verschillende wijzen kan worden begrepen. Door het gesprek met werknemers aan te gaan en ook bewust te vragen naar de perspectieven van de ander, kun worden voorkomen dat welbedoelde initiatieven, zoals het introduceren van zelfsturing, op frustraties uitlopen.

Buurt

De buurt is een prima plek waar veel op het gebied van samenwerking kan worden bereikt als het afstemmen tussen bewoners bewuster wordt gestimuleerd. Onderwerpen voor buurtgesprekken zijn: vanuit welke perspectieven kijken de verschillende bewoners naar de problemen in een buurt? Welke belangen heeft men gemeenschappelijk? Door elkaar te ont-

moeten en achtergronden uit te wisselen ontstaat wederom een podium van waaruit men kan gaan samenwerken.

Opvoedcentra, zoals consultatiebureaus, is een andere mogelijkheid. Ga in gesprek met de cliënten en praat over de wijze waarop beide partijen opvoeding zien. Van daaruit ontstaat een vertrekpunt om afspraken te maken.

Basiswaarden

Zowel in het werk van Paul Scheffer *Het land van aankomst* (2007), als in de *integratie nota* (2007) van ex-minister Vogelaar wordt gesproken over de noodzaak van 'actief burgerschap'. Er wordt op deze plek geen specifieke invulling gegeven aan dit begrip en wellicht vormt zowel het recht als de maatschappelijke plicht om af te stemmen een eerste stap in de richting van actief burgerschap.

Het afstemmen zelf zou moeten gebeuren tegen de achtergrond van de basiswaarden waar we in ons land voor staan. Dat betekent dat je als maatschappij wel helder moet aangeven wat je als basiswaarden hoog in het vaandel hebt staan, opdat duidelijk is voor alle partijen binnen welk kader participatie wordt gevraagd. Zo worden extremisme en het bedreigen van mensen omwille van verschillende geloofsuitingen hier niet getolereerd. Dat is een duidelijke grens waar ook strak de hand aan gehouden moet worden. Er zijn meerdere grenzen aan te geven: ongelijke behandeling van vrouwen ten opzichte van mannen is een andere. Om mensen een heldere discussie te laten voeren is het essentieel dat je aangeeft wat wel en niet getolereerd wordt. Wat zijn de basiswaarden, ofwel de identiteit die Nederland wil uitstralen?

Nieuwe 'wij'

Geen beter zicht op de Nederlandse identiteit dan wanneer men een tijdje in het buitenland vertoeft. Gevraagd en ongevraagd werd mij in den vreemde elke keer weer uit de doeken gedaan wat dan wel een typische Nederlander is. Vaak hoefde ik niet eens te zeggen dat ik Nederlander was, mensen zagen het aan me. Zo heb ik vaak moeten horen dat we als Nederlanders typische ondernemers zijn, het kritische debat niet schuwen, eigenzinnig zijn, durven te zeggen wat we denken, vrijheid hoog in het vaandel hebben, stevig kunnen

klagen, eeuwig praten over het weer, een vreemde keuken hebben met door elkaar gestampt voedsel, en dat je gerust kwaad kan spreken over de koningin zonder dat je achter de tralies verdwijnt. Zelf zijn wij dan misschien het zicht op onze identiteit kwijt (getuige de discussie rondom Maxima enige tijd geleden) maar de buitenlander is dit geenszins. Wel dringt, al luisterend naar de uitspraken van een willekeurige buitenlander over de Nederlandse identiteit, de vraag zich op of het geen tijd wordt onze identiteit wat af te stoffen? Zijn dit nog wel de waarden waar we voor willen staan of waar we nog steeds voor staan? Paul Scheffer spreekt over de noodzaak van een

nieuwe 'wij'. "Zonder een wij, een verbeelde gemeenschap is er geen gedeelde verantwoordelijkheid voor het wel en wee van de samenleving", zegt hij. Maar, zegt hij, dat 'wij' zal ruimer moeten worden en ook de nieuwkomers van vandaag moeten gaan omvatten'...

Als we nadrukkelijker praten over wie we met elkaar willen zijn en hierover in gesprek gaan met anderen dan scheppen we hiermee de voorwaarden om te kunnen afstemmen.

En, prettige bijkomstigheid van afstemmen is dat het dan met die integratie wel goed komt. <

Maaïke Jongepier is cultureel antropoloog en werkzaam als senior adviseur voor de Tornakgroep. Ze is mede auteur en redacteur van het boek: 'De vele gezichten van diversiteit'. In het kader van haar promotieonderzoek zou Maaïke Jongepier graag in contact komen met personen die bezig zijn met voorwaarden voor en praktische toepassingen van 'afstemmen'.

maaike.jongepier@tornakgroep.nl

Wereldz.: landelijke MBO-dag



Op dinsdag 23 juni vindt Wereldz. plaats; het eerste landelijke podium waar Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) in al haar facetten aan bod komt. Een plek om verbindingen te leggen, kennis te delen, te inspireren en van elkaar te leren. Wereldz. laat bedrijven en maatschappelijke organisaties die willen starten met, of op zoek zijn naar inspiratie of verduurzaming van hun MBO-programma, kennismaken met elkaar en met de ontwikkelingen in het vak. Wereldz. biedt inzicht in de infrastructuur en netwerken rond MBO, actuele thema's, praktische tips en adviezen en het laatste nieuws over onder meer de meetbaarheid van resultaten, maatschappelijke stage, coaching en onderzoek. Wereldz. is een samenwerkingsverband van Fortis Foundation Nederland, MOVISIE, het ministerie van OC&W, MVO Nederland en Univé-VGZ-IZA-Trias.

Wereldz.: 23 juni 2009 van 10.00 tot 17.00 uur in de **Amsterdam Convention Factory**.

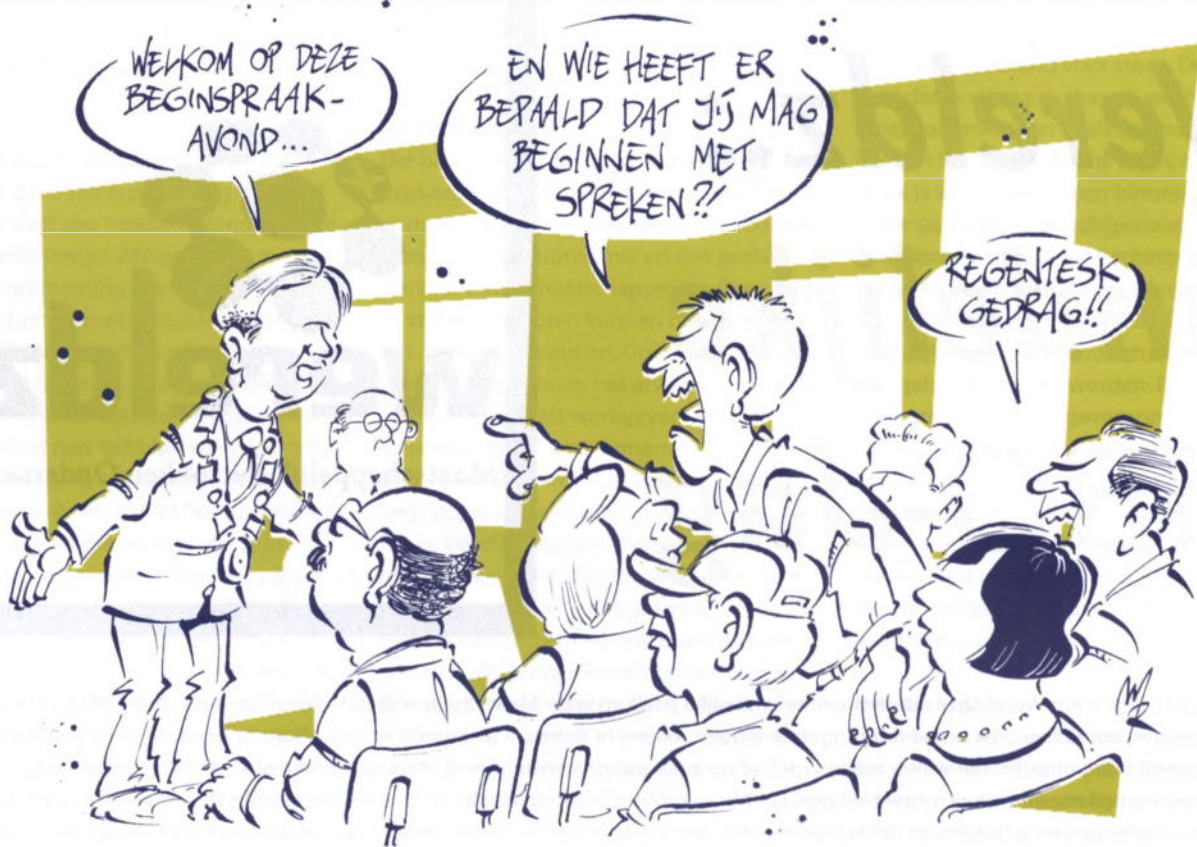
Meer informatie en aanmelden op www.wereldz.nl

<

Cartoon

Burgers en ambten

'begins



aren opgeleid in praak'

Inspraak in een zo vroeg mogelijk stadium -oftewel 'beginspraak'- verdient een impuls, vindt de gemeente Zwolle. Die ontwikkelde daarom de Inspiratiebox, met uitleg over het hoe en wat van beginspraak, inspirerende voorbeelden en interviews met betrokkenen bij interactieve planvorming.

De overheid bepaalt niet als enige wat er in de stad gebeurt, maar geeft samen met haar burgers kleur aan de stad zodat meer draagvlak voor plannen ontstaat en meer creativiteit om mee te denken, zo luidt het uitgangspunt van B en W in Zwolle. Dat geldt niet alleen voor ruimtelijke projecten maar voor alle maatschappelijke vraagstukken.

Leren vertrouwen

Burgemeester Henk Jan Meijer, die de eerste Inspiratiebox deze week aan de gemeenteraad overhandigde, wil met de uitgave de ambtelijke organisatie en bestuurders, maar ook burgers en organisaties die betrokken zijn bij beginspraakprojecten in Zwolle inspireren tot het samen kleur geven aan de stad. "Daarbij moeten we leren vertrouwen op elkaar. Het is vooral leuk en leerzaam om, rekening houdend met de verschillende belangen, elkaars kennis te benutten voor een betere, mooiere stad."

Kritiek

Bang om de burgers te leren hoe je projecten kunt dwarsbomen is de burgemeester niet: "Het

gaat erom hoe je aan zoiets begint. Als ik thuiskom en zeg we gaan daar en daar heen op vakantie, dan krijg ik ook tegenstand van mijn gezin. Maar als je vanaf het begin samen gaat nadenken over de plannen dan kom je tot iets waar iedereen blij mee is. Sommige bestuurders hebben van tevoren al iets van A tot Z uitgedacht, dat is dus niet goed. Dan kun je rekenen op kritiek."

Inspiratiewerkgroep

Een inspiratiewerkgroep is ondertussen bezig om nieuwe inspraakmethoden en -werkvormen te ontwikkelen, inclusief een bijbehorende website. Meijer: "Deze inspiratiewerkgroep staat degenen terzijde die werken of gaan werken met beginspraak. Ook andere partners die betrokken zijn bij beginspraak kunnen werkvormen aandragen. Het gaat erom manieren te vinden die de creativiteit aanboren van de deelnemers."

Binnenlands Bestuur, 2 april 2009 <

Wat werkt tegen

Een verkenning naar sociale interventies in Nederland

In het vijfjarige project **Effectieve interventies** onderzoekt MOVISIE welke interventiemethoden in de sociale sector worden ingezet. Een aantal belangrijke methoden wordt gevolgd en onderzocht op hun resultaten en effectiviteit. Dit gebeurt in samenwerking met diverse wetenschappers en met deskundigen uit de praktijk. Het project loopt nu bijna een jaar. Dit is het eerste artikel in een serie van vier over de eerste resultaten van de inventarisatie **Effectieve interventies in de sociale sector**.

Het tegengaan van radicalisering is, naast een repressieve aanpak van politie en justitie, in toenemende mate een taak van het sociaal werk. Er is echter nog weinig onderzoek verricht naar welke concrete methoden sociale beroepskrachten kunnen hanteren tegen radicalisering en wat er bekend is over de effectiviteit van sociale interventies. MOVISIE voerde een verkenning uit.

Volgens burgemeester Job Cohen van Amsterdam beschikken gemeenten via jongerenwerkers over de lokale kennis die nodig is om radicalisering te voorkomen. Tijdens een tweedaagse conferentie over het thema in Amsterdam in november 2008 wees Cohen vooral op de 'opvoedende taak' die het sociaal werk zou moeten vervullen. Vanuit pedagogisch oogpunt worden op diverse plekken dan ook steeds vaker sociaal werkers ingezet om met radicaliserende jongeren in contact te treden en met hen in gesprek te gaan.

In het kader van het programma 'Effectieve interventies in de sociale sector' voerde MOVISIE een verkenning uit naar bestaande sociale interventies op het terrein van jeugdradicalisme en culturele spanningen tussen jongeren. Het relatief schaarse onderzoek naar de positie van het sociaal werk in relatie tot radicalisering van jongeren, en de beperkte aandacht vanuit wetenschappelijke hoek voor de bewijsvoering over de effectiviteit van sociale interventies vormde de aanleiding voor de verkenning. Een interventie -voor alle duidelijkheid - is in het onderzoek gedefinieerd als een systematische manier (methode) van handelen om een bepaald doel te bereiken. Aanvullende criteria

waren dat de methode beschreven moest zijn, weldoordacht en enigszins theoretisch onderbouwd.

De oogst

De interventies zijn verzameld aan de hand van drie vraagstukken: Lonsdale-jongeren (rechtsextremisme), radicaliserende moslimjongeren en links-radicalen groepen. De keuze van de thema's is ingegeven door de urgentie die politiek en samenleving geven aan de oplossing van deze vraagstukken. Daarnaast is de trias gebaseerd op een indeling van Buijs en Demant (2006) die drie stromingen van extremisme in Nederland onderscheiden: religieus extremisme, rechts-extremisme en links-extremisme.

Het blijkt dat er het nodige voorhanden is op het terrein van breed geformuleerde adviesnota's, maar in het geval van welzijns- en jongerenwerk beperken deze publicaties zich hoofdzakelijk tot het aanreiken van algemene richtlijnen, handvatten of 'rollen' die eerstelijns werkers kunnen aannemen (zie bijvoorbeeld Zannoni et al., 2008; Cadat, 2007). Het reservoir van concrete methoden waaruit werkers kunnen putten is beperkt. Ook zijn veel van de huidige methoden op het terrein van radicali-

sering en culturele spanningen niet altijd helder omschreven. Niet elke interventie voldoet aan een aantal basiscriteria zoals een weldoordachte opzet, bronvermelding naar theoretische referenties of een beschrijving van een systematische manier van handelen. Niettemin heeft de verkenning twintig interventies opgeleverd die sociaal werkers in hun werkpraktijk kunnen toepassen of organiseren. Het blijkt dat de 'de-radicaliseringsindustrie' ten behoeve van moslimjongeren vooral is neergestreken in Amsterdam Nieuw-West. De interventies die zich richten op deze doelgroep zijn hoofdzakelijk door het lokale bestuur geïnitieerd en concentreren zich met name in het probleemstadsdeel Slotervaart. De interventies gericht op Lonsdale-jongeren zijn veelal ontwikkeld door het regulier jongerenwerk op het verstedelijkt platteland en werken meestal aan de hand van een groepsaankpak. Er zijn geen interventies gevonden die zich direct richten op links-radicalen jongeren.

Buiten een inventarisatie van methoden heeft de verkenning een aantal inhoudelijke bevindingen opgeleverd die relevant zijn voor professionals die met het thema te maken hebben. Hieronder zet ik de belangrijkste bevindingen op een rij. Ik sluit

radicalisering?



Workshop tijdens de conferentie
'Radicaal Jong' in april 2008

af met enkele suggesties voor vervolgonderzoek. Het doel van dit vervolgonderzoek is professionals een (theoretisch) referentiekader te bieden over de effectiviteit van methodische aanpakken. Professionals zullen daardoor beter in staat zijn gerichte keuzes te maken in de ontwikkeling en uitvoering van werkzame én werkbare methoden tegen radicalisering.

Verschillende uitgangspunten

De methoden hanteren verschillende uitgangspunten en doelstellingen. In het geval van moslimjongeren bijvoorbeeld, starten sommige interventies sterk vanuit de islam. Dit geldt bijvoorbeeld voor de 'Socratische Gesprekken' in Slotervaart, waar moslimjongeren rond religieuze thema's met elkaar in discussie gaan, of de handleiding 'Een andere jihad', waar middels een 'ABC' over de islam uitleg wordt gegeven over de innerlijke zoektocht van moslimjongeren en verwezen wordt naar passages uit de koran. Andere methoden gebruiken juist de democratische verworvenheden van de seculiere samenleving als richtsnoer, zoals 'Empowerment van moslimjongeren' van het Samenwerkingsverband Marokkanen in Nederland. Met deze interventie wordt getracht via trainingen

het zelfbewustzijn van moslimjongeren te versterken, uitgaande van democratische richtlijnen. Weer andere methoden proberen via overbruggend contact wederzijds begrip tussen jeugdgroepen te bevorderen om zodoende radicale opvattingen bij jongeren te voorkomen. Voorbeelden zijn de discussiemethoden 'Interreligieuze dialoog' en 'Elkaar leren kennen = leren van elkaar'. De diversiteit in uitgangspunten van methoden is van belang, want welk vertrekpunt een interventie neemt, heeft direct invloed op hoe de eventuele effecten worden beoordeeld. In de studie stond centraal welke methoden sociaal werkers kunnen inzetten om jongeren meer bij de maatschappij te betrekken. Dit roept de vraag op welke interventies hiertoe het sterkst bijdragen.

Effectiviteit

Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om sociale interventies tegen radicalisering te evalueren. Zo zijn in Slotervaart de 'Socratische Gesprekken' en identiteits- en weerbaarheidsprogramma's ter preventie van radicalisering van moslima's doorgevoerd op het resultaat en heeft beleidsonderzoek plaatsgevonden (zie Gielen, 2009; Zannoni, 2009). Amy-Jane Gielen conclu-

deert dat de Socratische Gesprekken in Slotervaart ertoe bijgedragen hebben dat de jongeren zijn gaan nadenken over hun rol in de samenleving, maar dat zij in mindere mate hebben geleerd om te gaan met kritiek op hun religie. Ook komt de doelstelling om moslimjongeren zich kritisch te laten opstellen ten aanzien van religieuze informatiebronnen nog onvoldoende uit de verf (zei Gielen, 2008: 19).

Verreweg de meeste methoden die zijn opgenomen in het rapport zijn echter niet geëvalueerd. Met name vanuit wetenschappelijke hoek gaat nog weinig aandacht uit naar de bewijsvoering over de effectiviteit van methoden of beleidsmaatregelen tegen radicalisering. Bovendien zijn evaluaties van sociale interventies in Nederland overwegend kwalitatief van aard, of richten ze zich vooral op een beoordeling van de uitvoering van de interventie (het proces). Dat wil zeggen, er worden gesprekken met betrokkenen gehouden waarna conclusies worden getrokken over het verloop van het traject en de mogelijke opbrengsten. Maar de effectiviteit van een interventie is met een louter kwalitatief of procesmatig onderzoek moeilijk aan te tonen. Meer toetsende onderzoeksmethoden die eventueel ook tot een sterkere bewijsvoering van de effecten

van sociale interventies kunnen leiden - bijvoorbeeld volgsystemen met voor- en nametingen van de opvattingen van jongeren, controlegroepen, longitudinaal onderzoek - lijken op dit moment niet te worden toegepast. In die zin is de titel van deze bijdrage retorisch bedoeld, want wat écht werkt tegen radicalisering blijft een open vraag.

Daar komt bij dat de omvang van het probleem van jeugd-radicalisme moeilijk is te taxeren. Zo lopen de geschatte aantallen van rechts-radicaal georiënteerde jongeren sterk uiteen omdat de grootte van de groepen niet met zekerheid is vast te stellen. Ook blijft het een open vraag hoe groot het aandeel moslimjongeren is dat daadwerkelijk gevoelig is voor radicalisering. Van welzijns- en jongerenwerkers wordt verwacht dat zij met radicaliserende jongeren in contact treden en met hen in gesprek gaan. Het is niet voor niets dat middels de studie is getracht interventies aan het licht te brengen die de gereedschapskist van werkers op dit vlak kunnen aanvullen. Maar om deze methoden gericht te kunnen inzetten moeten sociale beroepskrachten wel een realistische inschatting kunnen maken van het probleem en over 'klandizie' beschikken om deze methoden toe te passen.

Theorie als basis

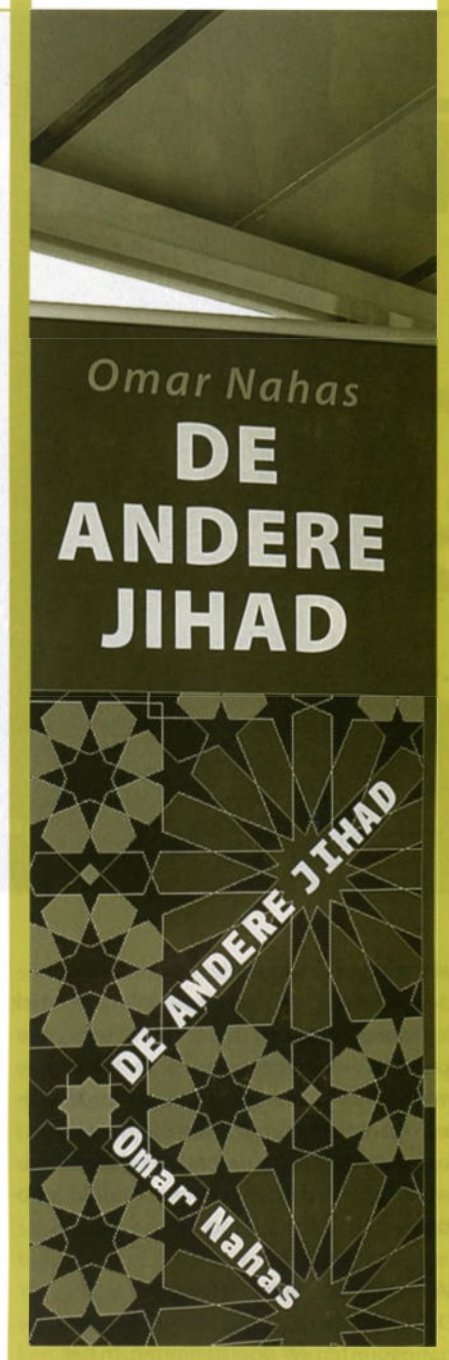
Gezien het relatieve gebrek aan weldoordachte, helder omschreven methoden en specifieke effectstudies is het zinvol om de methodische oorsprong van sociale interventies nader onder de loep te nemen. Deze benadering borduurt voort op wat in de Verenigde Staten *theory based evaluation* wordt genoemd (zie o.a. Weiss 1994; Shadish, 1987). De kern van *theory based evaluation* is dat de theoretische vooronderstellingen van methodische grondslagen van interventies expliciet worden gemaakt en worden getoetst op hun validiteit. Alle sociale interventies die met de verkenning boven water zijn gehaald, zijn in meer of mindere mate geworteld in theorieën over groepsaanpak van risicjongeren, identiteit en weerbaarheidsversterking en stimulering van overbruggend/intercultureel contact. Door na te gaan welke elementen van deze theorieën het meest worden gestaafd door wetenschappelijk bewijs, wordt vastgesteld welke vooronderstellingen geldig zijn en welke onhoudbaar blijken en waarom. De strategie van *theory based evaluation* biedt de sociale sector daarmee een basis voor

methodiekontwikkeling. Zowel bestaande als nieuwe methoden kunnen via deze weg steviger worden gefundeerd op inzichten waarvoor een zekere wetenschappelijke bewijsvoering bestaat.

Veel methoden gericht op 'culturele ontspanning' richten zich bijvoorbeeld op de interculturele dialoog. Maar het is onduidelijk wat de opbrengsten zijn van deze projecten. In hoeverre leidt overbruggend contact daadwerkelijk tot meer tolerantie tussen groepen jongeren? De theoretische vooronderstelling van deze methode is ontleend aan de contacthypothese ('bekend maakt bemind'). Maar deze zienswijze is niet onomstreden. Onder bepaalde condities kan overbruggend contact inderdaad resulteren in meer wederzijds begrip. Maar verschillende studies laten zien dat overbruggend contact ook negatieve effecten kan sorteren (zie Lindo, 2008). Zo kan het verschil tussen groepen door het contact worden bevestigd wat de onderlinge spanningen zelfs kan vergroten. Binnen het raamwerk van *theory based evaluation* gaat het erom de condities die leiden tot meer tolerantie in overbruggend contact, te onderscheiden van de factoren die tot vermijdingsgedrag of conflict kunnen leiden. Inzichten hieruit kunnen vervolgens worden vertaald naar bruikbare werkwijzen in sociale interventies gericht op de interculturele dialoog.

Context

Een tweede onderzoekslijn betreft praktijkonderzoek naar de context van interventies. Vooral de maatschappelijke context en kenmerken van de lokale omgeving bepalen in belangrijke mate hoe sociale interventies tegen jeugdextremisme zich in de praktijk ontwikkelen. Bij het vraagstuk van Lonsdalejongeren bijvoorbeeld, maken verschillende praktijkcasussen duidelijk dat de politieke wil om het probleem te erkennen van grote invloed is op de effectiviteit van de aanpak. Niet overal is dit politieke commitment aanwezig (zie Van Wijk & Bervoets, 2007). Het risico bestaat dat een gemeentebestuur het probleem onder het tapijt veegt, uit angst te worden bestempeld als 'rechts-radicale gemeente'. In het tegengaan van moslimradicalisme liggen de valkuilen in het normatieve standpunt dat de overheid inneemt door een concurrerend religieus aanbod te creëren voor moslimjongeren, bijvoorbeeld door gematigde imams in Slotervaart te subsidiëren. Sommigen menen dat de overheid hiermee inbreuk pleegt op de schei-



ding van kerk en staat. Anderen wijzen erop dat het sociaal werk in Nederland sinds de ontzuiling niet meer religieus is, wat de vraag oproept of, en in welke mate, werkers de islam als vertrekpunt moeten nemen in hun pogingen moslimjongeren mentaal weerbaarder te maken. Een risicofactor is dat met deze strategie moslimjongeren op voorhand worden vastgepind op hun islamitische identiteit, hetgeen hun maatschappelijke oriëntatie inperkt in plaats van verruimt.

Perspectieven van evidence based

Tot slot kunnen bij het thema radicalisering verschillende perspectieven en niveaus van



Workshop tijdens de conferentie
'Radicaal Jong'

evidence based worden onderscheiden. Het gaat er om de effecten van de interventies aan te tonen, maar wiens perspectief wordt als maatstaf voor effectiviteit gebruikt? Die van beleidsmakers en bestuurders die bepaalde maatschappelijke doelen nastreven? Die van de sociale beroepskracht die de methode uitvoert? Of van de jongere die de interventie ondergaat - het perspectief van de cliënt? Systematisch praktijkonderzoek naar hoe interventies zich de facto ontwikkelen en welke perspectieven over de effectiviteit van methoden daarbij een rol spelen, vormt een waardevolle verdieping naast de meer inventariserende onderzoekslijn van *theory based evaluation*. Dergelijk onderzoek is relevant, want binnen het paradigma van *evidence based* werken moet worden gewaakt voor een te smalle benadering van effectonderzoek. Een eenzijdige blik op de beleidsmatige effecten van methoden brengt het risico met zich mee dat de omstandigheden waaronder die methoden worden toegepast worden veronachtzaamd (Rensen & Van der Kooij, 2009). Meer praktijkonderzoek kan er bovendien voor zorgen dat kennis uit te praktijk beter te koppelen is aan methodiekontwikkeling, mits partijen uit 'het veld' - openbaar bestuur, sociale beroepskrachten, jongeren - constructief worden betrokken bij dergelijk onderzoek. In het zoeken naar passend bewijs van de effectiviteit van methoden is het integreren van het beste wetenschappelijke bewijsmateriaal met de ervaringen en voorkeuren

van de betrokken partijen, een van de voornaamste opgaven.

Met dank aan Marijke Booijink

Auteursinformatie:

Vasco Lub is werkzaam bij de afdeling Trends & Onderzoek van MOVISIE en auteur van het rapport Stimulering van maatschappelijke binding van jongeren. Een verkenning naar sociale interventies op het terrein van radicalisering en culturele spanningen. Het rapport is te downloaden via de website van MOVISIE (www.movisie.nl) of opvraagbaar bij de auteur: v.lub@movisie.nl

Literatuur

Buijs, F.J. & F. Demant (2006). Enkele thema's in het radicalisme- en extremismeonderzoek in Nederland. In: Documenten en verslagen naar aanleiding van de werkconferentie van FORUM en CRES op 27 november 2006. Utrecht / Amsterdam: FORUM / CRES.

Cadat, M. (2007). Inspanning voor culturele ontspanning. Aanpak van rechtsradicale jongeren in stad en ommeland. Utrecht: MOVISIE.

Gielen, A.J. (2009). Radicalisering en identiteit. Radicale rechtse en moslimjongeren vergeleken. Amsterdam: Aksant

Gielen, A.J. (2009). Een kwestie van identiteit. Evaluatie training Identiteit & Weerbaarheid voor mostima's. A.G. Advies.

Lindo, F. (2008). Interetnische contacten tussen scholieren in het voortgezet onderwijs. Een analyse en

waardering van het onderzoek binnen het paradigma van de contacthypothese. Amsterdam: IMES

Rensen, P. & A. Van der Kooij (2009). Evidence based spook bestaat niet. Blijven zoeken naar bewijs voor effectiviteit van methoden in zorg en welzijn. TSS. Tijdschrift voor sociale vraagstukken. 63, 1-2, 22-25

Shadish, W. R., Jr. 1987. 'Program Micro- and Macrotheories: A Guide for Social Change.' In Using Program Theory in Evaluation. New Directions for Program Evaluation, ed. Leonard Bickman, no. 33: 93-108.

Weiss, C.H. (1995). Nothing as Practical as Good Theory: Exploring Theory-Based Evaluation for Comprehensive Community Initiatives for Children and Families. The Aspen Institute.

Wijk, A. van & E. Bervoets (2007a). Trots op Nederland. Achtergronden, kenmerken en aanpak van het Lonsdaleverschijnsel in Venray, Zoetermeer en Aalsmeer. Den Haag: Elsevier.

Zannoni, M., L.P. van der Varst, E.J.A. Bervoets, M. Wensveen, V.J. van Bolhuis & E.J. van der Torre (2008). De rol van eerstelijns werkers bij het tegengaan van polarisatie en radicalisering. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.

Zannoni, M., L.P. van der Varst & L. Wesselink (2009). Agenderen en experimenteren: de complexiteit van een lokale aanpak van radicalisering belicht. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.

'Weten over

Alzheimer Nederland bereidt migranten

Alzheimer Nederland is in 2008 met succes gestart met het unieke voorlichtingsprogramma 'Weten over vergeten' voor Turkse, Surinaamse en Marokkaanse ouderen en hun mantelzorgers. Hiermee wil Alzheimer Nederland bereiken dat allochtonen weten wat hen te wachten staat als ze met dementie worden geconfronteerd.

De noodzaak van een voorlichtingscampagne spreekt duidelijk uit de cijfers. Het aantal allochtone ouderen met dementie groeit explosief en zal de komende tien jaar ruim verdubbelen. Hiermee stijgt het aantal dementerenden van allochtone afkomst vijf maal zo sterk als het aantal autochtone. De zorg voor mensen met dementie wordt hoofdzakelijk door de familie geleverd. Twintig procent van de mantelzorgers raakt door de zorg ernstig overbelast. Uit onderzoek blijkt dat de belasting van de allochtone mantelzorger nog hoger is, onder andere door onbekendheid met dementie en een geringer bereik van zorg- en welzijnsvoorzieningen.

Formule

De methodiek van het voorlichtingsprogramma 'Weten over Vergeten' is door Alzheimer Nederland ontwikkeld in samenwerking met het Trimbos-instituut. De methode is vervolgens in samenwerking met migrantenorganisaties omgezet in een unieke voorlichtingsformule voor de drie grootste groepen allochtonen in Nederland: Turken, Marokkanen en Surinamers. Uniek aan het project is dat gebruik wordt gemaakt van de verhalen van mensen uit de eigen gemeenschap. "Iemand uit de eigen cultuur weet veel beter welke proble-

men mensen met dementie en hun naasten tegen gaan komen", aldus Nienke van Wezel, projectleider van Alzheimer Nederland. "Aan de hand van zo'n verhaal kun je bijvoorbeeld uitleggen dat een verzorger die vader niet rustig op de bank laat zitten, niet on aardig is, maar uitgaat van wat de patiënt nog wel kan." De voorlichtingsbijeenkomst voorziet dus niet alleen in noodzakelijke kennis over dementie en hulpvoorzieningen, maar helpt ook problemen door cultuurverschillen zichtbaar en daardoor oplosbaar te maken.

De voorlichtingsformule dankt haar succes aan:

- * een regionale aanpak;
- * duurzame en gelijkwaardige samenwerking met migrantenorganisaties;
- * voorlichting in een neutrale, maar vertrouwde omgeving;
- * materiaal in de eigen taal;
- * werving en voorlichting door mensen uit de eigen cultuur.

Succesvolle start

De eerste resultaten van de voorlichting zijn zeer succesvol te noemen. Uit de evaluatie blijkt dat de deelnemers de informatie uit de voorlichting zeer nuttig vinden. Dat blijkt ook uit de voorlichtingsbijeenkomsten. De

deelnemers stellen actief allerlei vragen over zichzelf of hun naasten en zoeken na de bijeenkomst ook actief naar hulp. "Sinds de voorlichtingsbijeenkomsten zijn er tientallen mensen naar de huisarts gegaan voor hulp", aldus Van Wezel. "Enkelen hebben inmiddels de diagnose dementie gekregen." Inmiddels zijn twintig regio's in Nederland gestart met 'Weten over Vergeten'. Hierdoor zal het programma alleen al in 2009 zo'n zeshonderd allochtone ouderen bereiken. Momenteel wordt de voorlichtingsformule ook uitgebreid voor Antilliaanse en Chinese ouderen. Vanaf 2010 wil Alzheimer Nederland de voorlichtingsmodule ook in de rest van Nederland gebruiken.

Allochtonen slechter af

Allochtonen ondervinden ten opzichte van autochtonen vier extra problemen: *Onbekendheid met dementie* Momenteel is een groot aantal allochtone ouderen onbekend met dementie. In veel culturen wordt dementie niet als ziekte gezien maar als een verschijnsel dat hoort bij het ouder worden. Daarnaast is er sprake van schaamte. *Geringer bereik voorzieningen* Allochtone cliënten en hun mantelzorgers zijn onbekend met professionele zorg- en

vergeten'

voor op dementie



Hij lijdt aan dementie.

Zij heeft het.

Voor iedereen die met dementie te maken krijgt, is de ziekte een ramp. Of u het nu hebt of niet. Slechts één ding is zeker: u moet er mee leren leven. En daarbij kunnen wij u helpen, nu en in de toekomst. Wij zijn er voor u en we zullen u niet vergeten. **Steun ons. Giro 2502, www.alzheimer-nederland.nl. Als u wilt praten over dementie, Alzheimer telefoon: (030) 656 75 11.**



Vergeet niemand.

welzijnsvoorzieningen en maken hier minder gebruik van. De instellingen zelf weten hen vaak nauwelijks te bereiken.
Communicatie-, generatie- en cultuurverschillen
Allochtone mantelzorgers hebben extra taken op het terrein van begeleiding en tolken. Verder verwacht de oudere generatie vaak dat de naaste familie het eigen leven opzij zet om voor de ouders te zorgen. De jongere generatie heeft zich echter al meer ontwikkeld richting de Nederlandse opvatting. Ook zijn de intensievere zorggewoonten niet berekend op langdurige zorg.
Groter risico op het ontwikkelen van dementie
Door allerlei sociale, economische en gezondheidsfactoren lopen allochtone ouderen een verhoogd risico op het ontwik-

kelen van dementie. Zo hebben zij fysiek zwaarder werk gehad waarbij een deel gewerkt heeft met giftige stoffen. Ook zien we bij deze groepen meer diabetes en depressie; allen determinanten die de kans op dementie vergroten.

Feiten en cijfers

In Nederland hebben 270.000 mensen dementie. Momenteel zijn er in Nederland ruim 165.000 niet westerse allochtonen die vanwege hun leeftijd (55+) een verhoogde kans hebben op het ontwikkelen van een dementie.
Dementie is een syndroom waarbij de verwerking van informatie in de hersenen wordt verstoord. Hierdoor gaat kennis en

kunde van de patiënt verloren, vaak in combinatie met veranderingen in persoonlijkheid en gedrag. Helaas is dementie niet te genezen en worden de symptomen met de tijd steeds ernstiger. Uiteindelijk overlijdt een patiënt aan dementie of aan de gevolgen van dementie. De meeste voorkomende vorm van dementie is de ziekte van Alzheimer (70 procent), gevolgd door vasculaire dementie (15 procent). De grootste risicofactor voor het krijgen van dementie is ouderdom; boven de 65 heeft 10 procent van de bevolking dementie, boven de 80 is dat 20 procent en boven de 90 jaar 40 procent.

Full Color maakt rijkdom zichtbaar

Vrijwilligersorganisaties werken vaak binnen hun eigen kring en zijn daarvoor onbekend met elkaars 'vrijwillige inzet'. Het project Full Color wilde in drie Noord Hollandse steden de werelden van autochtone en allochtone kaders bij elkaar brengen, en zo de interculturele rijkdom van vrijwilligersorganisaties zichtbaar maken. Met wisselende successen, al zijn de onderlinge contacten overal verbeterd.

Allochtonen zijn onbekend met het fenomeen vrijwilligerswerk, is een veel gehoorde kreet. Maar als je kijkt naar de cijfers van vrijwilligerswerk onder allochtonen is te zien dat zij wel degelijk vrijwilligerswerk doen: 15 tot 20 procent van de allochtonen doen vrijwilligerswerk, vaak in het onderwijs en bij religieuze instellingen. Van de autochtonen doet 42 tot 45 procent vrijwilligerswerk, meestal bij sportverenigingen. Als adviseur en ondersteuner van allochtone zelforganisaties merkte ook Mustafa Öcal van stichting Dock dat allochtonen zich wel degelijk inzetten. "Ik vroeg me af waar dat beeld dan vandaan komt." Wel merkte hij dat organisaties ieder binnen hun eigen kring werken en daardoor onbekend zijn met elkaars 'vrijwillige inzet'. "In het project wilden we proberen de werelden van autochtoon en allochtoon bij elkaar te brengen door het organiseren van ontmoetingen, kennismaken met elkaar, matches van agenda's en het stimuleren van samenwerking. We wilden spontane netwerken van autochtone en allochtone vrijwilligersgroepen laten ontstaan."

Het doel van het project Full Color kan dan ook als volgt worden samengevat: allochtone en autochtone vrijwillige kaders bij elkaar brengen, de interculturele rijkdom van vrijwilligersorganisaties zichtbaar maken en netwerken en samenwerken stimuleren.

Gezamenlijk thema

Voorop stond dat er niet alleen een ontmoeting zou moeten plaatsvinden, maar dat ook de inhoud een kans moest krijgen. "Ontmoeten is prima, maar er moeten vervolcontacten uit voort komen, en meer samenwerking. Omdat al die organisaties afzonderlijk bezig waren, zijn we op zoek gegaan naar de dingen die ze samen belangrijk vinden. Met enkele actieve mensen uit allochtone en autochtone vrijwilligersorganisaties hebben we een kerngroep ingesteld die brainstormde over wat voor ieder hoog op de agenda stond." Tijdens een interculturele ontmoetingsbijeenkomst met zoveel mogelijk vrijwillige kaders werden uiteindelijk gedeelde interesses en thema's naar boven gehaald. Rond die thema's werden werkgroepen gevormd die samen-

werkten aan het gezamenlijke thema. Zo konden dwarsverbanden en spontane netwerken ontstaan. "Cruciaal daarbij was wel de rol van een ondernemende, stimulerende trekker, zonder zo iemand is een succesvolle kruisbestuiving een stuk moeilijker." Samengevat bestaat de opzet van het project uit vijf stappen:

- * Ontmoeten, kennismaken en netwerken;
- * Gedeelde interesses/thema's, belangen en doelen vinden;
- * Werkgroepen vormen van ondernemende en avontuurlijke vrijwilligers en professionals die met vrijwilligers werken;
- * Samenwerken aan het ontwikkelen en uitvoeren van concrete plannen;
- * Spontaan gaan netwerken en uitwisselingen aangaan van kennis en inzet.

Omdat de Provincie het project alleen wilde financieren als er meer steden uit de provincie meededen, zocht Mustafa Öcal contact met zijn netwerken in Zaandam en Alkmaar. Alle drie de steden hebben het project op eigen tempo en met een eigen kartrekker opgepakt en neergezet.

interculturele



De kerngroep tijdens hun jaarlijkse kaderweekend

Haarlem

In Haarlem was al veel meer samenwerking en contact tussen allerlei organisaties, waardoor het proces van interculturalisatie er redelijk succesvol is verlopen. Een kerngroep van vier organisaties coördineerde de activiteiten. De projectleider trok de kerngroep en stond de trekkers van het project in Alkmaar en Zaandam bij.

In Haarlem werd besloten tot samenwerking op drie terreinen: internationale samenwerking (veel organisaties willen iets terug doen voor hun land van herkomst, maar deden dat ieder in hun kleine kringetje). Ook samenwerken rond de positie van jongeren bleek sterk te leven, een derde thema was participatie van senioren. Rond deze drie thema's werden werkgroepen geformeerd met ieder hun specifieke taken.

De werkgroep *Senioren en mantelzorg* wilden mantelzorgers voor één dag ontlasten door een vrijwilliger in te zetten om hun taak voor een dag te nemen. Helaas moest de werkgroep haar activiteiten na vijf bij-

eenkomsten staken omdat de positie van Moedercentrum de Malle Molen, een van de twee trekkers, vanwege het faillissement van stichting Radius onduidelijk werd. De tweede voorzitter bleek onder deze omstandigheden niet in staat de werkgroep voort te zetten.

De werkgroep *Jeugd en jongeren* draait op het moment op een laag pitje, maar een groep volhardende trekkers blijft doorgaan. De plannen om een interculturele ontmoetingsplek in de stad te realiseren vond geen gehoor bij het stadsbestuur. "De leden van de werkgroep hadden hier hard aan getrokken, dus de teleurstelling was groot", aldus Mustafa Öcal. "De deelname werd minder en nieuwe plannen bleven een beetje in de lucht zweven. Het tweede plan, het organiseren van een Haarlemse jongerendag kreeg niet genoeg draagvlak en is voorlopig in de kast gezet." Omdat er over een lange periode wel heel veel intensieve contacten zijn geweest, is in dit geval toch sprake van een doorbraak van de schuttingvorming tussen allochtone en autochtone organisaties, vindt Öcal.

De werkgroep *Internationale samenwerking* wilde graag iets doen in samenwerking met bedrijven. Zo wilden ze plannen als vers water in Ghana of een evenementenpark in Curaçao proberen te realiseren. Öcal schakelde daarvoor oud-burgemeester Pop in. Uiteindelijk organiseerde de werkgroep een match-diner met twaalf bedrijven en acht organisaties. Onder begeleiding van een filmer maakten de deelnemende organisaties een film waarop zij hun organisatie en activiteiten presenteerden. Tijdens het diner konden organisaties speed-daten met de aanwezig bedrijven. Dat leidde tot diverse zeer concrete resultaten: bedrijven die materialen, gereedschappen en kennis leveren, een hbo-opleiding die een website maakt of een evenementenbureau dat de organisatie van een manifestatie ondersteunt. Op hun beurt leverden de organisaties onder andere tentoonstellingen van internationale activiteiten, tips bij de werving van allochtone leerlingen, en netwerken in het thuisland.

Inmiddels zijn in Haarlem de werkgroepen opgeheven omdat de contacten toch wel



zijn gelegd en de organisaties elkaar weten te vinden." Vroeger klopten organisaties bij mij aan als ze iets of iemand zochten, nu is het andersom," vertelt Mustafa Öcal. "Ik zie soms mails langskomen met daarop wel veertig adressen. Missie geslaagd kan je dus wel zeggen."

Wel blijft de kleine kerngroep jaarlijks bij elkaar komen om tijdens een soort kaderweekend met elkaar over belangrijke onderwerpen te praten. Zoals 'vinden en binden' een groot probleem voor veel vrijwilligersorganisaties, goed bestuur of fondsenwerving.

Alkmaar

In Alkmaar verliep het proces wat moeizamer. "Probleem was een stakeholder te vinden. Graag hadden we daarvoor een welzijnsorganisatie gehad, uiteindelijk werd het de vrijwilligerscentrale CVO." Wel was de gemeente zeer actief en de coördinator van de vrijwilligerscentrale enthousiast en volhardend. Wat ontbrak waren de netwerken en de dwarsverbanden, waardoor het moeilijk was contacten te leggen en de kaderleden steeds opnieuw weer aan tafel te krijgen. "Daarom besloten we terug te gaan naar het basale ontmoeten, en belegden een bijeenkomst waarop een vorkje kon worden geprikt, maar waar ook zaken werden gedaan." Die bijeenkomst was een groot succes. De aanwezige organisaties kwamen voor Alkmaar op drie thema's uit: jongeren, opvoeding en onderwijs; verkeer; en integratie. De uitkomst was dat vooral het thema integratie sterk leefde in Alkmaar, maar dat de andere thema's niet geschikt waren om in samenwerkingsver-

band aan te pakken. "Achteraf gezien is het proces in Alkmaar te snel gegaan", denkt Öcal. "Het effect van die ene succesvolle bijeenkomst bleek onvoldoende na te dreunen." Ook ontbrak in Alkmaar een echte trekker, met een netwerk van allochtone kaders in de stad, waardoor het project uiteindelijk minder succesvol is verlopen dan in Haarlem. "Maar er is wel degelijk iets bereikt, de organisaties mogen dan geen duurzame contacten hebben gelegd, ze weten nu wel van elkaars bestaan. Van de vijf stappen in onze opzet zijn ze tot stap drie gekomen. Dus een kiem tot samenwerking is wel gelegd."

Zaanstad

Het verloop van het project in Zaanstad zit een beetje in tussen dat van Haarlem en Alkmaar. Trekker was een consultant vrijwilligersondersteuning van stichting Welsaen die als taak had vrijwilligersorganisaties te ondersteunen. "Een zeer ervaren professional met een groot eigen netwerk. Vanwege zijn Turkse afkomst miste hij echter de Hollandse contacten."

In Zaanstad werd voor één thema gekozen: oud worden in Zaanstad. "De werkgroep draaide succesvol", aldus Öcal. "Er kwamen steeds meer kaders bij, en uiteindelijk kwamen ze uit op een hele concrete taak: samen een Interculturele Seniorendag organiseren." De grootste uitdaging van de werkgroep was het vinden van voldoende financiën om uit de kosten van zo'n grote opzet te komen. "Ze hebben iets neergezet waar ze hard voor hebben moeten werken", aldus Öcal. "Dat scheidt een band waardoor de werkgroep is uitgegroeid tot een hechte

groep allochtonen en autochtonen. Samen hebben ze veel lief en leed gedeeld, zo ontdek je ook elkaars kwaliteiten."

Op zich niets nieuws onder de zon, maar het hoeft ook niet zo ingewikkeld, vindt Mustafa Öcal. "Onze aanbevelingen: houd het eenvoudig, maak het concreet, verbind het aangename met het nuttige en heb respect voor elkaars uitgangspunten."

Tot slot

In totaal zijn er 86 organisaties en 262 vrijwillige kaders bereikt in Zaanstad, Haarlem en Alkmaar. Het merendeel van deze organisaties heeft elkaar diverse keren ontmoet. Binnen het project hebben 38 organisaties met elkaar samengewerkt, een deel hiervan werkt nog steeds samen. De organisaties die aan het project hebben meegedaan, weten elkaar makkelijker en sneller te vinden. "En dat is waar het om ging: ontmoeten, ont-schotten en bruggenbouwen."

Tips

- * Organiseer interculturele ontmoetingen (in een ontspannen en uitnodigende sfeer)
- * Betrek toegangsverschaffers (binders en bruggenbouwers)
- * Zorg voor een enthousiaste trekker (iemand met veel geduld en tact)
- * Zoek naar een bindend thema of onderwerp.

<

Samenwerkende partners in het project

Stichting Dock (IPB-projectenbureau),
Mustafa Öcal.
Vrijwilligerscentrale Haarlem,
José Cornelissen,
Stichting Multicultureel Schalkwijk (MCS),
Marina Hendriks
Mondiaal Centrum Haarlem (MCH),
Arno Duivestein
Vrijwilligerscentrale/Stichting Welsaen
Zaanstad, Necdet Degerlier
Centrum Vrijwilligers Ondersteuning
(CVO) Alkmaar, Kim van Es
Gemeente Alkmaar,
Frank van Rijn en Berna Navruz



Terugdringen niet-gebruik sociale regelingen

Noodgedwongen ontdekken gemeenten nieuwe wegen om het niet-gebruik van de talloze regelingen en voorzieningen terug te dringen. In vier hiernavolgende artikelen voorbeelden daarvan uit Amsterdam, Friesland en Utrecht.

Het was een breed gebaar van de overheid: alle minima vijftig euro eindejaarsuitkering. Maar hoe krijg je dat geld bij al die mensen? In ieder geval moest het via de gemeenten worden verdeeld. Een deel van de beoogde doelgroep is bij de gemeenten wel bekend omdat er een relatie is met toegekende voorzieningen en andere regelingen. Een stevige informatiecampagne levert hier een daar ook nog wel wat op en veel gemeenten waren ook nog zo creatief om organisaties als ouderenbonden, cliëntenorganisaties en kerken in te zetten. In één gemeente ging de wethouder zelfs naar een verzorgingshuis om daar persoonlijk aan alle bewoners een briefje van vijftig uit te delen. Andere gemeenten deden een beroep op de belastingdienst in de veronderstelling dat daar inzicht bestaat in het inkomen van alle burgers, en dat deze instantie dus de namen en adressen zou kunnen aanleveren van bewoners in de gemeente die voor de

bonus in aanmerking komen. Privacy-wetgeving verhindert echter dat soort gegevensoverdracht. Bovendien moeten gemeenten verantwoording afleggen aan het rijk over hoe en aan wie zij vijftig euro hebben gegeven. Een nota van de belastingdienst, die deze distributie zou hebben verzorgd voor de gemeente, volstaat dan niet. Veel wethouders klagen dan ook over het feit dat zij misschien niet meer dan 60 tot 70 procent van de beoogde doelgroep weten te bereiken. Bovendien zijn er notoire niet-gebruikers die je langs deze wegen bijna per definitie niet bereikt, en dat zijn nu juist de meest schrijnende gevallen. Wethouder Verbeij van Culemborg: "We zijn als gemeente zelfs bij mensen langs gegaan waarvan we uit eigen gegevens weten dat ze van het minimum moeten leven, en waarvan we weten dat ze in aanmerking komen voor die vijftig euro. Maar veel van die mensen ontkenen glashard dat ze voor dat geld in aan-

merking komen. Veel mensen willen het voor anderen niet weten of zijn te trots om hun hand op te houden."

Formulierenbrigades

Het ligt dus voor de hand te concluderen dat veel mensen zich niet laten aanspreken op hun armoede - ze behouden liever hun waardigheid - en ook dat in veel gevallen de gemeente niet de meest aangewezen partij is om dat te doen. Dit heeft bij veel gemeenten geleid tot de herontdekking van de formulierenbrigades als vorm van aanvraagondersteuning (zie artikel pagina 34). Vrijwilligers, vaak begeleid door professionals, gaan op pad om bij mensen thuis te helpen bij het indienen van aanvragen en om tegelijk te wijzen op de vele verschillende regelingen. Het voorbeeld van Joure (Meedoen en kansen krijgen in Joure op pagina 36) laat daarop een variant zien. Daar gaat het om een

initiatief van enkele maatschappelijke organisaties, waaronder cliëntenorganisaties die eigen vrijwilligers inzetten om bewoners thuis te bezoeken. Daarvoor werden bovendien vrijwilligers vanuit de bewoners zelf geworven. De gemeente heeft dit initiatief enthousiast ontvangen en ondersteund. De inzet hier is om vrijwilligers in tweetallen op pad te sturen als 'huisbezoekgroep'. Zij doen dat met een open houding en dus niet instekend op een beschamende armoede maar juist op kansen die men kan benutten.

Netwerkbenadering

In Utrecht is het V-team (zie artikel op pagina 38) een goed voorbeeld van brede samenwerking in voorlichting, waardoor niet eenzijdig aandacht wordt besteed aan armoede maar juist wordt ingestoken op een breed levensterrein, van inkomen, via belasting tot zorg en Wmo. Onderwerpen waarin alle burgers zich wel kunnen herkennen. Bovendien worden onderwerpen in hun onderlinge samenhang behandeld en dat sluit beter aan bij de persoonlijke situaties van mensen. Niet in de laatste plaats organiseert het V-team talloze 'sociale antennes' via een uitgebreid netwerk van organisaties die toch al - letterlijk of figuurlijk - bij mensen over de vloer komen.

Sociaal netwerk als intermediair

Een derde voorbeeld van creatieve interventies is dat van de 'Tupperware-methode' in Amsterdam Zuid Oost (Energiezuinig ZO). Bij deze methode wordt gebruik gemaakt van de eigen organisatiekracht van bewoners en de inzet van hun persoonlijke sociale netwerk (familie, vrienden, kennissen, burens). In dit voorbeeld gaat het om verantwoord energiegebruik (en kostenbesparing), maar de methode is uiteraard ook op veel andere onderwerpen in te zetten.

In de voorbeelden van Joure en Amsterdam ZO is sprake van expliciete inzet van het opbouwwerk, maar meer in het algemeen liggen hier goede kansen voor het opbouwwerk om de inzet van vrijwilligers en de inzet van bewoners onderling te bevorderen en te begeleiden. Deze benadering bevordert de participatie en de sociale verbanden (in Amsterdam ZO spraken burens opeens intensief met elkaar waar ze elkaar voorheen nauwelijks groetten), maar het biedt meteen een handreiking aan de gemeentelijke overheid om het niet-gebruik van de talloze regelingen en voorzieningen op effectieve wijze terug te dringen. <

Tupperware-

Veel migrantenbewoners betrokken in besparingscampagne

Het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) heeft onlangs met veel succes het project Energiezuinig ZO! afgerond. Het project liep van 1 januari 2008 tot 1 maart 2009 en had tot doel om in Amsterdam Zuid Oost duizend huishoudens te bereiken met energieadvies en een energiebox.

De werkwijze van het project Energiezuinig ZO! verliep langs twee sporen: grote voorlichtingsbijeenkomsten bij zelf- en bewonersorganisaties voor hun achterban, en 'Tupperware-bezoeken' bij mensen thuis voor een energieadvies op maat in informele sfeer. In beide gevallen kregen de deelnemers een energiebox uitgereikt. Tijdens de grote bijeenkomsten konden mensen zich opgeven voor een bijeenkomst bij hen thuis. Dat gebeurde op basis van het 'Tupperware-model'. Bewoners vragen mensen uit hun eigen sociale omgeving (familie, vrienden, burens) om er aan deel te nemen. Zij verzorgen de bijeenkomst zelf en krijgen daarvoor een kleine vergoeding. De voorlichting wordt verzorgd door mensen van het project.

Samenwerking

Het project werd afgestemd met het grote project Step2Save van de gemeente Amsterdam en NUON. Daarmee kreeg het project een ruimer kader. Bovendien financierde de stad 120 energieboxen voor het project. Nadat het project was gepresenteerd bij de ambtenaren Milieu en MO van Stadsdeel Zuid Oost, financierde het stadsdeel nog eens 120 energieboxen. Datzelfde geldt voor de woningcorporatie Rochdale.

Rochdale heeft veel bezit in Zuid Oost en ondersteunde het project bovendien door posters op te hangen bij huismeesters in flats, en flyers uit te delen.

Voor het maken van campagnemateriaal (posters en flyers) werd samengewerkt met de basisschool de Bijlmerdrie. Het materiaal werd uitgezet bij winkels, zelforganisaties, het opbouwwerk, en andere instellingen en ook uitgedeeld in de buurten. Het project is op veel plaatsen en bij veel (zelf)organisaties gepresenteerd en dat heeft geleid tot veel deelname en samenwerking.

Persoonlijke sociale netwerken

Naast veel grotere bijeenkomsten werden ruim vijftig thuisbijeenkomsten gehouden en zo'n duizend energieboxen uitgedeeld. "Het project is in Amsterdam Zuidoost enthousiast ontvangen", vertelt Henk Lalji, projectleider van Energiezuinig ZO!. "De belangstelling voor de bijeenkomsten was groot, vooral voor de tupperware-bijeenkomsten. Deze thuisbijeenkomsten blijken heel interactief te zijn en deelnemers zijn over het algemeen heel aandachtig en betrokken. Er komen veel vragen en deelnemers spreken elkaar aan op energiezuinig gedrag en ze discussiëren onderling. Er wordt ook volop nagepraat en er is veel ruimte voor

aanpak effectief

raakt bij energie-

advies op maat en inspelen op wat er gebeurt."

Gastheren en -vrouwen van de Tupperware-bijeenkomst staan bovendien in de belangstelling doordat zij de bijeenkomst hebben georganiseerd en hapjes hebben gemaakt en ook omdat ze het zelf belangrijk vinden om energie te besparen. "Ons idee dat je met deze werkwijze veel meer mensen kunt bereiken en een grote betrokkenheid kunt creëren, blijkt ook werkelijk zo uit te pakken. Het is veel effectiever dan voorlichting in het algemeen en het uitdelen van energieboxen alleen."

Project van bewoners

De energievoorlichters van ASW geven advies en tips over energiebesparing in het huishouden, uitleg over de energierekening en de materialen in de energiebox. Voor dat werk zijn bovendien diverse vrijwilligers geworven die een training hebben gekregen. Zij lopen op dit moment nog mee met medewerkers van ASW. De bedoeling is dat ze na oefening zelf thuisbijeenkomsten gaan begeleiden.

Lalji vindt het ook belangrijk dat het project niet alleen van een professionele instelling is, maar juist van de mensen zelf. Dat is bereikt via het creëren van een groot draagvlak bij bewoners- en zelforganisaties en door de inzet van individuele bewoners als gastvrouw of gastheer en als vrijwilliger. "Die persoonlijke betrokkenheid zorgt niet alleen voor een groot bereik onder groepen die anders moeilijk worden bereikt, maar ook voor een groot effect. De boodschap komt niet alleen aan maar wordt ook beter geaccepteerd", aldus Lalji. "De deelnemers aan het project voelen zich belangrijk en ze doen iets voor de buurt. Er worden contacten gelegd met burens en door de informele sfeer durven mensen te praten en elkaar aan te spreken. Het zijn over het algemeen leuke en gezellige bijeenkomsten."



Bovendien houdt het niet op bij de Tupperware-bijeenkomsten. Ook daarna spreken de mensen elkaar nog aan en stimuleren ze elkaar op het gebied van energiebesparing. "Dat het ze geld scheelt is

belangrijk, maar het is opvallend hoe betrokken de mensen toch ook zijn bij klimaatprobleem."

<

Formulierenbrigades of toch eenvoudiger

Formulierenbrigades zijn geen nieuw verschijnsel, al heeft menig gemeente dit fenomeen (her)ontdekt. Ze schieten als paddestoelen uit de grond. Gemeenten zijn er steeds meer van overtuigd dat ze het niet-gebruik van minimaregelingen moeten, maar ook kunnen terugdringen.

Burgers met een formulierenbrigade helpen bij het indienen van aanvragen is een goed voorbeeld van dat terugdringen van het niet-gebruik van sociale voorzieningen. In de gemeente Culemborg bijvoorbeeld worden daarvoor bijstandsccliënten geworven en getraind. Maar de ervaring leert al dat veel mensen zich niet laten aanspreken op 'armoede'; ook niet diegenen waarvan bekend is dat ze moeten rondkomen van een minimum of zelfs daaronder. Die ervaring werd onder meer opgedaan met het distribueren van de vijftig euro eindejaarsuitkering voor minima. Ondanks intensieve voorlichtingscampagnes, huisbezoeken en andere methoden worden meestal bij lange na niet alle rechthebbenden bereikt.

Formulierenbrigade

Een formulierenbrigade heeft een wat algemener 'binnenkomer'. Het hoeft immers niet altijd te gaan om armoede en inkomensondersteuning. Het kan ook gaan om een aanvraag voor een Wmo-voorziening, thuiszorg en dergelijke. Toch lost ook een formulierenbrigade het probleem van bureaucratische procedures en ingewikkelde en lange vragenlijsten niet op. Evenmin is het een garantie dat bij een aanvraag ook naar andere voorzieningen worden gekeken waarvoor de betrokkene eventueel in aanmerking kan komen. Laat staan

dat deze in één moeite door worden toegevoerd.

Aan de voorkant beginnen

De gemeente Leeuwarden was al een heel eind op weg met het opzetten van een formulierenbrigade toen het kwartje viel: We kunnen wel aan de kant van de burger beginnen met aanvraagondersteuning, maar waarom ook niet aan de kant van de gemeente? "Niet dat een formulierenbrigade een slecht instrument is, maar eigenlijk ben je dan aan de achterkant van het verhaal bezig. Aan de voorkant zitten we zelf", aldus Carla Aden, beleidsmedewerker van de gemeente. "Laten we dus naar onze eigen procedures en formulieren kijken. En dat hebben we gedaan. We hebben het nu zo geregeld dat de mensen zeven regelingen tegelijk kunnen aanvragen met één formulier dat we bovendien sterk hebben vereenvoudigd. Tot voor kort moest men daarvoor zeven verschillende formulieren invullen en zeven keer dezelfde bewijsstukken aanleveren."

Klaar terwijl u wacht

De Friese gemeente Tytsjerksteradiel ging nog een stap verder. De afdeling Werk en Bijstand formuleerde drie speerpunten voor het verbeteren van de dienstverlening. Naast het terugdringen van niet-gebruik

van minimaregelingen en het verhogen van de klanttevredenheid, is het verkorten van de afhandelingstermijn van aanvragen voor minimaregelingen een speerpunt.

Een gezin dat al een uitkering ontvangt steeds weer om min of meer dezelfde bewijsstukken vragen bij een aanvraag voor een minimaregeling, dat komt al snel over als 'klantje pesten'. Daarbij komt ook nog dat de cliënt formulieren-moe wordt. Men verzucht al snel: 'Waarom alweer deze gegevens invullen, dit weten jullie toch al.' 'Het is nooit de bedoeling om klanten te pesten', aldus Carla Aden, "maar om de rechtmatigheid te beoordelen kun je ook doorschieten in het verzamelen van bewijsstukken. Dit feit en het feit dat de burgers het op prijs stellen als de aanvraag snel wordt afgehandeld was voor de afdeling Werk en Bijstand aanleiding om te kijken hoe de drie speerpunten in de praktijk te brengen. "Gemiddeld deden we over de afhandeling van een aanvraag veertien dagen. Als je de landelijke cijfers bekijkt is dat nog niet vreselijk lang. Maar wees eerlijk, als je zelf iets aanvraagt wil je het liefst ook meteen antwoord. Met dit in ons achterhoofd zijn we aan de slag gegaan. Allereerst hebben we een formulier ontwikkeld waarmee alle minimaregelingen in één keer kunnen worden aangevraagd. In de brochure kan de burger in één oogopslag zien of hij in aan-

aanvraagprocedures



Formulierenbrigade Culemborg met twee begeleiders en de wethouder tijdens de formele oprichting.

merking komt en welke bewijsstukken eventueel ingeleverd moet worden. Voor een cliënt van de afdeling Werk en Bijstand gaat dat alleen nog maar om het laatste bankafschrift. Toetsing gebeurt nu achteraf met een steekproef. De consulent hoeft nu niet meer uitgebreid te rapporteren en het advies voor te leggen aan een juridisch medewerker. Dit levert veel tijdswinst op." De klant meldt zich met het aanvraagformulier bij de balie. Hij hoeft geen afspraak te maken maar dat mag wel. Voor de privacy wordt de aanvraag in de spreekkamer afgehandeld. Daarom is het belangrijk dat in

iedere spreekkamer de juiste apparatuur beschikbaar is. Zoals een computer met aansluiting op een printer. De consulent geeft aan voor welke miniregelingen de cliënt in aanmerking komt. Het besluit wordt gemaakt en meteen aan de cliënt meegegeven.

Bij de meeste cliënten is de verbazing groot als ze het besluit meteen meekrijgen. Het is nog niet zo dat dan het geld ook meteen op de rekening staat maar dit duurt nooit langer dan één week.

"En eerlijk is eerlijk, niet iedere cliënt wil

wachten. Het is al een paar keer voorgekomen dat het formulier wordt ingeleverd en wanneer we dan aanbieden om het meteen af te handelen de cliënt hier geen behoefte aan heeft. De opmerking wordt gemaakt dat ze toch wel snel bericht krijgen. Deze aanvraag handelen we nog dezelfde dag af maar dan achter ons bureau. De beschikking wordt opgestuurd en valt hooguit met een dag vertraging op de deurmat."

Meer informatie: www.tytsjerksteradiel.nl

Meedoen en kansen krijgen

Huisbezoek als middel tegen niet-gebruik van minimaregelingen

In de gemeente Skarsterlân werken verschillende organisaties van vrijwilligers samen in de Vereniging Steunpunt Uitkeringsgerechtigden, Gehandicapten en Minima. Een wekelijks spreekuur en af en toe een voorlichtingsbijeenkomst in het centrum 'In de Vrijloop' in Joure vormen de gezamenlijke activiteiten.

Toch worden deze activiteiten niet breed gedragen door de organisaties. Het zijn eigenlijk steeds dezelfde personen die de kastjes uit het vuur moeten halen. Reden om in september 2008 een bijeenkomst te houden met de vraag hoe de papieren samenwerking omgezet kan worden in tastbare daden!

Er is een concrete aanleiding: de armoede in Skarsterlân groeit, terwijl het bereik van mensen met een minimuminkomen beperkt is. Schriftelijke informatie, zoals publicaties in de Jouster Courant en brochures, blijkt niet toereikend te zijn: het niet-gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen blijft hoog. Op de bijeenkomst werd afgesproken om met elkaar dit probleem te lijf te gaan. Met als uitdaging hoe mensen met armoedeproblemen persoonlijk te bereiken. De organisaties besloten om een gevarieerd pakket aan activiteiten te ontwikkelen met huisbezoek als belangrijkste middel.

De organisaties wilden afstemming met het gemeentelijke minimabeleid. In een gesprek reageerden de wethouder en de directeur van de Sociale Dienst enthousiast. Ze vroegen de organisaties om de krachten te bundelen met de gemeente die per januari 2009 de informatiecampaigned 'Meedoen en kansen krijgen' wilde starten. Er werd een deal gesloten: ieder heeft z'n eigen rol en verantwoordelijkheid, maar men trekt wel gezamenlijk op!

Kanskaart

De organisaties stelden een Kanskaart samen gebaseerd op de kaart die het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerech-

tigden (FSU) eerder huis aan huis verspreidde in de Vrijheidswijk in Leeuwarden. Op de Kanskaart staan een kort overzicht van de belangrijkste inkomensondersteunende regelingen, de gegevens voor advies en hulp en de logo's van de negen samenwerkende organisaties. De kaart is bedoeld als positieve 'binnenkomeer': mensen worden niet aangesproken op problemen, maar op kansen! Een plaatselijk particulier fonds verstrekte een ruime subsidie voor het hele initiatief en een vormgever/drukker maakte voor een zacht prijsje de kanskaart in een oplage van tienduizend stuks. De kaart werd door de organisaties ruim verspreid. Dat gebeurde onder andere door de kaart op te nemen in de bladen van de drie ouderbonden en van de huurdersvereniging.

Wijkgericht

De organisaties kozen een wijk in Joure uit - Zuiderveld - waar veel mensen wonen met een minimuminkomen om daar de kanskaart huis aan huis te verspreiden. Wijkvereniging en wijkopbouwwerker werden tot bondgenoten gemaakt en de actie werd aangekondigd in de wijkkrant. In datzelfde artikel werden ook wijkbewoners opgeroepen mee te doen als huisbezoeker. Uit de wijk meldden zich vijf vrijwilligers. Zij werden bij de vijftien vrijwilligers van de organisaties gevoegd en zo ontstond een aardig team.

In december 2008 volgden de aspirant-huisbezoekers een training en een instructiebijeenkomst over de aanpak. In deze periode werd ook de Kanskaart verspreid via de wijkkrant.

Vanaf januari 2009 - twee weken na de verspreiding van de kanskaart - gingen de

twintig huisbezoekers op pad. Ze adopteerden straten en gingen in duo's zowel overdag als 's avonds de deuren langs met de vragen 'Hebt u de kanskaart gelezen?' en 'Denkt u recht te hebben op één of meer voorzieningen?'. Ook op zaterdag trokken de huisbezoekers de wijk in. Niet thuis? Dan brachten ze een vervolgbeszoek.

Enthousiaste ontvangst

De huisbezoekers werden overal vriendelijk onthaald. Af en toe waren ze zelfs beduusd van de warme interesse, ook van bewoners die meldden dat ze geen beroep op hulp zouden doen, maar wel vierkant achter het initiatief stonden. 'Hier doe je het voor', hoor je de huisbezoekers dan ook zeggen.

Geen kastjes en muren

Met wijkbewoners die te kennen gaven dat ze voorzieningen wilden aanvragen, maakten ze vervolgens een afspraak. Mensen konden kiezen voor een thuisbezoek of zelf naar het spreekuur komen. De vrijwillige hulpverleners van de organisaties helpen vervolgens met het aanvragen van de voorzieningen en gaan mee naar de instanties. Eind maart was het grootste deel van de wijk bezocht en hadden zo'n zestig gezinnen/personen een beroep gedaan op hulp.

Maar de vrijwilligers pakken ook andere problemen aan. Het bleek dat achter de voordeur bij velen niet alleen inkomensproblemen spelen (zoals schulden of verkeerd vastgestelde uitkering), maar ook problemen met de kinderen, de werksituatie, eenzaamheid of de zorg. De mensen kunnen rekenen op directe steun of een goede doorverwijzing waarbij kastjes en muren geen kans krijgen.

Vervolgactiviteiten

Naast de huis aan huis actie in Zuiderveld worden in 2009 nog andere activiteiten uitgevoerd:

Zo worden er twaalf artikelen gemaakt over inkomensondersteunende voorzieningen. Kenmerk van de artikelen is dat ze zijn geschreven vanuit de situatie en beleving van de mensen met een minimuminkomen. Vanaf januari 2009 wordt er elke maand een artikel breed gepubliceerd in allerlei bladen, zoals de huis aan huis editie van de Jouster Courant, verenigingsbladen, bladen van de ouderenbonden, kerkbladen en het blad van de huurdersvereniging.

Er zijn er openbare voorlichtingsbijeenkomsten over de inkomensondersteunende voorzieningen. De bijeenkomsten staan aangekondigd in de artikelen, via de lokale media en via ruim verspreide flyers. De eerste avondbijeenkomst in maart in Joure trok zo'n zeventig bezoekers. Mensen met een minimuminkomen vormden de meerderheid, maar ook gemeenteraadsleden en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties waren present. Het was een bijeenkomst zonder inleiding of presentatie, maar met een humoristisch rollenspel: de directeur van de sociale dienst als bewoner, de opbouwwerker van het FSU als huisbezoeker en alle mensen in de zaal als burens. Op een levendige manier passeerden de belangrijkste regelingen de revue. Daarna konden de bezoekers informatiestands door het hele gebouw bezoeken. Het rollenspel wordt begin mei gespeeld in het gebouw 'de Werkjouwer' voor en met ruim honderd bijstandsgerechtigden die in een re-integratietraject zitten.

De initiatiefnemers hebben de smaak te pakken en willen het huis aan huis bezoek ook toepassen in de dorpen in de gemeente. Daarvoor wordt contact gelegd met de dorpsverenigingen. De niet geringe tijdsinvestering is de moeite waard. Dat komt ook doordat naast het hoofddoel - vergroten

SKARSTERLÂN

Hebt u een gering inkomen?
Dan heeft u mogelijk
recht op aanvullende
voorzieningen:

- Bijzondere bijstand;** voor noodzakelijke kosten (gemeente)
- Langdurigheidstoelag;** als u 5 jaar of langer een minimuminkomen hebt (gemeente)
- Kwijtschelding heffingen;** als inkomen op bijstandsniveau is (gemeente)
- Pasjes of reducties;** tegemoetkoming in kosten activiteiten (gemeente)
- Zorgtoelag;** tegemoetkoming in de kosten van de zorgverzekering (belastingdienst)
- Huurtoelag;** tegemoetkoming in de huurkosten (belastingdienst)
- Kinderopvangtoelag;** tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang (belastingdienst)
- Kindertoelag;** tegemoetkoming in de kosten van levensonderhoud kind (belastingdienst)
- Kinderbijslag;** (sociale verzekeringsbank)
- Schoolkosten;** tegemoetkoming in schoolkosten kind (Informatie Beheer Groep)
- Teruggave belastingen;** voor bijzondere ziektekosten en tegemoetkoming als u geen of weinig belasting betaalt (belastingdienst)
- Heffingskortingen;** korting op belasting en premies (belastingdienst)
- Uitgiftepunt voedselpakketten;** (Diaconale werkgroep solidair Joure e.o.)
- Stille hulp;** (Diaconale werkgroep solidair Joure e.o.)



Vereniging Steunpunt Uitkeringsgerechtigden en Gehandicapten en Minima
Spreekuur in het verenigingsgebouw van 'Vereniging in de Vrijloop',
Zijl 13, 8501 AZ Joure

Voor een afspraak kunt u tijdens werkdagen bellen, van 10.00 uur tot 11.30 uur
telefoon 06-29152881, of E-mail: versus53@home.nl

DEELNEMENDE ORGANISATIES:



ANBO
Voor 50-plussers



Diaconale werkgroep solidair Joure e.o.



FNV VROUWENBOND

Voor al uw vragen of problemen kunt u terecht bij VerSUS. VerSUS is een samenwerkingsverband van algemeen maatschappelijke organisaties en is onafhankelijk. Zij is er voor iedereen die hulp zoekt in de wirwar van regels, rechten en plichten. Wij bekijken met u of u recht heeft op toeslagen e.d. En helpen u bij het aanvragen. De geboden hulp is gratis, uw privacy wordt gewaarborgd.

Overleg
Senioren
Skarsterlân
O.S.S.



PCOB
Belangenbehartiging 50-plus



Humanitas
Doen wat je moet doen

van de bekendheid van inkomenssteun en het gebruik ervan - er ook mooie neveneffecten zijn:

- * Een effectieve samenwerking tussen lokale vrijwilligersorganisaties volgens het motto 'Eenheid in verscheidenheid';
- * Aansluiting bij het lokale Wmo-beleid, waarin de participatie van alle burgers centraal staat;
- * De burgers zo helpen dat ze mondiger worden, meer initiatief nemen en in staat zijn om een volgende keer zelf formulieren aan te vragen en in te vullen.

Deelnemende organisaties:

Vrouwenbond FNV, ANBO Skarsterlân, KBO Joure, PCOB Skarsterlân, OSS (samenwerkende ouderenbonden), diaconale werkgroep Solidair Joure e.o., Werkgroep Uitkeringsgerechtigden en Gehandicapten Skarsterlân, Humanitas en de Cliëntenraad WWB.

Nanne de Jong is coördinator van het FSU

<

Brede WMO-voorlichting

Het blijft een uitdaging de mensen te bereiken voor wie het sociale beleid bedoeld is. Vooral als het gaat om een gemêleerde doelgroep qua achtergrond, opleiding en leeftijd. Om het bereik te verhogen heeft de gemeente een gids voor de minima uitgebracht, een vast informatiepunt voor partners in het veld en cliënten opgezet, een stuurgroep opgericht om de samenwerking tussen partners te bevorderen en onderzoek gedaan naar de effecten van het beleid op de positie van de minima. Daarnaast verstrekt het voorlichtingsteam (V-team) informatie aan de inwoners van Utrecht. Het V-team komt zelfs bij de mensen thuis als zij zelf de weg naar het loket niet kunnen vinden.

V-team

Vooral de oprichting van het V-team blijkt een gouden zet. De eerste ideeën rondom het voorlichtingsteam zijn geboren bij SoZaWe van de gemeente Utrecht. Om de aanpak van het niet-gebruik van sociale voorzieningen te doen slagen, bedacht Gert van Es van SoZaWe dat er ieder geval samenwerking gezocht moest worden met andere organisaties die werkzaam waren op het gebied van zorg en sociale zekerheid.

Als eerste werd - met succes - toename gezocht tot Anova, het huidige Agis Zorgverzekeringen. Gezamenlijk besloten ze een V(oorlichtings)team op te richten met als belangrijkste doel het verstrekken van goede informatie aan de burgers van Utrecht. Het is niet alleen bij Agis gebeven. Inmiddels hebben onder andere de Belastingdienst Utrecht, Agis Zorgverzekeringen, Sociale Verzekeringsbank, CIZ, UWV, CWI, Thuiszorgorganisatie Aveant, Bureau Fiscale Rechtshulp, Wijkwelzijnsorganisatie Portes, NMI, Woningnet, Cliëntenbelang, GG en GD, Kredietbank, Vitaal Revalidatietechniek, Uitvaartzorg

Sinds de jaren negentig staat armoedebestrijding prominent op de agenda van Utrecht. Het begon met de nota *Intensivering minimabeleid*, daarna volgde een werkconferentie Armoedebestrijding en in 1997 ging de aandacht in het bijzonder uit naar de minima met het plan 'Extra voor de minima'. Het niet-gebruik van de sociale voorzieningen moet worden teruggedrongen.

Utrecht en Brandweer Utrecht zich aangesloten bij het V-team.

Doelgroepenbeleid

Door burgers in doelgroepen te definiëren kan het V-team heel gericht en specifiek informeren. In plaats van eenrichtingsverkeer in de vorm van een voordracht wordt er met name geluisterd naar de aanwezigen. Wat gaat er mis? Hoe dien ik een klacht in? Hoe schrijf ik een bezwaarschrift? Heeft dat trouwens wel zin? Wie kan mij helpen bij het opstellen van een bezwaarschrift? Het team heeft goede contacten met bewoners van verzorgingshuizen en 55-plus complexen. Juist daar is sprake van een groot percentage 'niet gebruik'. Daarnaast is het V-team in moskeeën een graag geziene gast. Aansluitend op het vrijdagmiddaggebed blijft het gros van de gelovigen zitten om naar een presentatie van het V-team te luisteren.

Één-loket-gedachte werkt al jaren

Al naar gelang het thema werken de organisaties samen om voorlichting te geven. Zo brengt het V-team de 'één-loket-gedachte' eigenlijk bij de mensen thuis. De themabijeenkomst 'Laat geen geld liggen' is een coproductie van SoZaWe Utrecht, Agis Zorgverzekeringen, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank vestiging Utrecht.

Gezamenlijk informeren zij burgers hoe zij optimaal gebruik kunnen maken van (financiële) voorzieningen en regelingen. De presentaties sluiten perfect op elkaar aan. Als er sprake is van hoge ziektekosten waarbij eigen bijdragen en beperkte vergoedingen gelden is er vaak meer dan alleen de wettelijke en aanvullende vergoedingen via een zorgverzekering. SoZaWe heeft uitwegen als een collectieve verzekering voor minima of de Bijzondere Bijstand. Blijven er dan nóg kosten over, dan kan wellicht via een aangifte inkomstenbelasting nog het een en ander verhaald worden. Een voorbeeld: vooral voor ouderen is het van belang dat zij het zogenoemde TBU-formulier invullen en bij de Belastingdienst inleveren. De praktijk leert dat ouderen met een laag inkomen vanwege de gemaakte ziektekosten een aanzienlijk bedrag terug krijgen.

Daarnaast verwijst het V-team de mensen heel gericht door naar andere hulpverlenende instanties, zoals de Stichting Fiscale Rechtshulp. Dat is een organisatie waar studenten hulp bieden op fiscaal terrein. Zij kunnen het werk nauwelijks aan, zoveel vraag is er naar. En dat niet alleen vlak voor 1 april. De praktijk vertelt dat mensen soms jarenlang geen belasting hebben teruggevraagd terwijl zij daar wel recht op hebben. Het terugvragen kan

ng succes in Utrecht



Hulp bij het invullen van formulieren

echter op elk moment in het jaar, ook met terugwerkende kracht. Iets wat veel mensen niet weten.

Bereik via de radio

Leesbare folders, brochures en voorlichtingsbijeenkomsten zijn volgens het V-team echter niet genoeg. Via de lokale media kunnen veel onderwerpen op het gebied van de zorg en sociale zekerheid op een eenvoudige manier worden behandeld. Luisteraars kunnen vooraf, tijdens en na afloop vragen stellen en

ideeën aandragen over nieuwe onderwerpen.

Vooralsnog leven vaak in eenzaamheid, kunnen geen krant kopen en hebben soms alleen de radio als communicatiemiddel. Deze mensen bereik je niet zo gemakkelijk op een andere manier.

DMMI (Doe Meer Met Inburgeraars)

Het V-team speelt ook een rol bij het verzorgen van workshops in het kader van het inburgeringstraject. De SVB vestiging Utrecht en de Belastingdienst verzorgen

een dagdeel en SoZaWe Utrecht en Agis Zorgverzekeringen een tweede dagdeel. Oud- en nieuwkomers worden geholpen een beter begrip te krijgen van de talrijke regelingen op het gebied van werk, uitkeringen, WMO-zorg en welzijn. Tijdens de workshops voeren de inburgeraars verschillende opdrachten uit waardoor wordt getoetst of zij de presentaties begrepen hebben.

Brede samenwerking

Het Utrechtse V-team omvat een kern-team (Svb, Agis, Belastingdienst en de gemeente), dat intern ook wel het 'dagelijks bestuur' wordt genoemd. De kracht van het V-team zit hem echter voor een belangrijk deel ook in het zeer uitgebreide netwerk van organisaties die vanuit hun functie veel contact hebben met burgers en in het bijzonder de beoogde doelgroepen. Zij zijn niet alleen een kanaal om informatie gericht bij de mensen te krijgen, maar zij vormen ook samenwerkingspartners bij het organiseren van voorlichting. Minstens zo belangrijk is echter dat medewerkers van deze organisaties worden benut als 'sociale antenne'. Zij komen – vaak om heel andere redenen – in direct contact met mensen uit de doelgroep. In sommige wijken zijn dat vrijwel alle bewoners en het kan ook gaan om alle bewoners van een verzorgingstehuis. In dat directe contact kunnen zij signalen oppikken en doorgeven maar ook de betreffende bewoners wijzen op mogelijkheden van gemeentelijke regelingen en regelingen bij de belastingdienst en andere instanties. Met een aantal organisaties, zoals de thuiszorg en de SOS Telefonische Hulpdienst, is daarom geregeld dat de medewerkers door het V-team worden geschoold en getraind. Zij hoeven natuurlijk niet alle denkbare regelingen van buiten te leren, maar moeten wel voldoende globale kennis hebben om hun cliënten daar op te wijzen en om hun 'antenne-rol' te kunnen vervullen.

Utereg Sociaal Nieuwe rubriek op BINGO FM

Vanaf woensdag 21 januari zendt de Nederlandstalige muziekzender Bingo FM een sociale rubriek uit: *Utrecht Sociaal*. Samen met het Utrechtse V-team maakt Bingo FM een programma waarmee burgers geïnformeerd worden over regelingen op het gebied van wonen, welzijn, zorg, gezondheid, werk en financiën.

Het doel van deze samenwerking is het niet-gebruik van regelingen terug te dringen, schulden te voorkomen, sociaal isolement te verminderen en het vinden van een plek op de arbeidsmarkt te stimuleren.

Luisteraars kunnen actief meedoen door telefonisch onderwerpen aan te dragen bij de redactie van *Utrecht Sociaal*. Ook is er de mogelijkheid om na afloop van de uitzending telefonisch te reageren bij de redactie. De redactie van *Utrecht Sociaal* bestaat uit vertegenwoordigers van Bingo FM, Gemeente Utrecht, COSBO, Agis Zorgverzekeringen en Belastingdienst Utrecht.

'Jochie, 'k heb je gehoord op Utereg Sociaal'

Eindredacteur en een van de presentatoren is Gert van Es, voorlichter van de gemeente Utrecht. "We zijn heel blij dat we zendtijd bij BingoFM hebben gekregen. De radio is bij uitstek een middel om mensen te informeren. We komen natuurlijk al in buurthuizen, kerk en moskee, maar op deze manier zijn we te beluisteren bij de mensen thuis! Veel inwoners van Utrecht luisteren naar BingoFM. *Utrecht Sociaal* is een echt praatprogramma met veel nuttige informatie. Omdat we steeds interessante sprekers op bezoek hebben in de studio is het alles behalve eentonig. Luisteraars kunnen actief meedoen. Tijdens de uitzending en na afloop kunnen luisteraars bellen. Zo stond er een meneer op mijn voice mail: 'Jochie, 'k heb je gehoord op Utereg Sociaal, stuur je mij ook effe zo'n boekje van Extra voor u.' Hartstikke mooi, dat mensen zo reageren!"

De rubriek *Utrecht Sociaal* wordt iedere woensdagavond tussen 19.00 uur en 20.00 uur uitgezonden en daarna ieder uur opnieuw. Bingo FM is in Utrecht Stad te vinden op 107.7 FM.

Voor meer informatie: Gert van Es,
g.van.es@utrecht.nl, 030-2865265 / 06 5127
9624

Samenwerkingspartners

- Uitvaartzorg
- Steunpunt Mantelzorg
- SOS Telefonische Hulpdienst
- Cliëntenbelang en Cliëntenplein
- CWI 55+, UWV en Werkplein
- Woningnet en Vierde Huis
- Agis, PGB en Zorgkantoor
- Thuiszorgorganisaties Aveant en Zuwe
- Stichting Fiscale Rechtshulp
- Wijkwelzijnsorganisaties Portes, Doenja en Cumulus
- Vitaal Revalidatietechniek
- MEE
- Axion Continu en Rijnhoven
- SBWU
- Reinaerde
- SOLGU
- NMI
- Stichting BOEG
- IDEA
- ANBO, KBO, PCOB en Cosbo
- Slachtofferhulp
- STADE Algemene Hulpdienst
- Katholiek Vrouwengilde
- Altrecht
- CIZ
- Handje Helpen
- Forum
- NISBO
- Rode Kruis Utrecht
- Kerken
- Moskeeën

Het Utrechtse V-team

Voor meer informatie over het Utrechtse V-team:
Gert van Es, Gemeente Utrecht,
email: g.van.es@utrecht.nl
telefoon: 030-2865265

Jaap Post, Belastingdienst Utrecht
Doos, email: gpost@belastingdienst.nl

Ruben Raak, Agis
Zorgverzekeringen, email:
r.raak@agis.nl

Brabantse Dorpen Derby

De Brabantse Dorpen Derby is een leefbaarheidswedstrijd voor dorpen in Brabant. Uit de bijna tweehonderd inzendingen zijn tien finalisten gekozen die met een prijs en professionele ondersteuning hun idee verder kunnen uitwerken.

Een van die finalisten is de Zorgcoöperatie Hoogeloon (zie ook MO 212, maart 2007). Doelstelling van deze zorgcoöperatie is ouderen en mensen met een beperking in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig in het eigen dorp te blijven wonen. Dat geldt voor iedereen en voor elk dorp in de gemeente. De coöperatie heeft daarvoor tal van activiteiten opgezet:

Eetgroep: Wekelijks koken vrijwilligers een gezonde warme maaltijd voor ouderen.

Dagverzorging: Kleinschalig en huiselijk, onder professionele begeleiding met ondersteuning door vrijwilligers uit Hoogeloon. *Informatie en advies:* De coördinator adviseert bij zorgvragen en biedt ondersteuning bij de aanvraag van een PGB en dergelijke. *Uitleen* van scootmobiel en rolstoel. *Tuinonderhoud:* Tegen een aantrekkelijk tarief wordt tuinonderhoud op maat aangeboden aan leden.

Servicewoningen: De zorgcoöperatie heeft zich mede ingezet om servicewoningen te bouwen waarin ouderen voldoende zorg kunnen ontvangen. De bouw is gestart.

Zorghuis: Zorg aan huis wordt verleend door een kleine groep professionele zorgverleners uit het dorp of directe omgeving.

Kleinschalig wonen: Plannen zijn in voorbereiding om in Hoogeloon twee woningen te bouwen, een voor ouderen met ernstig

geheugenverlies en een woning voor ouderen met een verstandelijke beperking.

Zorg voor elkaar: De leefbaarheid in Hoogeloon krijgt mede door de zorgcoöperatie een stimulans. Velen zetten zich in als vrijwilliger, de verantwoordelijkheid voor elkaar wordt breder gevoeld en opgepakt. Zo staat de familie er niet meer alleen voor.

Zorgcoöperatie Hoogeloon is dus blij met de erkenning, maar weet ook dat de ouderen die op ze zouden moeten stemmen dat vaak niet kunnen. Daarom roepen ze belangstellenden die iets zien in de Zorgcoöperatie op om te stemmen. Want in Hoogeloon is men niet alleen blij met de erkenning, maar ook met het geld dat samenhangt met de prijs of hoofdprijs dat weer kan worden gebruikt om de leefbaarheid in het dorp te vergroten. Bovendien, *wat in Hoogeloon kan, kan ook in ander kernen!*

Voor meer informatie over de zorgcoöperatie: www.zorgcooperatie.nl

Genomineerden Dorpen Derby

Borkel: Activiteitscentrum De Pastorie vervult, naast de zorg aan ouderen, een buurt-

functie waar jong en oud elkaar ontmoeten bij diverse activiteiten.

Drimmelen: De Rietzak, een schip met geschiedenis, verslepen naar het centrum waar het een letterlijke drijfveer moet worden voor activiteiten die mensen verenigt. *Esbeek:* Dorpshuiskamer, ontmoetingsplek, en onder andere vertrekpunt van cultuurhistorische wandelingen.

Gassel: Door het combineren van veel voorzieningen een Dorpsservicepunt realiseren dat haalbaar is voor een ondernemer.

Oploo: Wandelroutes door de omgeving organiseren, gecombineerd met vrijwillige activiteiten uit het dorp.

Overangel, Neerloen en Keent: gezamenlijke theatervoorstelling voor de hele gemeenschap om de saamhorigheid te verhogen.

Reusel: Jeugdhoek in de bibliotheek, met diverse voor de jeugd interessante activiteiten.

Woudrichem dorp: speeltuin Groot en Grut voor jong en oud, en gerund door herintreders en mensen met een verstandelijke beperking.

De winnaar wordt 13 juni bekend gemaakt.

Stemmen kan via www.brabant.nl/Dorpenderby.

<

Participatietips

Als trainer en adviseur gespecialiseerd in interculturele communicatie leert Leila Jaffar mensen van verschillende afkomst met elkaar samen te werken als professional of als vrijwilliger. Omdat ze vaak de verzuchting hoort hoe moeilijk het is (allochtone) vrijwilligers te vinden, geeft ze in dit artikel enkele tips gebaseerd op de dagelijkse praktijk.

De laatste twintig jaar hebben zich grote maatschappelijke veranderingen voorgedaan die ook vrijwilligersorganisaties, scholen en welzijnsorganisaties treffen. Zo is de arbeidsparticipatie van vrouwen omhoog gegaan, zijn er meer een-ouder gezinnen en nemen meer vrouwen deel aan inburgeringscursussen. Daardoor wordt het voor organisaties steeds moeilijker vrijwilligers of bestuursleden te 'vinden en te binden'. Tijdens mijn werk als trainer en adviseur krijg ik dan ook vaak te horen: 'Het is zo moeilijk vrijwilligers te vinden en te houden, allochtonen zijn onbekend met vrijwilligerswerk, ouders willen niet participeren.' Deze problemen meer 'out of the box' aanpakken, levert vaak verrassende resultaten op. Daarom wil ik u enkele tips uit mijn dagelijkse praktijk niet onthouden.

Tip 1: Verruim je blik

Je blik verruimen lijkt een open deur die in de praktijk echter niet zo eenvoudig blijkt te zijn. Vaak besef je niet dat je jezelf herhaalt: ook al leveren brieven of oproepen niet voldoende respons op, je blijft ze toch versturen, en oproepen ophangen waarin je om hulp voor de computerles vraagt.

Als voorbeeld: in Amsterdam Zuid Oost werk ik op een school die toevallig staat in dezelfde buurt als waar ik werk aan een traject op buurtniveau met diverse organisaties. Op school hoor ik dat het met de ouderparticipatie bepaald niet wil vlotten. De vele alleenstaande moeders hebben simpelweg geen tijd om te helpen op

school. Sommige ouders spreken nauwelijks Nederlands en zijn laag opgeleid. Dus hoe kom de school aan voorleesouders of ouders die met de computer helpen? In dit geval betekende een ruimere blik letterlijk: kijk over het hek heen. Naast de school staan blokken met ouderenwoningen met ouderen die iets hebben waaraan het de alleenstaande moeders ontbreekt: tijd. Nader onderzoek leerde dat opleidingsniveau en beheersing van de Nederlandse taal bij de ouderen veel hoger waren dan bij de populatie ouders van de bewuste school. Binnen een paar weken had de school de vrijwilliger waar ze werkelijk naar snakte: een man die graag met computers werkt en bereid was om meerdere dagen per week te komen helpen.

Een ander voorbeeld uit mijn eigen gemeente: voor de jaarlijkse City Run, waaraan duizenden mensen met groot plezier deelnemen, bleek het ieder jaar moeilijker te worden aan vrijwilligers te komen. Tot men het idee kreeg om de zaken anders aan te pakken: een mailing sturen aan sportclubs en fitnesscentra. Resultaat: 150 vrijwilligers!

Tip 2: Bekijk het anders

Vaak zie je mensen in een bepaalde hoedanigheid: bijvoorbeeld alleen als 'moeder van X'. Tijdens mijn voorlichtingen op scholen kom ik dit regelmatig tegen. Doordat ik zoveel mogelijk ruimte creëer om een praatje te maken met de aanwezigen, en goed rondkijk om te zien wie geïnteresseerd lijkt,

kom ik er ook achter of mensen een studie volgen, wat ze in het herkomstland deden, et cetera. En zo ontdek ik vaak talenten. Mensen zijn meer dan de moeder of vader van, en kunnen bijvoorbeeld in hun herkomstland een opleiding hebben gevolgd die in Nederland niet wordt erkend. Zo kan de inburgerende huisvrouw veranderen in een ex-administratieve kracht of taaldocente die best enkele werkzaamheden in de schoolbibliotheek wil doen.

Groepen zijn ook vaak diverser dan ze op het eerste gezicht lijken. Tijdens een cursus kwam in de pauze het onderwerp geld ter sprake. Een vrouw bleek een heel goed systeem te hebben voor het bijhouden van haar uitgaven, maar ook voor het maken van een financiële planning. Ze gaf de andere tips voor een betere aanpak en waarschuwde met een rekenvoorbeeld voor kopen op afbetaling. Iedereen keek er vol bewondering naar; de organisatie had een penningmeester nodig en was druk aan het werven. Niemand had echter aan deze mevrouw gedacht en zij was onbekend met het woord penningmeester. Ze bleek echter de gedroomde kandidaat voor de functie. Dit brengt ons bij een ander punt in de communicatie. Namelijk:

Tip 3: Wees duidelijk

Diversiteit betekent altijd: meer duidelijkheid. Je kunt er niet vanzelfsprekend vanuit gaan dat de ander dezelfde begrippen kent, laat staan dezelfde betekenissen hecht aan

uit de praktijk

woorden. Tijdens een kadertraining vroeg ik eens aan een vrouw of ze geen secretaris van het bestuur zou willen zijn. In Polen was zij een officemanager, maar in Nederland kon zij dat beroep niet uitoefenen vanwege haar matige beheersing van de Nederlandse taal. Zij keek mij verschrikt aan en stamelde dat zij niet zo'n type was. Met doorvragen kwam ik erachter dat 'secretaris' in Polen de bijklank heeft van iemand die alle macht naar zich toe trekt. Een erfenis wellicht uit de tijd van de communistische partij. Met een goede en duidelijke uitleg van taken, het benoemen van de kwaliteiten die nodig zijn voor een secretaris en de verzekering van de andere groepsleden dat zij haar ook geschikt vonden, was zij bereid haar mening bij te stellen.

Veel problemen die benoemd worden als een probleem van omgaan met andere culturen, hebben in werkelijkheid meer te maken met milieuverschillen en taalbeheersing. Ook formuleringen die op het eerste gezicht simpel lijken blijken voor velerlei uitleg vatbaar.

'Wij gaan samen kijken welke taken geschikt zijn voor jou', zegt een begeleider tegen een vrijwilliger. Voor de begeleider betekent 'wij': 'jij en ik'.

Voor de vrijwilliger betekent 'wij': 'onze organisatie'. De begeleider verwacht nu dat de vrijwilliger rond kijkt en daarna zelf aan geeft welke taken hem leuk lijken. De vrijwilliger denkt dat hij moet wachten op antwoord van de organisatie.

De begeleider in kwestie gaat uit van een vorm van gelijkwaardigheid en verwacht dat de vrijwilliger vragen stelt als deze iets niet begrijpt, zoals wanneer hij dan welke taken krijgt. Maar deze vrijwilliger denkt: 'ik ben naar hen gestuurd voor een taalstage en ze weten nog niet wat ze mij willen laten doen. Het beste is dat ik wacht. Misschien moet er een hogere aan te pas komen.' Meestal helpt het ook niet om te zeggen: 'als je het niet begrijpt moet je het gewoon vragen.' Verandering van gedrag is niet zo

eenvoudig, zeker niet in combinatie met het leren van een vreemde taal. Als je mensen wilt behouden zul je veel moeten investeren in de relatie, zodat zij zich voldoende op hun gemak voelen om vragen te stellen. Nog mooier is een coach aan wie mensen hun vragen kunnen stellen en met wie zij kunnen reflecteren op gebeurtenissen tijdens het (vrijwilligers)werk.

Tip 4: Sleutelfiguur overbodig

Op de een of andere manier is het beeld ontstaan dat men met name voor migranten en vluchtelingen altijd gebruik moet maken van zogenaamde sleutelfiguren. Bepaalde mensen die tussen de autochtone en de allochtone groepen instaan en een 'brugfunctie' kunnen vervullen.

Dezelfde mensen worden door alle organisaties benaderd. Hierdoor vist iedereen in dezelfde vijver die daardoor al gauw leeg raakt.

Bij een onderzoek naar de wensen van bewoners op het gebied van kunst en cultuur in een oude buurt in Amsterdam ondervonden wij dit aan den lijve. Een paar organisaties waren gewend veel benaderd te worden en wij waren voor hen de zoveelste. Een van de 'sleutelfiguren' vertoonde zelfs een zekere mate van diva gedrag: niet terug bellen om een afspraak te kunnen maken, ons lang laten wachten bij afspraken, et cetera.

Wij besloten dan ook om, buiten de sleutelfiguren van de buurt om, ouders die toch al voor een koffieochtend op school kwamen te benaderen en ze een programma aan te bieden waarin een acteur op komische wijze uitleg gaf over de begrippen kunst en cultuur. Vervolgens vroegen we aan de aanwezigen om hun vrienden en vriendinnen mee te nemen voor de volgende bijeenkomsten die op diverse plekken in de wijk werden gehouden. Daarnaast benaderde onze wervingsmedewerker jongeren op straat voor hun medewerking, ondanks de waarschuwingen van onze sleutelfiguur dat dit onmogelijk zou zijn. Een middag op

straat werven leverde meteen twintig jongeren op. De combinatie van het aanspreken van groepen, hen vragen familie, vrienden en vriendinnen mee te nemen en de persoonlijke benadering bleek zeer succesvol.

Uiteindelijk hadden we veel meer respondenten dan we hadden beoogd. Enkele sleutelfiguren waren boos dat het ons was gelukt om zonder hen mensen in de wijk te benaderen voor een 'moeilijk onderwerp' als kunst. Maar kunst is alleen moeilijk wanneer men er een enge definitie bij hanteert en er bijvoorbeeld alleen maar beeldende kunst mee bedoelt. Bijna niemand had gehoord van de 'atelierroutes' in de wijk, maar mensen bleken wel degelijk geïnteresseerd in podiumkunsten als muziek en toneel. Ook bleken mensen kunsten te beoefenen in de traditie van het herkomstland en daar grote belangstelling voor te hebben.

'Waar geen rechte weg is, is vaak wel een omweg' zei mijn oma altijd, en ze had gelijk.

Leila Jaffar is als trainer en adviseur verbonden aan Jaffar Consultancy, interculturele communicatie, training en advies.
www.jaffar.nl

<

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, Compag Nederland, SAP enz.

Geïnteresseerd in een vrijblijvende kennismaking?
Bel ons voor toezending van onze bureau-brochure
of voor het maken van een afspraak.

stimio

CONSULTANTS DRUKWERK & DESIGN BV

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

Stephensonstraat 7
4004 JA Tiel
Tel 0344 - 673485
Fax 0344 - 673486
www.stimio-tiel.nl