

Tot achter de voordeur

*Leren van buurtgerichte initiatieven ter
versterking van sociale relaties*

Dr. Freek de Meere
Drs. Maarten Davelaar

December 2005

Inhoud

| | | |
|---|------------------------------------|----|
| 1 | Inleiding | 5 |
| 2 | Schrapen over de zeebodem | 13 |
| 3 | Een mooie middelmaat | 21 |
| 4 | Kunnen we dat zelf? | 29 |
| 5 | Geduld met de buurt | 37 |
| 6 | Lessen uit de acht projecten | 45 |
| 7 | Een typering van de acht projecten | 55 |

1 Inleiding

1.1 Sociaal beleid tot achter de voordeur

In het Gelders Stedelijk Ontwikkelingsbeleid (GSO) werkten tussen 2003 en 2005 acht steden en de provincie aan projecten voor het verbeteren van de kwaliteit van sociale relaties in wijken. Rond de experimenten ondersteunde het Verwey-Jonker Instituut de uitwisseling van ervaringen en de nadere reflectie daarop. Tijdens vier uitwisselingsbijeenkomsten tussen maart 2004 en juni 2005 keken bestuurders, ambtenaren, beroepskrachten en burgers uit de acht steden bij elkaar in de keuken.

Een dergelijke opzet heeft voordelen ten opzichte van afzonderlijke (eind)evaluaties van projecten. Al tijdens de rit wordt kennis uit de verschillende bestuurlijke en uitvoeringspraktijken gedeeld. Dit kan inspireren en het voorkomt tunnelvisies. Het legt als vanzelf de nadruk op een - nog steeds allerminst vanzelfsprekende - wisselwerking tussen beleid en uitvoering. De mix van beleidsvoorbereiders, bestuurders en uitvoerende beroepskrachten brengt bovendien diverse werelden

met elkaar in verbinding. De contacten kunnen worden opgebouwd of aangehaald. De met andere steden gedeelde ervaringen en analyses kunnen tot tussentijdse verbeteringen leiden.

De diversiteit van de gesprekspartners is niet alleen gunstig. Het gevaar van constant langs elkaar heen praten en discussiëren ligt op de loer. Het gesprek kan voor de afzonderlijke groepen - in de eigen termen - niet diep genoeg gaan. In een enkele bijeenkomst is dat nog niet zo erg, maar het verwijst naar een meer structureel probleem. Hoe en wanneer is er in het reguliere werk tijd en ruimte om echt met elkaar in gesprek te gaan? Hoe komt bijvoorbeeld de specifieke kennis van uitvoerende professionals terecht bij gemeentelijke beleidsvoorbereiders of bestuurders? Denk aan kennis over mensen en hun problemen, over sociale verbanden, of over aanzwellend 'zwaar weer' in het samenleven in de wijk.

Het leren van individuele ervaringen van medewerkers voor het functioneren van een organisatie is lastig. In samenwerkingsverbanden tussen organisaties is dat nog moeilijker. Gemeentelijke diensten en instellingen laten hun reguliere werkzaamheden nog onvoldoende beïnvloeden door de ervaringen die worden opgedaan in netwerken op buurt- of wijkniveau. Wanneer een organisatie zich alleen (moet) richt(en) op de eigen taken, ziet deze niet altijd de mogelijke waarde van de inbreng van bewoners of andere organisaties. Door het organiseren van de kennisbijeenkomsten heeft de provincie Gelderland een goede stap gezet om dit probleem boven tafel te krijgen.

Het initiatief van de provincie Gelderland past in de geest van het dit jaar verschenen en positief ontvangen rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) *Vertrouwen in de buurt*. Het leest als een groot pleidooi voor het bouwen op en

investeren in de *civil society*, inclusief de professionele ondersteuning van bewoners door het welzijns- en opbouwwerk. Dat werk wordt overigens als een zorgenkindje getypeerd. *Vertrouwen in de buurt* biedt in de woorden van hoofdsteller Winsemius een keuze menu. Onderdeel van de aanbevelingen is de oproep aan gemeenten een culturomslag in de eigen organisatie op gang te brengen. Alleen door een andere manier van denken en doen kan de als onbetrouwbaar ervaren overheid geloofwaardig werken aan sociale herovering van achterstandwijken en aan kansgedreven beleid. In beide gevallen legt de WRR een sterk accent op het aansluiten bij de logica van de burgers. Naast het Rijk worden provincies gevraagd daarvoor de randvoorwaarden te scheppen.

De provincie Gelderland heeft acht experimenten mogelijk gemaakt waarin op allerlei manieren de logica van de burger is gevolgd. Bijvoorbeeld door burgers zelf te laten formuleren wat zij belangrijk vinden voor de buurt waarin zij wonen. Of door de eerste stappen voor ontmoeting met buurtgenoten te helpen vergemakkelijken. Een andere benadering was het aanbellen bij mensen thuis met de vraag of en welke hulp ze nodig hebben. Vervolgens zorgden de projectmedewerkers voor het regelen van dat hulpaanbod, dat vaak verkregen moet worden van verkokerde diensten met hun eigen prioriteiten. Het letterlijk achter voordeuren kijken, verscherpte het zicht van uitvoerende beroepskrachten op de complexiteit van de opgave. Het is nog niet echt gelukt de betrokken organisaties en de beleidsafdelingen van de gemeente deze ervaringen mee te laten nemen in een culturomslag. Daarvoor is ook meer nodig. Wij hopen in ieder geval dat de ontwikkelde inzichten verder kunnen bijdragen aan effectieve, duurzame impulsen aan leefbare en veilige wijken in Gelderland.

1.2 De opzet

Aan het begin van de vorige bestuursperiode besloot het Gelderse college van Gedeputeerde Staten een Gelders Stedelijk Ontwikkelingsbeleid (GSO) te starten. In mei 2001 zetten de acht betrokken steden en de provincie hun handtekening onder zogenaamde stadscontracten. Onderdeel daarvan waren experimenten 'veilige en leefbare wijken' binnen het bovenlokale GSO thema wijkaanpak. De steden Apeldoorn, Arnhem, Doetinchem, Ede, Harderwijk, Nijmegen, Tiel en Zutphen hebben hun voorgestelde wijkexperimenten gehonoreerd gekregen. In het laatste hoofdstuk staan ze kort benoemd. De projectplannen waren gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de sociale relaties in wijken.

Enkele kernwoorden uit de provinciale publicaties bij het experiment zijn:

- initiatieven moeten leiden tot verbetering van de kwaliteit van sociale relaties;
- burgers moeten er iets van merken;
- er moet ruimte voor lokaal maatwerk zijn;
- een projectencarrousel moet voorkomen worden;
- vanuit de erkenning dat kant en klare recepten niet voorhanden zijn, gaan steden ervaringen uitwisselen en kennis opbouwen.

Onderdeel van het geheel was het delen van de in de projecten opgedane kennis en nadere reflectie daarop. Betrokkenen uit de verschillende steden konden in een viertal bijeenkomsten zien wat de gang van zaken is rond elk project en konden deze ook in eigen termen analyseren. Per bijeenkomst is een specifiek punt uitgewerkt voor een vakpublicatie in *Vitale stad*. Deze artikelen vormen de hoofdmoot van de voorliggende publicatie. We introduceren ze hier kort.

‘Schrapen over de zeebodem’ is de titel van het eerste artikel. Het Sociaal Speerpunten Plan in Arnhem wordt wel vergeleken met een sleepnet dat over de zeebodem schraapt waarbij ook zaken loskomen die je liever op de zeebodem had gelaten. Een projectleider en een drietal casemanagers praten in een geselecteerde buurt met alle huishoudens over hun buurt, over andere buurtbewoners, hun eigen woning en vervolgens over henzelf. Ze inventariseren de hulpvragen van bewoners en deze worden afgehandeld, doorverwezen of bewoners krijgen een eigen casemanager toegewezen. Een van de belangrijkste conclusies is dat individuele hulpverlening en het creëren van een straat- of buurtnetwerk (met preventieve werking) goed samen kunnen gaan en elkaar goed kunnen versterken.

Het tweede artikel, ‘Een mooie middelmaat’ handelt over een wijk in Ede, de Maandereng. In een tweetal brandingsessies kwam deze mooie middelmaat als overkoepelende typering van de wijk naar boven. Het bleek productief mensen in de wijk in symbolische, algemene zin aan te spreken over het leven in een wijk. De sessies hadden een positief resultaat doordat de deelnemers belangentegenstellingen konden ontstijgen en gemeenschappelijke belangen konden waarnemen. Hierdoor konden zij een wijkprogramma opstellen. Aanvullende voorwaarden voor succes zijn een gedegen kennis van de buurt, een toereikend budget, duidelijke kaders voor de besluiten en de directe beschikbaarheid van een uitvoerend apparaat.

In het derde artikel staat het project uit Harderwijk centraal. Het project laat zien dat bewoners als toezichthouders een rol kunnen spelen om verloedering van de openbare ruimte te bestrijden en anonimiteit te verminderen. Om bewoners als voorhoede een rol te kunnen laten spelen in het afbakenen van normatieve grenzen moeten ze - in voetbaltermen - worden bediend door het middenveld. Het is effectief als

actieve bewoners buurtgenoten aanspreken op gedrag, maar zij moeten daarbij wel ondersteund worden. In de casus is het de woningcorporatie die deze steun verleent, waarbij de gemeente poogt hetzelfde van de grond te krijgen in een kopersdeel van de wijk.

Het vierde artikel, 'Geduld met de buurt' gaat over twee projecten waarbij bewoners worden aangesproken op hun talenten, maar de bekende ABCD-benadering nog een stap te ver blijkt. Er blijkt een ondersteunende voorfase nodig voordat mensen zich zelf gaan organiseren. Op zoek naar talenten van bewoners haal je ook niet alleen schatten onder het zand vandaan. Knelpunten in het functioneren van organisaties komen - met de extra aandacht voor het reilen en zeilen van de buurtsamenleving - eveneens naar boven. Het bevorderen van de ontmoeting in een buurt is net zo zeer een kwestie van het organiserend vermogen van steden als het uitvoeren van grote complexe stedelijke programma's.

Los van de vakpublicaties werd aan het eind van het project een staalkaart geproduceerd. De staalkaart bevat belangrijke lessen uit de uitwisselingsbijeenkomsten, zoals in de artikelen verder is uitgewerkt. De status van deze lessen is beperkt. Ze vormen geen resultaat van een uitgebreide vergelijkende studie. Tussen de acht projecten bestaan bovendien grote verschillen in doelstellingen, beschikbare middelen, methoden en context. Toch hebben de lessen zeggingskracht. De lessen komen naar boven uit de praktijken en worden door de betrokkenen (h)erkend. We delen ze in naar vier domeinen, namelijk lessen die betrekking hebben op de plek van bewoners in wijk- en buurtprojecten, op bestuurders en hun gemeentelijk apparaat, op beroepskrachten in het veld en een algemeen domein dat onder andere de interactie tussen deze groepen beslaat.

De staalkaart met de lessen is apart uitgegeven door de provincie Gelderland in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut.

We danken alle coproductanten en deelnemers aan de kennisbijeenkomsten hartelijk voor hun bereidheid ervaringen en inzichten te delen.

Freek de Meere en Maarten Davelaar
(fdemeere@verwey-jonker.nl, mdavelaar@verwey-jonker.nl)

Schrappen over de zeebodem

Freek de Meere, Maarten Davelaar en Frans Spierings¹

Gemeenten zetten veel verschillende instrumenten in om de kwaliteit van sociale relaties in de buurt te verbeteren. Kenniscentra houden iedereen op de hoogte van de kenmerken van verschillende instrumenten en de nieuwste ervaringen in binnen- en buitenland. Toch vinden buitenstaanders het moeilijk om inzicht in de sociale pijler te krijgen. In het Sociaal Speerpunten Plan in Arnhem komen alle mogelijke sociale problematieken aan de oppervlakte. Freek de Meere, Maarten Davelaar en Frans Spierings van het Verwey-Jonker Instituut onderzochten de ervaringen van professionals. Deze ervaringen worden vaak niet meegenomen in het beleid en de reguliere aanpak van gemeenten en instellingen. Een van de belangrijkste conclusies is dat individuele hulpverlening en het creëren van een straat- of

¹ Uit: *Vitale Stad: Vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid* jrg. 7, nr. 10, pp. 6-8. Schrappen over de zeebodem: individuele hulpverlening en buurtpreventie versterken elkaar.

buurtnetwerk met preventieve gevolgen goed samen kunnen gaan en elkaar zelfs kunnen versterken. Samenwerkende organisaties zouden hun leervermogen moeten vergroten.

In Arnhem heeft de gemeente in 1999 met anderen het initiatief genomen om een Sociaal Speerpunten Plan (SSP) te ontwikkelen. De basis daarvoor is het gedachtegoed van het rapport Etty en de toenmalige Commissie-Peper over de sociale infrastructuur. Dat gedachtegoed kwam erop neer dat juist in buurten waar een aantal problematieken samenkomt, extra krachtsinspanningen nodig zijn. Het SSP wil bewoners vanuit hun eigen verantwoordelijkheid verder helpen met een intensieve en vraaggerichte buurtaanpak: alle huishoudens worden benaderd en krijgen daarover tevoren schriftelijk bericht. Een buurt bestaat uit ongeveer 450 huishoudens. Een projectleider en drie *casemanagers* gaan met behulp van een beperkt werkbudget aan de slag. De casemanagers praten met bewoners thuis over hun buurt, over andere buurtbewoners, hun eigen woning en vervolgens over henzelf. Ze inventariseren de hulpvragen en behoeften van bewoners. Acute sociale problemen en éénmalige hulp- of ondersteuningsvragen lossen de casemanagers direct op. Problemen die zij niet zelf kunnen afhandelen, verwijzen ze door. Huishoudens met meerdere complexe problemen krijgen een eigen casemanager toegewezen. Vragen die de leefomgeving betreffen, komen in hoofdzaak bij gemeente en politie terecht en vragen over huisvesting bij de corporatie. Aan het eind van de projectperiode vindt overdracht naar de reguliere voorzieningen plaats. Het SSP was actief in diverse buurten in de wijken Presikhaaf, Klarendal en Malburgen. Een tweede buurt in de wijk Malburgen-Oost in 2004 is voorlopig

de laatste. Het project loopt sinds het jaar 2000 en gemiddeld wordt rond de 70 procent van de huishoudens bereikt. Ongeveer een kwart van die bewoners heeft sociale problemen en bij ongeveer 13 procent van de huishoudens is er sprake van meerdere problemen tegelijkertijd, bijvoorbeeld een combinatie van werkloosheid, schulden en psychische problemen.

Het projectteam heeft voor de huisvesting alle vragen beantwoord, waaronder de mogelijkheid dat de corporatie een wens niet ontvankelijk verklaarde. Voor problemen in de leefomgeving heeft een volledige afhandeling van vragen in het wijknetwerk plaatsgevonden. Voor de huishoudens met al dan niet meervoudige problemen heeft afstemming plaatsgevonden van de vraag op het aanbod en zijn eigen verantwoordelijkheden van bewoners gestimuleerd. Ook hierbij heeft het projectteam alle cases afgehandeld en waar nodig heeft overdracht plaatsgevonden naar individuele instellingen voor voortzetting van de individuele hulp.

Doordat het project vanuit de problemen van mensen werkt, komt het team veel verschillende instanties, diensten en instellingen tegen. Aan het plan nemen dan ook meer dan veertig organisaties deel, waaronder vier verschillende gemeentelijke diensten.

Motivatie en synergie

Al vanaf de start van het project zijn zogenoemde spiegelent-bijeenkomsten gehouden. Daar bespraken uitvoerenden en een enkele manager de problemen waar ze tegenop liepen en nieuwe inzichten die ze hadden ontwikkeld. Dat leverde een aantal interessante inzichten op. In de eerste plaats

maakte de intensieve vraaginventarisatie de integrale opgave voor de betrokken uitvoerenden een stuk transparanter. Deze professionals hebben het idee dat een snelle, efficiënte en vraaggerichte aanpak mogelijk is. Door inzicht in samenhang en door samenwerking ontstond er motivatie en synergie. Professionals vonden dat zij een beter zicht kregen op de mogelijkheden en grenzen van bestaande organisatievormen. Ze meldden ook dat realistische verwachtingen bij bestuurders noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld als het gaat om de categorie mensen die altijd een zekere mate van hulp nodig zullen hebben en nooit echt op eigen benen kunnen staan. De uitvoerenden zagen met de buurtgerichte maar tevens individuele aanpak nieuwe sociale verbanden ontstaan en dachten ook in de directe benadering van alle huishoudens preventief werk te hebben verzet. De professionals geven dus aan dat ze meer duidelijkheid hebben over organisatorische mogelijkheden en onmogelijkheden. Dat is goed voor te stellen als er mensen met meervoudige problemen opduiken die bij diverse instellingen niet tot een prioritaire doelgroep behoren. Bovendien signaleerden de uitvoerenden dat het project hulpvragen genereert die voorheen niet zichtbaar waren. Voor instellingen betekent dat een extra belasting die snel moet worden opgevangen. De tijdelijke inzet belast ook basisvoorzieningen, want na het afsluiten van het project moeten zij de afspraken met bewoners overnemen. Een punt van wrevel bij zowel professionals als cliënten is dat de 'SSP-clënten' een zekere voorrang kregen boven anderen die via indicatiestellingprocedures en wachtlijsten binnenkomen. Een ander organisatorisch punt is dat het project toch teveel als iets van de gemeente werd gezien, met een beperkt aantal

professionals, dat verder te geïsoleerd stond ten opzichte van het professionele netwerk in de wijk. Tot slot constateerden professionals dat het SSP blijkbaar niet vanzelf leidt tot bijstelling van beleidskaders, van definities en van de reguliere verkokerde inzet.

Buurtnetwerken

Het lijkt ons dat met deze ervaringen minstens vier zaken nogmaals op de agenda komen voor beslissers in Arnhem, die ook voor anderen in de sociale sector van belang zijn. Allereerst is het verband tussen het individuele maatwerk en het opbouwen van een straatnetwerk met preventieve gevolgen essentieel. Met het SSP help je individuen en tegelijkertijd ontstaan buurtnetwerken. Echter, menige dienst of instelling heeft geen direct belang bij buurtnetwerken: 'Onze dienstverlening is dermate individueel gericht, dat je weinig kunt met een dynamiek van de wijk.' En het omgekeerde valt ook te constateren. Betrokkenen bij wijkbeheer staan vaak onvoldoende stil bij het idee dat mensen die door gerichte begeleiding uit hun isolement komen, ook weer een positieve bijdrage aan de wijk kunnen leveren. Het SSP bewijst dat een integrale aanpak te organiseren is. Veel uit-voerenden - ook als ze vanuit een afgebakende professie meedoen - leggen de nadruk op de winst van het koppelen van domeinen: van individuele huisbezoeken én een buurtprogramma. Wij hebben echter niet de indruk dat deze ervaring in een reguliere aanpak is doorgedrongen.

Een tweede punt is dat medewerkers in het SSP inzicht en overzicht in de problematiek verkrijgen die ze niet uit het normale werk halen. Integraliteit ervaren de medewerkers aan den lijve. Dit geldt

zowel voor de casemanagers als voor de contactpersonen vanuit instellingen. Projecten als het SSP doen een appél op de ambitie van medewerkers en zij krijgen meer ruimte dan normaal om vrijwel elke vraag op te pakken. Zij krijgen nieuwe motivatie en er ontstaat synergie. De ziektecijfers en het personeelsverloop van de betrokken instellingen kennen we niet, maar deze constatering is op zichzelf van waarde.

Een derde punt betreft de aansturing én verankering. Uitvoerders vragen wanneer de ervaringen van het SSP op beleids- en bestuursniveau in reële termen worden bekeken. Nadat het SSP een aantal jaren had gedraaid, wilde het hoofd wijkzaken van de gemeente weten wat er te leren valt van de buurtgerichte aanpak van het SSP in relatie tot de reguliere inzet van corporatie, gemeentelijke diensten en netwerkpartners. Bovendien wilde hij weten wat dit zegt over de gemeentelijke regierol en de subsidierelaties met de netwerkpartners. Deze discussie werd echter uitgesteld. De aandacht lijkt nu vooral te draaien om de wijze van voortzetting van het project als zodanig en niet om de essentiële vragen uit 2003.

Een vierde punt komt uit het bovenstaande naar voren. Het leervermogen is bij de samenwerkende organisaties niet sterk ontwikkeld. In complexe samenwerkingsverbanden is dat ook moeilijk te organiseren. Bij de personen die wij hebben gesproken, blijven organisatorische twijfels over het SSP de boventoon voeren. Krijg je het nog georganiseerd met zoveel clubs? Hoe formeel maak je de inzet van andere dan kernpartners? Dergelijke problemen lijken evenwel oplosbaar. De uitvoerenden in het SSP zien er in ieder geval wel uitwegen

voor. En het denken in termen van ketens en van probleemgestuurde aanpakken en dergelijke hebben gemeen dat in ieder geval de blik ook op ervaringen van professionals wordt gericht.

Urgent

Het SSP in Arnhem wordt wel vergeleken met een sleepnet dat over de zeebodem schraapt waarbij ook zaken loskomen die je liever op de zeebodem had gelaten. Een projectleider en een drietal casemanagers praten in een geselecteerde buurt met álle huishoudens over hun buurt, over andere buurtbewoners, hun eigen woning en vervolgens over henzelf. Ze inventariseren de hulpvragen van bewoners en deze worden afgehandeld, doorverwezen of bewoners krijgen een eigen casemanager toegewezen. We hebben geconstateerd dat een aantal ervaringen die professionals in het project opdoen, niet wordt meegenomen in de reguliere aanpak van instellingen en de gemeente. Dat zou wel raadzaam zijn, omdat de betrokken medewerkers aangeven in het project inzicht en overzicht te verkrijgen die ze niet uit het normale werk halen. Daarnaast wordt de combinatie van individuele hulpverlening en een buurtgerichte aanpak zeer positief beoordeeld, terwijl in de reguliere aanpak professionals op één van beide zijn gericht.

In de sociale pijler kan het leervermogen worden opgevoerd door ervaringen van professionals serieuzer te nemen. Hiervoor dient men op bestuursniveau echter meer verantwoordelijkheid te nemen. Het gaat dan niet over het bereiken van overeenstemming tussen de partners in bestuurskollommen over doelen, ambities en verantwoording over resultaten. Jan van der Schaar bekritiseert dit 'nieuwe publieksmanagement in het "Tijdschrift voor

de volkshuisvesting" als volgt: het is 'een papieren wereld die weinig zicht biedt op implementaties van beleidsvoornemens. Het probleem van dit soort strategie is dat het de aandacht voor de uitvoering wegzuigt.' Verantwoording van prestaties mag een grote vlucht nemen, maar dat zegt weinig over het verbeteren van prestaties.

Een mooie middelmaat

Freek de Meere, Peter van der Graaf, Astrid Huygen²

Wijk-branding is succesvol ondanks betekenisloze identiteit. De leefbaarheid en duurzaamheid van wijken en buurten is gediend bij een goede sociale infrastructuur. Deze infrastructuur gaat verder dan bijvoorbeeld een breed aanbod van toegankelijke voorzieningen. Het besef is doorgedrongen dat ook de beleving van de wijk een belangrijke rol speelt. Met dit thema gaan onderzoekers en adviseurs verschillende richtingen op. Zo stellen sommigen de betekenis van cultuurdragende objecten in een omgeving centraal. Bekend is ook de benadering die leefstijlen van individuen als uitgangspunt neemt. Kenmerkend voor de zogeheten ‘wijk-branding’ is de meer gebiedsgerichte aanpak. In de wijk Maandereng in Ede is ervaring opgedaan met wijkbranding.

² Uit: *Vitale Stad: Vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid*, jrg. 8, nr. 1, pp. 5-7. Een mooie middelmaat: Wijk-branding succesvol ondanks betekenisloze identiteit.

De methode is succesvol geweest, ondanks het feit dat de vastgestelde identiteit van de wijk betekenisloos is gebleken. Hoe kan dat?

Maandereng is gelegen in het zuiden van Ede en is in de jaren tachtig van de vorige eeuw gebouwd. Er staan 2700 woningen, waarvan iets meer dan de helft koopwoningen en er wonen ruim 8000 mensen. De wijk bestaat uit niet al te grote bakstenen rijtjeshuizen en twee-onder-één-kapwoningen, gedeeltelijk gesitueerd aan woonerven. De bewoners zijn merendeels van autochtone afkomst, er wonen relatief veel jongeren en mensen van middelbare leeftijd. Het gemiddelde huishoudinkomen ligt iets onder het gemiddelde van Ede. In 2003 hebben bewoners en vertegenwoordigers van de gemeente en van instellingen een wijkprogramma opgesteld. Bij de totstandkoming van dat wijkprogramma is gebruik gemaakt van wijk-branding en het proces en de uitkomsten zijn vastgelegd in de publicatie "Identiteit van de wijk Maandereng; Rapportage branding- en programmasessie" van Kars Advies. Daarin lezen we dat met de methode wijk-branding 'het merk en de kernwaarden van de wijk (worden) geformuleerd. Daarmee wordt de identiteit van de wijk gedefinieerd en verscherpt en kan ze zich als woon- en leefmilieu onderscheiden van andere wijken. Identiteit, merk en kernwaarden, gaan over wat de wijk is of zou willen zijn. Bij de ontwikkeling van het wijkprogramma wordt bekeken welke activiteiten en projecten nodig zijn om de identiteit van de wijk te ondersteunen en te versterken.' In de uitvoering zijn twee sessies met bewoners en professionals van instellingen en de gemeente Ede georganiseerd. Er participeerden zo'n vijftig

personen, waaronder bewoners die afkwamen op een algemene oproep.

In de eerste sessie is veelvuldig gebruikgemaakt van tekeningen, die op verschillende manieren uitdrukking geven aan de identiteit van de wijk. In woorden schetst de bovengenoemde rapportage het volgende beeld: 'De wijk Maandereng is een mooie middelmaat, zowel in fysiek als sociaal opzicht. In een wijk van de mooie middelmaat hebben de bewoners een eigen en rustige plek voor zichzelf en voor elkaar gemaakt: ze hebben een gezin, een hond, een huis met een tuin en een auto voor de deur. Tussen de bewoners is ruimte voor uitersten en diversiteit, maar iedereen behandelt elkaar wel gelijkwaardig. Ze zijn op zichzelf, maar doen ook regelmatig mee aan gemeenschappelijke buurtactiviteiten.' De genoemde kernwaarden zijn actief, ingetogen, sociaal, verzorgd en eigenstandig. Deze kernwaarden zijn gedeeltelijk een beschrijving van de huidige situatie en gedeeltelijk een wens voor de toekomst. Met deze kernwaarden is naar een waslijst aan mogelijke maatregelen gekeken en dat heeft tot zeven hoofdlijnen van het wijkprogramma geleid. De eerste houdt in dat de mogelijkheden voor sociale ontmoeting en ontspanning moeten worden verbeterd. Ook het samenleven van verschillende leefstijlen en bevolkingsgroepen moet beter. De veiligheid moet er groter worden en de fysieke woonomgeving moet in orde en aantrekkelijk worden gemaakt. Ook de zorgzaamheid en de communicatie moeten verbeteren en de zevende en laatste hoofdlijn is dat de zelforganisatie in Maandereng moet worden ondersteund.

Goed eindresultaat

Zelf hebben wij met de verantwoordelijke ambtenaar, een wethouder, twee betrokken bewoners en het adviesbureau teruggekeken op het proces in Maandereng. Daarnaast zijn alle stukken ons ter beschikking gesteld. We vatten de beoordeling van het geheel in zes punten samen.

Het eerste punt betreft het succesvolle eindresultaat. Binnen een paar maanden lag er een wijkprogramma dat alle betrokkenen, zowel professionals als meedenkende bewoners, onderschreven en dat zal worden uitgevoerd. Alle betrokkenen beschouwen dit eindresultaat als succesvol.

Tweede punt is dat het onderlinge wantrouwen is weggenomen in de relatie tussen actieve bewoners en de gemeente. Los van de gehanteerde branding-methodiek heeft dit wantrouwen extra aandacht gekost op de eerste avond en dag van het programma. De insteek van de bijeenkomsten - via de vragen en via de kernwaarden naar de identiteit van een wijk - waardeerden de betrokkenen als effectief. Ook het veelvuldig gebruik van beeldtaal droeg bij aan het behaalde succes. De insteek en de beeldtaal hebben richting gegeven aan de benodigde dialoog om tot keuzes te komen.

Vierde punt is dat de oproep aan bewoners om mee te denken, ook bewoners bereikte die nog niet eerder actief betrokken waren. Een deel van hen is bovendien actief gebleven. De bewoners die reeds actief waren, hechtten er aan te melden dat zij al veel plannen voor de wijk klaar hadden liggen. Dit maakte het eenvoudiger om tijdens de bijeenkomsten tot resultaat te komen. Daarnaast had de gemeente een duidelijk speelveld vastgesteld, waardoor er iets te kiezen viel. Er was vooronderzoek gedaan, en de gemeente stelde geld en ambtelijke ondersteuning beschikbaar. Dankzij dit

speelveld is de besluitvorming bij de gemeente versneld.

Laatste punt is dat vertegenwoordigers van de provincie de vraag stellen of de methode wel werkt in wijken waar grotere sociale problemen om voorrang strijden en mensen met verschillende culturele achtergronden leven.

Duurzaamheid identiteit

De leuze 'Maandereng, een mooie middelmaat' heeft geen betekenis. We hebben daarvoor vijf aanwijzingen. Kijken we allereerst naar de hoofdlijnen van het wijkprogramma Maandereng, dan kunnen we concluderen dat men die net zo goed had kunnen kiezen bij een andere identiteit dan die van 'een mooie middelmaat'. Daarnaast heeft de geformuleerde wijkidentiteit volgens betrokkenen geen enkele inhoudelijke keuze in 2004 gestuurd. Bovendien worden enkele beelden die in de sessies naar voren kwamen, als betekenisvoller gezien dan dat van de middelmaat, bijvoorbeeld een beeld dat drie verschillende buurten in de wijk van elkaar onderscheidt. Tevens bleek dat de betrokkenen die wij spraken geen enkel voorbeeld konden noemen van iemand anders - bijvoorbeeld een winkelier of een makelaar - die de identiteit van de mooie middelmaat op één of andere manier levend houdt. Tot slot is op de site www.maandereng.nl de leuze vervangen door het algemene 'Maandereng een wijk om trots op te zijn!'. Overigens wordt het ontworpen beeldmerk wel door het wijkplatform gebruikt, maar dit heeft op zichzelf weinig meer betekenis dan een mooi plaatje.

Volgens betrokkenen staat het buiten kijf dat de toegepaste branding-methode in Maandereng succesvol is geweest. Het succes meten zij af aan de

formulering van een gedragen wijk-programma dat daadwerkelijk wordt uitgevoerd, en aan het helpen wegnemen van onderling wan-trouwen tussen de gemeente en de betrokken burgers. De betekenis en duurzaamheid van de in de sessies vastgestelde identiteit van de wijk is tegelijkertijd zeer gering. De casus lijkt er hiermee op te wijzen dat de methode succesvol is geweest, ondanks het feit dat de vastgestelde identiteit van de wijk betekenisloos is gebleken. Hoe kan dat?

Het succes dat de betrokkenen verwoorden, is het succes op het niveau van de onderlinge afspraken. Succes wordt blijkbaar niet afgemeten aan de vraag of de kans nu groter is geworden dat een toevallige voorbijganger in de wijk zich eerder een echte Maanderenger zal voelen. Ook de vraag naar de voorwaarden voor succes duiden de betrokkenen niet in symbolische termen. Zij noemen bijvoorbeeld geen gemeenschappelijke geschiedenis of gemeenschappelijke vijand als reden waarom mensen in Maandereng op elkaar betrokken zouden zijn, hetgeen een gunstig klimaat zou scheppen voor een wijkprogramma. Tevens is de opdracht aan het branding-bureau niet in termen van de symbolische ruimte gedefinieerd. In bijvoorbeeld een opdracht 'schrijf een boek over de wijk en haar bewoners' zou al snel meer ruimte zijn geweest voor de mentale constructies van bewoners over het leven als Maanderenger. Om de ruimtelijke omgeving te begrijpen, heeft de WRR in een voorstudie onderscheid gemaakt tussen drie typen ruimtes die elkaar beïnvloeden. Het gaat dan om de sociale ruimte waarin zich sociale processen afspelen, de fysieke ruimte - ofwel de concrete inrichting van de ruimte - en ten slotte om de symbolische ruimte,

in andere woorden de perceptie van de ruimte. We kunnen de gang van zaken in Ede duiden als we de stelling innemen dat de branding-methode mensen in de sessies aanspreekt via de symbolische ruimte, maar volledig is gericht op de sociale en de fysieke ruimte.

Wijk en identiteit

Indien de bovenstaande redenering hout snijdt, dan kunnen we drie verwachtingen benoemen die van belang zijn voor de mogelijkheden van de branding-benadering voor verbetering van de leefbaarheid van wijken. Het is blijkbaar goed mogelijk om mensen op symbolisch niveau aan te spreken op het leven in de wijk, zoals dat gebeurt in branding-sessies. Deze sessies boren energie aan, ze omzeilen belangentegenstellingen, de betrokkenen constateren gemeenschappelijkheid en kunnen die productief maken voor bijvoorbeeld een wijkprogramma. De benadering is in potentie echter rijker. Indien de deelnemers echt gemeenschappelijkheid in een wijk vinden, dan kan deze veel duurzamer blijken, sturend zijn voor inhoudelijke keuzes - bijvoorbeeld: in deze buurt past geen hoogbouw maar wel een scholengemeenschap - en bijdragen aan de leefbaarheid van een wijk. Immers, een echte Maanderenger verhuist niet uit de wijk, maar investeert erin. Maar voor hoeveel Nederlanders heeft de wijk waarin zij wonen een zodanige betekenis dat die hun identiteit mede bepaalt, mede hun gedrag stuurt en het gedrag waarmee anderen hen tegemoet treden? We hebben in Nederland best veel 'mooie middelmaten', maar er is weinig kans dat mensen daar een identiteit uit halen om trots op te zijn. Een 'groene wijk' wordt als positief gezien en door makelaars graag naar voren gehaald, maar is tegelijkertijd amper zodanig

onderscheidend dat ze daarmee een identiteit vestigt. De woonomgeving heeft wel potentie om mensen die daarnaar op zoek zijn een identiteit te helpen verschaffen, maar wat het geografisch niveau betreft, komen dan naast de wijk bijvoorbeeld ook buurten en individuele plekken in zicht. Wil de wijk op zichzelf van betekenis zijn, dan moet het daadwerkelijk een aantal kenmerken hebben waarop identiteitsvorming mogelijk is, en moeten deze kenmerken de betrokken mensen als het ware uitnodigen deze te gebruiken. In de wijk Maandring is bereikt wat men wilde bereiken en toch zeggen we dat er gegeven de benadering in principe meer mogelijk was. Dat had zich kunnen uiten in een leuze die herkenbaar was voor de wijk en tevens mensen in beweging kon zetten. Dus iets als het activerende van 'een wijk om trots op te zijn!' zoals de website laat zien, en dat eventueel gecombineerd met echt unieke lokale kwaliteiten. En dit wijst op een derde algemeen punt. Als men een wijk wil vergelijken met een object uit de bedrijfskundige literatuur, dan kan men het best aansluiten op het terrein van de corporate identities. Een belangrijke les uit die literatuur is het activerende karakter van de mission statements van bedrijven. Die zijn idealiter zodanig gekozen dat ze ambities verwoorden en medewerkers graag willen helpen deze ambities waar te maken. In theorie sturen mission statements investeringsbeslissingen en voor het aannamebeleid bepalen zij mede de vraag of een potentiële medewerker wel geschikt is. Andersom hebben zij effect op de vraag of mensen er wel willen werken. Een dergelijk gebruik van wijkidentiteiten wordt waarschijnlijk al snel als te vergaand beschouwd.

Kunnen we dat zelf?

Freek de Meere, Maarten Davelaar³

Het Sociaal en Cultureel Planbureau constateerde in de zomer van 2003 een forse daling van het vertrouwen van burgers in het vermogen van de overheid om problemen op te lossen. De publieke opinie reageert daarmee keurig op de boodschap die bestuurders van het huidige kabinet regelmatig afgeven. Burgers dienen zelf de handen uit de mouwen te steken, want de overheid kan het niet alleen. Er zijn genoeg voorbeelden van bewoners groepen die zelf een visie op hun wijk ontwikkelen, die zelf toezicht houden op openbaar of semi-openbaar gebied of die zelf werken aan de leef -baarheid van hun omgeving. In Harderwijk zijn toezichthoudende burgers een succes. Overlastsituaties vereisen een goede balans tussen repressieve maatregelen en opbouwwerk. Met name woning-corporaties kunnen hierbij een constructieve rol spelen. Gemeenten die bewonersinitiatieven tot bloei weten te krijgen, presteren ook zelf beter.

³ Uit: Vitale Stad: Vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid, jrg. 8, nr. 2, pp. 5/7. Kunnen we dat zelf? Bewonersinitiatieven als voorhoede.

Allerlei bewonersinitiatieven zijn in het publieke domein bezig een prestatie neer te zetten. Dat doen bewonersgroepen vanuit verschillende contexten. De voorwaarden waaronder bewonersinitiatieven groeien, verschillen enorm. Het ontstaan van burgerinitiatieven is niet vanzelfsprekend. Als een gemeente participatie zelf organiseert, dan is het vaak moeilijk mensen te vinden die echt een buurt representeren. Vergeet de gemeente een gebied, probleem of kans, dan mag zij blij zijn als bewoners zelf in dat gat springen. Maar over het algemeen zullen zij dat gat op een andere wijze vullen dan een gemeente dat zelf zou doen. Gelukkig wordt er kennis verzameld over de mogelijkheden om een bewonersgroep te kunnen laten functioneren. Zeer recent is bijvoorbeeld “De zeven uitdagingen van bewonersparticipatie in herstructureringsprocessen” verschenen. Het is de een na laatste publicatie in de reeks praktische handreikingen van het ‘Kennisprogramma sociaal-fysieke wijkaanpak’ van de ministeries van VROM en VWS. Voor de redacteurs is het uiteraard moeilijk de rijkdom aan materiaal terug te brengen tot een eenvoudige conclusie. Maar het geschetste eindbeeld is het volgende. De praktijk laat zien dat bewonersparticipatie vele gezichten heeft, waarbij het enige juiste niet bestaat.

Bewonersparticipatie kan, het kan zelfs heel goed.

Er zijn een zevental ‘spanningsvelden’, maar als uitdaging geformuleerd, hoeft geen enkel spanningsveld tot onoverkomelijke problemen te leiden. Lees de beschrijvingen en lessen uit de casussen in het rapport en doe er uw voordeel mee: succes! En omdat het motief kwaliteitsimpuls in de zeven casussen het meest accent krijgt ten opzichte van

andere mogelijke motieven, kan positief worden afgesloten: bewonersparticipatie geeft een kwaliteitsimpuls.

De rapportage is een handreiking voor uitvoerende professionals. Van hen wordt verwacht dat zij de rapportage in zijn geheel lezen en de vele lessen in hun actieve geheugen prenten. Wanneer professionals in een gebied aan de slag gaan, worden zij geacht situaties in de praktijk te herkennen uit de beschreven casussen. Daarbij kunnen zij bovendien putten uit de lessen uit het verleden in hoofdstuk 2. Aan de hand van een casus in Harderwijk kunnen we eens kijken of dat werkt.

Burgers als toezichthouders

In Harderwijk is in de wijk Stromenwaard vijf jaar geleden op instigatie van woningcorporatie CWS een aantal toezichthouders aangesteld. Namens de corporatie houden zij toezicht op het wel en wee van het semi-openbare gebied. De problemen betreffen onder andere hondenpoep, braaksel, agressie, rotzooi die over het balkon wordt gegooid, afval naast de beschikbare afvalcontainers, lawaai, illegale onderhuur en dergelijke. Bekende problemen voor wooncomplexen in het hele land. Daarnaast zijn de toezichthouders ook een soort gastheer of gastvrouw; zij verwelkomen nieuwe bewoners.

De toezichthouders zijn bewoners die dat als vrijwilliger doen. Ze krijgen een beperkte onkostenvergoeding en een jaarlijks uitje. Ze hebben een contract en vergaderen regelmatig per buurt om de toestand van de omgeving vrij gedetailleerd te bespreken. Ze krijgen ondersteuning van een actieve woonmaatschappelijk werkster van CWS: 'En je weet, bij problemen kunnen jullie mij 24 uur per

dag bellen.’ In de communicatie met de andere bewoners kunnen de vrijwilligers uitdrukkelijk rekenen op de woningcorporatie. De toezichthouders staan er dus niet alleen voor. Op dit moment zijn 24 toezichthouders actief, onder andere in een herstructureringsgebied. Zij sluizen niet alleen informatie door naar de beheerders van de woningcorporatie, maar bijvoorbeeld ook aan de wijkagent. Alle betrokkenen beklemtonen dat het toezicht een succes is. Een van de succesvoorwaarden lijkt hier de rol van de woningcorporatie bij juist dit soort vrijwilligerswerk. Hét kenmerk van dit vrijwilligerswerk is dat de toezichthouders nota bene de ideale burgers zijn in de ogen van een gemiddelde Nederlander. Dekker en De Hart beschrijven in “Modern burgerschap” van Hortulanus en Machielse de consensus onder Nederlanders over een goede burger. Die is allereerst sociaal ingesteld: hij past zich aan de samenleving aan, toont respect aan anderen en helpt anderen wanneer nodig. Daarnaast is een goede burger ook een morele persoonlijkheid, die leeft naar heersende normen en waarden en die tevens sociale controle uitoefent op het gedrag van anderen. Ten derde is een goede burger verantwoordelijk voor de leefbaarheid van zijn omgeving. Deze typering lijkt als twee druppels water op een beschrijving van het werk van de toezichthouders. Hoewel zij in hun werk ook irritaties kunnen oproepen, beseft iedereen die zij aanspreken, dat er weinig ruimte is om de toezichthouders moreel aan te vallen. Zou de corporatie in het kader van maatschappelijke doelstellingen bijvoorbeeld een jongerencentrum faciliteren, dan zijn eerder tegengeluiden te verwachten. Het feit dat juist de woningcorporatie steun geeft aan bewoners om zich als ideale burgers te ontpoppen, draagt bij aan het ervaren succes. Een aantal

verwachtingen en mogelijkheden hoort juist bij deze partij. Een schone en veilige woonomgeving is van direct belang voor de huurders en daarmee tevens voor de verhuurder. Daarnaast heeft de corporatie organisatiekracht en geeft zij duurzaamheid aan het geheel. Niemand heeft het gevoel dat de corporatie buiten haar boekje gaat. Uiteraard rolt zij het concept niet uit over de hele gemeente en mensen verwachten dat ook niet. Het werkkterrein van de politie wordt niet betreden en de politie herkent de mogelijkheden die samenwerking biedt. Een vraag die in Harderwijk speelt, is of de gemeente het ervaren succes kan kopiëren. In aanpalende straten met precies dezelfde woningen - maar dan particulier eigendom - is de gemeente bezig een stap in die richting te maken. Er zijn vier verenigingen van eigenaren benaderd, en er zijn twee toezichthouders operationeel. Deze vrijwilligers hebben het moeilijker, zonder iemand als Toos - de woonmaatschappelijk werkster van CWS -, zonder de actieve beheerders en zonder de expliciete dekking van de naam en organisatie van de woningcorporatie. De vraag is wie deze vrijwilligers rugdekking kan geven. Een vereniging van eigenaren is meestal een te zwakke partij en anderzijds levert rugdekking door de gemeente allerlei nieuwe vragen op. Hoe verhoudt het werk van de toezichthouders zich dan bijvoorbeeld tot het politiewerk, waar wordt dit in de stad wel en niet georganiseerd en wat zijn eigenlijk de contractvoorwaarden?

Normatieve functie

Dan blijft staan dat het werk van de toezichthouders gestimuleerd moet worden. In dat verband kunnen we de vergelijking met een voetbalelftal trekken. Politie en justitie staan tussen de palen en de ballen - normoverschrijdend gedrag - vliegen iedereen om

de oren. De veldspelers zijn onvoldoende in staat de aanval te keren. In een dergelijke situatie instrueert de doelman zijn verdediging; de verdediging ondersteunt het middenveld en het middenveld bedient de voorhoede. In deze beweging van achteren naar voren zijn politie en justitie proactieve laatste instanties. De verdediging bestaat uit die instellingen die zich bezighouden met risico's: risicojongeren, risicogezinnen, risicosituaties en risicoacties. In het middenveld bevinden zich de maatschappelijke organisaties voor wie de veiligheidsproblematiek een afgeleide doelstelling is, maar die desalniettemin een belangrijke rol spelen in het voortijdig signaleren en corrigeren van probleemgedrag. De school is het evidente voorbeeld, maar ook woningcorporaties, het bedrijfsleven, de horeca, de sportwereld, en zorg en welzijn hebben een normatieve functie. De voorhoede bestaat uit de burgers en de spontane sociale verbanden die zij aangaan. Een klakkeloos appèl op burgers om hun verantwoordelijkheid te nemen inzake 'de veiligheid' is zinloos; zij willen zich institutioneel in de rug gesteund weten. In de gemeente Harderwijk propageert de coördinator veiligheid dat mensen elkaar helpen grenzen te trekken. Zij hebben elkaar nodig om binnen de regels van het maatschappelijk spel te blijven en kunnen niet zonder vormen van toezicht, formeel, maar uiteraard ook informeel. Terecht pikt de gemeente een lopend initiatief op en poogt dit verder te brengen. Maar op welke wijze kan een gemeente dat precies stimuleren of faciliteren? Een gemeente is bijvoorbeeld gebonden aan haar beginselen van behoorlijk bestuur en die leveren andere voorwaarden op dan de betrokkenheid van een woningcorporatie. We pakken de 75 officieel als zodanig benoemde lessen uit "De zeven uitdagin-

gen” erbij. We hebben een specifiek probleem en daarvoor is de spanning tussen structureren en improviseren van belang, evenals de spanning tussen zittende en nieuwe bewoners. We lezen dat een zorgvuldige inbedding essentieel is, omdat bewoners dan het vertrouwen krijgen dat hun inbreng daadwerkelijk een bijdrage levert. Tevens dient de eigen organisatie bewoners serieus te nemen en flexibel om te gaan met nieuwe initiatieven. De communicatiestrategie moet gedifferentieerd zijn, op basis van een scherpe analyse. Ga niet slechts uit van de meningen die in officiële overlegcircuits worden geuit. Blijf constant zichtbaar, ook als er even niets te melden valt omdat bijvoorbeeld de raad nog ergens mee in moet stemmen. Organiseer professionele bewonersondersteuning, maar leun niet altijd op het traditionele opbouwwerk, omdat ook zorgaanbieders en organisaties van etnische minderheden een rol kunnen spelen. Benader bewoners individueel en kijk of er kleinschalige bewonersbetrokkenheid tot stand gebracht kan worden. Intensiveer het beheer van het gebied, bijvoorbeeld met een hotspot-beleid.

Middenveld

Er zijn nog meer potentiële lessen, maar de richting is al helder. De activiteiten van de woningbouwcorporatie passen in het beeld dat de lessen hier schetsen. De directie van de corporatie, de woonmaatschappelijk werkster, de beheerders, maar ook bijvoorbeeld de wijkagent doen aan samenlevingsopbouw. Hansje Galesloot heeft eerder in haar “Vraag ‘t ze persoonlijk. Inspiratiebronnen voor veelkleurige bewonersparticipatie” een aantal basisprincipes van samenlevingsopbouwprocessen geformuleerd en ook die worden in Harderwijk voor een groot deel ‘opgevolgd’, al dan niet uit eigen

inzicht. Dit maakt de taak voor de gemeente Harderwijk relatief eenvoudig, maar anders dan eerst gedacht. De gemeente moet degelijk professioneel samenlevingsopbouwwerk leveren voor de koopwoningen in de aanpalende straten. Zij kan niet slechts terugvallen op de verenigingen van eigenaren. Het kostenplaatje wordt dan ook anders dan eerst gedacht, en het opbouwwerk zal intensiever aan de slag moeten. In feite adviseren we een gemeente waar de leefbaarheid door overlast onder druk staat, om naast repressieve maatregelen ook het opbouwwerk in te zetten. De casus in Harderwijk laat zien dat dit kan werken en tevens dat woningcorporaties hierin een constructieve rol kunnen spelen. De voorwaarden waaronder bewonersinitiatieven groeien, verschillen enorm en zijn zeker niet vanzelfsprekend. Om bewoners als voorhoede een rol te kunnen laten spelen in het afbakenen van normatieve grenzen moeten ze - in voetbaltermen- worden bediend door het middenveld. Of daarmee bewoners een betere prestatie neerzetten dan overheden, is niet interessant. Het is belangrijker te constateren dat een gemeente die bewonersinitiatieven weet te faciliteren en te benutten, niet alleen die bewonersinitiatieven beter laat functioneren, maar ook zelf beter presteert.

Geduld met de buurt

Maarten Davelaar, Freek de Meere⁴

In Zutphen en Apeldoorn worden twee experimenten uitgevoerd die gericht zijn op het versterken van sociale relaties en het zelforganiserend vermogen van bewoners. Zij worden aangesproken op hun talenten. Het gaat om buurten waar de ABC-methode vooralsnog te hoog gegrepen is. De rol van professionals, gemeente en maatschappelijke organisaties is ondersteunend en volgend. De experimenten leveren nieuwe kennis op over activering van bewoners in wijken waar nog geen actief kader is, over wensen en problemen van bewoners en over relaties tussen bewoners en instanties. Laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten kunnen onmisbare informatie opleveren voor een adequate wijkaanpak.

De kwaliteit van sociale relaties in een buurt blijkt sterk samen te hangen met het feit dat mensen hun buurt als leefbaar of veilig kwalificeren. De vraag wat je als overheid, instanties of bewoners kunt

⁴ Uit: Vitale Stad: Vakblad voor stedelijke vernieuwing en leefbaarheid, jrg. 8, nr. 3, pp. 5/7. Geduld met de buurt: over het versterken van sociale verbanden.

doen om die sociale relaties te beïnvloeden, is dus een wezenlijke. Ze speelt op de achtergrond van vrijwel elke wijkaanpak. Vaak indirect, bijvoorbeeld bij de herinrichting van een plein. Soms heel expliciet, zoals bij projecten die willen bijdragen aan een beter sociaal verkeer in een stad of buurt. Het is bevreemdend dat het bevorderen van het contact met je burens en buurtgenoten zoveel aandacht moet krijgen. Klaarblijkelijk is het niet meer overal en voor iedereen zo eenvoudig. Dus moeten kloven worden gedicht, waarden herbevestigd, en leefregels afgesproken. Hoeveel er eigenlijk samen gedaan en gedeeld moet worden, is uiterst onzeker. Wel staat vast dat voor het vernieuwen van sociale relaties vakmanschap nodig is. Het bevorderen van ontmoeting in een buurt is bovendien net zozeer een kwestie van het organiserend vermogen van steden als het uitvoeren van grote complexe stedelijke programma's. Bij organiserend vermogen gaat het om veel meer dan doorzettingsmacht of een krachtige organisatie. Op alle niveaus draait het in eerste instantie om het aansluiten bij de kracht van het bestaande, om het vinden van evenwicht tussen publieke investeringen en zelforganiserend vermogen.

Zutphen en Apeldoorn

Het project 'Talentvolle Buurt' in Zutphen wordt uitgevoerd in Voorsteralleekwartier- Zuid, een jaren zestig hoogbouwbuurt waar de reguliere wijkaanpak 'niet aanslaat' bij de 443 bewoners. Participanten zijn de gemeente Zutphen, Woningcorporatie Hanzewonen en de stichting Welzijnswerk Zutphen. De gemeente hoopt met het experiment haar methode voor de wijkaanpak te kunnen verfijnen, de corporatie wil graag meer verantwoordelijkheid van bewoners voor hun woonomgeving en een

betere onderlinge omgang realiseren. De buurt kenmerkt zich door veel eenpersoonshuishoudens, veel migranten en mensen met verslavings- of psychiatrische problemen. De huren behoren tot de laagste in de regio. Vanuit een van de flats organiseren twee buurtwerkers activiteiten en leggen ze huis-aan-huis contact met buurtbewoners. Het actieve bewonerskader bleek nog kleiner dan vooraf ingeschat. Ondersteuning voor bewoners die plannen voor hun buurt maken, is voornamelijk niet aan de orde. Ook de stap die je daarvoor zou nemen - bewoners die zelf initiatief willen of kunnen nemen tot meer onderling contact stimuleren - kan nog niet goed gezet worden. Daarom heeft men besloten om in eerste instantie zelf activiteiten aan te bieden om eerst een geschikte voedingsbodem voor ontmoeting te creëren. Met sportactiviteiten voor kinderen en koffiemiddagen voor jonge al dan niet alleenstaande moeders, bijvoorbeeld. Een belangrijke bevinding uit de eerste periode was dat bewoners wel omzien naar elkaar, maar zich in de steek gelaten voelen door crisisdiensten en zorginstanties die te weinig met hun meldingen over psychische problemen, verslavingen of vereenzaming zouden doen. Het vangnetteam dat zich op deze mensen richt, bleek onvoldoende op de hoogte van de omvang van de problemen ter plekke. In het project 'Bouwen aan buurten' in Apeldoorn werkt welzijnsorganisatie Wisselwerk in opdracht van de gemeente Apeldoorn in flats in de wijken Zevenhuizen en Orden met de ABCD-methode (Asset Based Community Development) en de presentatiebenadering. Op die manier doet Wisselwerk ervaring op met nieuwe methoden die kunnen bijdragen aan betere verhoudingen tussen burgers onderling en wellicht tussen burgers en overheid. De ABCD-benadering voorziet in een stapsgewijze opbouw van buurtont-

wikkeling vanuit de capaciteiten van bewoners zelf, van inventarisatie van individuele talenten tot het organiseren van steun voor eigen plannen van bewoners voor de buurt. De presentiebenadering geeft een methodisch kader waarbinnen de professional met een open agenda, zonder gerichte doelstelling vooraf, een buurt ingaat. De enige inzet is aanvankelijk simpelweg er 'te zijn', te observeren en goed contact te leggen, door zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van mensen. Zij zijn niet uitsluitend gericht op het oplossen van problemen, maar hebben tevens aandacht voor de zaken die wel lopen of voor de 'tragische' kanten in iemands bestaan waarvoor geen oplossing is. De burger moet de nieuwe verhoudingen zelf vorm geven. Het perspectief wordt omgedraaid: van bewonersparticipatie in overheidsbeleid naar overheidsparticipatie in burgerinitiatief. Succesvolle terugkerende activiteiten komen alleen van de grond als buurtbewoners zelf in beweging komen en hun eigen capaciteiten willen inzetten. In de buurt Zevenhuizen kon men aansluiten bij reeds actieve buurtpreventieteams, maar voor de buurt Orden bestond geen beeld van vragen of wensen van de bewoners. Ook in deze buurten wordt door het huis-aan-huis aanknopen van contact, mede door buurtbewoners zelf, geprobeerd om nieuwe groepjes actieve mensen te laten ontstaan en mensen met dezelfde interesses met elkaar in contact te brengen. In Orden hebben bewoners gezamenlijk contact met de woningcorporatie gezocht over hun klachten. Ook in Apeldoorn wordt het oorspronkelijke stappenplan losgelaten, mede omdat het niet aansloot bij de manier waarop bewoners op hun buurtgenoten wilden afstappen. De experimenten kennen wat betreft inzet en aanpak veel overeenkomsten. In de eerste plaats wordt er anders naar een buurt

gekeken. Nauwkeuriger dan doorgaans mogelijk, trachten professionals zicht te krijgen op de sociale relaties, op de verlangens van bewoners, op aanknopingspunten voor verbetering van de leefbaarheid op straat- en galerijniveau. In de tweede plaats worden bewoners op hun talenten aangesproken in plaats van op hun problemen of beperkingen. Derde overeenkomst is dat bewoners de tijd krijgen om met eigen ideeën te komen. Professionals helpen wel mee om ontmoeting tot stand te brengen, maar ze leunen op de vrijwillige inzet van bewoners en scoren niet met aantallen deelnemers aan activiteiten. Vierde overeenkomst is dat deze projecten veel meer dan andere op burgerparticipatie zijn gericht. De onderlinge ontmoeting tussen burgers is niet alleen middel, maar ook doel. Laatste overeenkomst is dat men zowel in Zutphen als in Apeldoorn vindt dat de structuur van het project moet volgen uit wat men in de buurt aantreft. In beide steden zijn de oorspronkelijke ABCD- achtige projectplannen dan ook snel in de ijskast beland.

Resultaten

Wat is straks bereikt? In ieder geval geen keurig uitgevoerd plan, want dat is losgelaten. De discussie over de omgang met de sterk bijgestelde resultaatverwachtingen liet grote flexibiliteit van de zijde van bestuurders zien: het is beter je plannen in overleg bij te stellen halverwege de rit, dan domweg door te douwen. Om van meet af aan preciezere doelen na te streven en resultaten te kunnen formuleren, werd het belang van een betere diagnose naar voren gehaald. Ook dienen in de projectplannen de voorwaarden te staan waaronder bijstelling kan plaatsvinden. Mogelijke resultaten kunnen op een aantal terreinen worden benoemd:

allereerst proberen de projecten bewoners te bereiken die nog niet actief zijn door ze te stimuleren zelf contacten aan te gaan en plannen te maken met anderen. Professionals denken niet in termen van eenmalige activiteiten, zoals een goede opkomst of een mooie foto in de krant. Dat maakt de kans op duurzaamheid van de contacten groter. Ten tweede kunnen de projecten nieuwe fijnmazige kennis van buurten genereren. Vaak is er nauwelijks contact tussen instanties en bewoners buiten acute probleemsituaties om. Men weet weinig van mensen waar het goed mee gaat of van de positieve aanknopingspunten die er voor verbetering van de buurt liggen. Op deze terreinen wordt hier nieuwe kennis opgedaan. Mits goed ontsloten, kan dat van groot belang zijn voor het toekomstige aanbod van activiteiten en zorg. Een onbedoeld nevenresultaat is dat de gehanteerde methoden door het lage schaalniveau en de laagdrempelige aanwezigheid in de buurt, ook problemen van mensen en buurten boven water krijgen. Op zoek naar talenten haal je niet alleen schatten onder het zand vandaan. Bewoners willen dat ook hun klachten worden opgepikt. Onvermijdelijk komen zodoende knelpunten in de klachtenafhandeling en hulpverlening door instanties aan het licht. Deze kunnen daar hun voordeel mee doen. Dit moet dan wel georganiseerd worden.

Noodzakelijk en regulier

Behalve op deze resultaten, kunnen de experimenten bekeken worden in het licht van hun bijdrage aan de versterking of verfijning van het vakmanschap en het organiserend vermogen van de stad. We bespeuren een grote behoefte aan antwoorden op de vraag wanneer welke vormen van bewonersondersteuning ingezet moeten worden. Analyse van

deze twee projecten kan daartoe twee bouwstenen aandragen. Allereerst op het punt van de selectie van buurten en methoden. In beide projecten worden grote vraagtekens gezet bij de kans van slagen van een ABCD-achtige aanpak die de nadruk legt op talenten van mensen in de buurt: vragen we niet stelselmatig aan de verkeerde buurten om zichzelf aan de haren omhoog te trekken? En willen we niet steeds op het verkeerde moment bewoners coproducteur van het buurtbeleid maken? Talent activerende projecten met bewoners in de hoofdrol gedijen beter in situaties waar al actief kader aanwezig is. Beide projecten laten zien dat wijken die dat kader ontberen, een tijdrovende voorfase nodig hebben. Een tweede vraag is of bewonersondersteuning vanuit het presentieperspectief en laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten een 'luxe' moeten blijven, of onderdeel hoort te zijn van een reguliere wijkaanpak. Deze vormen kunnen in ieder geval standaard onderdeel zijn van een 'diagnose' in buurten waarover weinig bekend is en het nodig lijkt een precies beeld te vormen ter voorbereiding op fysieke of sociale interventies. Daarnaast zijn ze selectief in te zetten in buurten waar eerst een bodem voor verdere burgerparticipatie en zelforganiserend vermogen moet worden gelegd. Maar deze inzet kan ook onderdeel zijn van een reguliere wijkaanpak. Zoals een hoofd wijkaanpak van een gemeente constateert: 'De vraag of het een extra is, boven op de gewone inzet, is niet meer aan de orde. Tijdelijke projecten als deze fungeren steeds meer als compensatie van bezuinigingen. Ze zijn noodzakelijk en regulier.' In feite wordt in de projecten het belang bepleit van professionals die de ruimte krijgen om zich te oefenen in de kunst van het aansluiten bij het leven in een buurt, wat betreft tijd, tempo, taal en sfeer. Bij tijd gaat het

onder meer om het maken van afspraken met bewoners die nog zonder agenda kunnen. Deze werkwijze sluit aan bij het toenemende belang van betere relaties tussen burgers onderling, terwijl professionals de afgelopen tien jaar meer tijd staken in het contact tussen burger en overheid. Een dergelijke aanpak past in de ideeën over versterking van het organiserend vermogen van steden op het punt van verbetering van de kwaliteit van de uitvoering. De bij deze experimenten betrokken professionals vinden het een verademing om niet alle activiteiten in productieafspraken te hoeven gieten: 'Ik hoef een keertje niet een activiteit of een inspraakavond te verkopen.' Of: 'Je weerhoudt je er zelf van direct resultaat te willen behalen.' Het is tegelijkertijd een lastige manier van werken, omdat je als professional 'met niks' begint: 'Je komt tot de basis van problemen, en staat tegelijk met lege handen.' Ook is het zoeken naar de balans tussen afwachten met welke ideeën bewoners komen en tijdig de boel aanjagen om te voorkomen dat actieve mensen weer afhaken: 'Spannend om te zien of er toch beweging ontstaat, contacten worden gelegd.' Aan kleine successen om de moed erin te houden blijft, ook hier, behoefte.

6

Lessen uit de acht projecten

Maarten Davelaar, Freek de Meere⁵

Lessen voor BESTUURDERS

Projecten gericht op het activeren van bewoners leveren essentiële informatie op over lacunes in het aanbod van voorzieningen.

Op zoek naar talenten van bewoners haal je niet alleen schatten onder het zand vandaan. Knelpunten in het functioneren van organisaties komen - met de extra aandacht voor het reilen en zeilen van de buurtsamenleving - eveneens naar boven. In Zutphen voelden bewoners zich door crisisdiensten en zorginstanties in de steek gelaten. Deze deden volgens hen te weinig met hun meldingen van psychische problemen, verslaving of vereenzaming. Het hiervoor ingestelde vangnetteam bleek onvoldoende op de hoogte van de omvang van de

⁵ Uit: *Staalkaart GSO*. Lessen uit experimenten wijkaanpak, Provincie Gelderland, Arnhem.

problemen. Gemeenten en organisaties moeten met dergelijke signalen hun voordeel doen.

Het is effectief als actieve bewoners buurtgenoten aanspreken op gedrag, maar zij moeten daarbij wel ondersteund worden.

Het project in Harderwijk laat zien dat bewoners als toezichthouders een rol kunnen spelen om verloederding van de openbare ruimte te bestrijden en anonimiteit te verminderen. Ondersteuning is essentieel: behalve de gemeente kunnen ook woningcorporaties, buurtwerk en de politie een rol hierin spelen. Het gaat erom dat ieder verantwoordelijkheid neemt.

De combinatie van individuele hulpverlening op maat en het opbouwen van een straat- of buurtnetwerk heeft resultaat.

In Arnhem is gekozen voor tijdelijke, maar intensieve aandacht voor alle bewoners van een bepaald gebied. Met zelfredzaamheid van bewoners als uitgangspunt wordt individuele hulp geboden, gecombineerd met aandacht voor de opbouw van buurtnetwerken. Het is een methodiek die gericht wordt ingezet op specifieke probleemsituaties in buurten. Corporaties nemen de methodiek inmiddels over.

Ga pas de samenwerking met bewoners aan, als je als gemeente je eigen zaken duidelijk hebt geregeld.

In Ede is gebleken dat het goed mogelijk is om tijdens bijeenkomsten met bewoners een activiteitenplan op te stellen dat meteen kan worden uitgevoerd. Voorwaarden voor succes zijn een gedegen kennis van de buurt, een toereikend budget, duidelijke kaders voor de besluiten en de

directe beschikbaarheid van een uitvoerend apparaat. In Nijmegen zag de gemeente zich genoodzaakt een time-out in te lassen. Voordat ze met de bewoners een plan ging ontwikkelen wilde men de inzet van de gemeente in de betreffende wijk goed tegen het licht houden en het wijknetwerk nieuw leven inblazen.

De te kiezen aanpak om relaties in de buurt te verbeteren mag de kans op succes op buurtniveau niet in de weg staan.

Stem de doelen en de te behalen resultaten van projecten zorgvuldig af op de hoeveelheid beschikbare middelen. Een project dat slechts een beperkt aantal deelnemende bewoners kan ondersteunen, heeft weinig kans zodanig te groeien dat effecten op buurtniveau zichtbaar worden. Op succes kan dan niet worden ingespeeld omdat de middelen ontbreken.

Over de plek van BEWONERS in buurt-projecten

Projecten gericht op het verbeteren van sociale relaties in de buurt komen sneller van de grond wanneer bestaande bewonersinitiatieven worden ondersteund.

Soms is het moeilijk bewoners te bereiken met een gemeentelijk plan en is er een voorfase nodig voordat mensen zich zelf gaan organiseren. Wanneer dat (al) wel het geval is stellen bewoners zelf wijzigingen in een project voor, zoals in Apeldoorn. Bewoners in Tiel geven aan dat zij van meet af aan betrokken willen worden bij het opstellen van plannen. Bij alle acht experimenten heeft de gemeente het initiatief genomen. Het perspectief kan echter ook worden omgedraaid, door een bewonersinitiatief centraal te stellen en te ondersteunen.

Bepaal vooraf of het project zich moet richten op de relaties tussen individuen of op de onderlinge relaties tussen bevolkingsgroepen.

Buurtbemiddeling is bijvoorbeeld bedoeld om in te zetten bij ruzies tussen individuen en niet bij spanningen tussen bevolkingsgroepen. Als deze twee niet goed worden onderscheiden kunnen problemen ontstaan. In Nijmegen vereiste dit heroverweging van de inzet van de buurtbemiddeling, omdat de spanningen er het individuele niveau ontstegen. Omgekeerd worden problemen ook soms ten onrechte geïnterpreteerd als conflicten tussen groepen.

Ga niet al te strikt om met de bestuurlijke of geografische grenzen van een buurt of wijk.

Bewoners definiëren gebieden vaak anders dan een gemeente. Zo weet men in Doetinchem door een flexibele houding meer betrokkenheid van bewoners te realiseren. De buurt is een begrip dat gevormd wordt door de beleving van bewoners.

Spreek met mensen ook meer in symbolische, algemene zin over het leven in een wijk.

In Ede is tijdens buurtsessies gesproken over de identiteit van de buurt. Deze sessies hadden een positief resultaat doordat de deelnemers belangen-tegenstellingen konden ontstijgen en gemeenschap-pelijke belangen konden zien. Hierdoor konden zij een wijkprogramma opstellen.

Het leerproces voor de bewoners is ook een doel op zich.

De buurtacademie in Doetinchem stelde als doel dat bewoners zelf de (on)haalbaarheid van hun plannen vaststellen. Het gaat om *empowerment* van bewoners en niet per se om het opzetten van bijvoorbeeld een kinderboerderij. Het moet de bewoners - door herhaalde uitleg - wel duidelijk zijn dat het leerproces op zichzelf als resultaat gezien moet worden.

Lessen voor BEROEPSKRACHTEN

Het letterlijk achter voordeuren kijken, verscherpt het zicht van uitvoerende beroepskrachten op de complexiteit van de opgave.

In het Sociaal Speerpunten Plan in Arnhem belden casemanagers huis-aan-huis aan. Zowel enkelvoudige als meervoudige problematiek kwam aan het licht. Daarnaast kregen problemen in de woonomgeving aandacht. De medewerkers zeggen met dit werk meer inzicht en overzicht te krijgen op de sociale problematiek dan het normale, verkokerde werk oplevert.

Beroepskrachten mogen van de gemeente een duidelijke visie op de omgang met bewonersinitiatieven verlangen.

In het verleden misten wijkteamleden in Doetinchem duidelijkheid bij de gemeente over hoe ver ze konden ingaan op ideeën van bewoners. Zij reageerden daardoor vaak afhoudend op deze ideeën. Een nieuwe politieke constellatie leidt tot optimisme dat er nu wel zo'n visie komt.

Professionals dienen te weten welke vorm van bewonersondersteuning op een bepaald moment noodzakelijk is.

Talent-activerende projecten met bewoners in de hoofdrol, zoals de projecten in Zutphen en Apeldoorn, werken beter als er al een actief kader aanwezig is. Beide projecten laten zien dat wijken waarin dat kader ontbreekt een voorfase nodig hebben waarin onderlinge ontmoeting en vertrouwen worden gestimuleerd. Professionals dienen de opdrachtgever(s) hierover duidelijk te informeren.

Een 'spreekuur op straat' helpt goed om verborgen hulpvragen op het spoor te komen.

Met het oog op de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is het voor organisaties met ogen en oren in de wijk van belang ook buiten het eigen taakveld signalen op te pikken en door te geven. Door een spreekuur op straat krijgt men in Tiel zicht op dieperliggende problematiek, zoals problemen rond psychische gezondheid, huiselijk geweld, opvoedingsproblemen, inkomensproblemen en eenzaamheid. De niet-gearticuleerde zorgvraag komt zo naar boven. Samenwerking tussen opbouwwerk en zorginstellingen krijgt hiermee gestalte.

Professionals moeten zich vooral richten op relaties tussen burgers onderling.

In het recente verleden kreeg het regelen van de communicatie tussen overheid en burgers veel nadruk van beroepskrachten in de wijk. Zij moeten anno 2005 vooral kunnen investeren in betere relaties tussen burgers onderling. De overheid moet blij zijn als ze in die situatie over de schouder van de professional mee kan kijken en diens informatie kan gebruiken. Het perspectief wordt omgedraaid: van bewonersparticipatie in overheidsbeleid naar overheidsparticipatie in burgerinitiatief.

ALGEMENE lessen

SMART⁶ geformuleerde projectresultaten verdragen zich slecht met ruimte bieden aan bewoners. Werken met resultaatverplichtingen en afrekenen op resultaten is gebruikelijk geworden. Bij buurtwerk moeten bewoners aan bod komen en moet er dus ruimte zijn om met bewoners plannen te maken. Beroepskrachten in de wijk krijgen die niet als van tevoren harde resultaatverplichtingen zijn bepaald. Voor de start zijn heldere afspraken nodig over tussentijdse bijstelling en verantwoording.

Ervaringen opgedaan in de samenwerking op buurniveau bezorgen betrokken organisaties een schat aan informatie over de door hen te leveren prestaties.

Leren van ervaringen is voor alle organisaties lastig. In samenwerkingsverbanden is dat nog moeilijker. Gemeentelijke diensten en instellingen laten nog te weinig hun reguliere werkzaamheden beïnvloeden door de ervaringen die worden opgedaan in netwerken op buurt- of wijkniveau. Wanneer een organisatie zich alleen (moet) richt(en) op de eigen taken ziet deze niet welke inbreng bewoners of andere organisaties kunnen hebben.

Zet de beste mensen in bij samenwerking met bewoners en draag deze norm ook naar anderen uit.

Het bevorderen van ontmoeting in een buurt staat of valt met het vinden van een evenwicht tussen publieke investeringen en het zelforganiserend

⁶ Een veelgebruikte afreken- en verantwoordingsmethode binnen de overheid: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

vermogen van bewoners. Dit is net zo moeilijk als het uitvoeren van grote en complexe stedelijke programma's. Ervaren professionals moeten worden ingezet omdat het succes in hoge mate afhankelijk is van de persoon die met bewoners werkt.

Verkoop of evalueer projecten louter op basis van effectomschrijvingen die binnen het bereik van een interventie liggen.

De neiging bestaat de resultaten van een project nogal ruim te verwoorden. Toezichhouders in Harderwijk moeten bijvoorbeeld niet worden afgerekend op de veiligheidsscore in de wijk, maar op de vraag of ze zorgen voor extra ogen en oren op straat. Het nut van een extra gevangenis wordt immers ook niet bepaald aan de hand van onveiligheidsgevoelens, maar 'gewoon' aan de hand van het aantal extra cellen dat daarmee gerealiseerd wordt. In beide voorbeelden wordt uiteraard gepoogd een breder effect te verkrijgen, maar uitvoerders kunnen daarop niet worden 'afgerekend'.

Bij projecten ter verbetering van sociale relaties in de buurt dient de gehanteerde visie expliciet te worden gemaakt.

Het is niet goed zomaar een projectencarrousel los te laten op wijken of buurten.

Een duidelijke visie is nodig om continuïteit te garanderen, effecten te benoemen en kennis op te bouwen. Ook voor bewoners is dit van belang.

7

Een typering van de acht projecten

| | |
|------------|---|
| Gemeente: | Apeldoorn |
| Wijken: | Orden en Zevenhuizen |
| Methode : | Experimenteren met de ABCD-methode en de presentiebenadering. De ABCD-methode voorziet in een stapsgewijze opbouw van buurtontwikkeling en gemeenschapsopbouw vanuit de in de buurt aanwezige capaciteiten van bewoners en andere hulpbronnen. De presentiebenadering geeft een methodisch kader. Daarbinnen gaan professionals met een open agenda de buurt in en proberen ze aan te sluiten op de leefwereld van de bewoners. |
| Kenmerken: | Verbetering van verhoudingen tussen burgers onderling en van de verhouding burger-overheid vormt het doel. |

Niet focussen op de problemen maar op de positieve talenten en vaardigheden bij bewoners, groepen en organisaties. Burgers worden uitgedaagd het voortouw te nemen.

Contact:

Theo van Luijk,
Gemeente Apeldoorn,
Postbus 9033, 7300 ES Apeldoorn,
Tel. 055-5802561,
E-mail: t.vanluijk@apeldoorn.nl

Gemeente:

Arnhem

Wijk:

Malburgen

Methode:

Doorstart van het Sociaal Speerpuntenplan - zoals eerder in andere Arnhemse wijken toegepast - in Malburgen en vernieuwen van deze methodiek.

Kenmerken:

In geselecteerde buurten worden alle huishoudens benaderd. Casemanagers gaan op huisbezoek en proberen hulpvragen en problemen van bewoners boven tafel te krijgen. Ook worden klachten over de woning en woonomgeving opgepakt. Vervolgens proberen de casemanagers vragen zelf af te handelen of op te lossen door inschakeling van het brede scala aan welzijnsorganisaties en zorginstanties (gebiedsgerichte samenhang).

Tegelijkertijd wordt gepoogd het overleg tussen gemeente, instanties en bewoners te (re) vitaliseren.

Contact: Rik Kors,
gemeente Arnhem,
Postbus 9029, 6800 EL Arnhem,
Tel: 026-3773634,
E-mail: rik.kors@arnhem.nl

Gemeente: **Doetinchem**
Wijk: Muziekburt
Methode: Experimenteren met het concept van de Buurtacademie. In de buurt-academie werken de bewoners individueel en collectief aan vaardigheden en kwaliteiten die nodig zijn om te realiseren wat zij belangrijk vinden voor zichzelf, de straat, buurt of wijk waarin zij wonen.

Kenmerken: Het gaat om het toepassen van nieuwe vormen van vraaggericht en vraaggestuurd leren, die dicht bij huis worden aangeboden en direct toepasbaar zijn voor bewoners. Er wordt samengewerkt met organisaties in de educatie en het welzijns-werk.

Contact: Ad Struik,
Gemeente Doetinchem,
Postbus 9020, 7000 HA Doetinchem,
Tel: 0314-377325,
E-mail: a.struik@doetinchem.nl

Gemeente: Ede
Wijk: Maandereng
Methode: Experimenteren met *branding*, waarbij met bewoners wordt gesproken over de identiteit van de Maandereng. Samen met bewoners en instellingen wordt een wijkprogramma opgesteld en ten uitvoer gebracht.

Kenmerken: Expliciet bespreekbaar maken van de buurt in al zijn facetten. De nadruk ligt op de aard van de wijk en haar bewoners. De methode resulteert in een snel uit te voeren wijkprogramma.

Contact: Gerard Kok,
Gemeente Ede,
Postbus 9022, 6710 HK Ede,
Tel: 0318-680667,
E-mail: kokg@ede.nl

Gemeente: Harderwijk
Wijk: Stromenwaard
Methode: Bewoners wordt gevraagd zich als toezichthouders in te zetten voor hun buurt. Het experiment is gericht op het verhogen van de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van bewoners bij de buurt. In navolging van het huurdersdeel wordt ook het koopgedeelte van de buurt benaderd.

Kenmerken: Met medewerking van de Verenigingen van Eigenaren wordt gepoogd toezichhouders actief te krijgen in het koopdeel van de buurt.

Contact: Marcel van den Ende,
Gemeente Harderwijk,
Postbus 149, 3840 AC Harderwijk
Tel: 0341-411258,
E-mail: vandenende@harderwijk.nl

Gemeente: **Nijmegen**
Wijk: Meijhorst
Methode: Experimenteren met een gecombineerde inzet van buurtpreventie, zelforganisatie en buurtbemiddeling. Er wordt gewerkt aan betere relaties tussen diverse groepen, met name etnische groepen, via het elkaar aanspreken op ongewenst gedrag.

Kenmerken: Extra toezicht organiseren door vrijwilligers surveillance te laten lopen, het instellen van een buurtbemiddelingsteam en het bespreekbaar maken van problemen in het dagelijks verkeer. Actieve rol van etnische groeperingen bij bemiddeling tussen groepen.

Contact: Eric van Ewijk,
Gemeente Nijmegen,
Postbus 9105, 6500 HG Nijmegen
Tel: 024-3292519,

Gemeente: Tiel
Wijk: Hertogenwijk
Methode: Twee deelprojecten. (1) De zorg van de Hertog: werken aan een sluitend zorgnetwerk op wijkniveau, om problemen tijdig te signaleren en niet-gearticuleerde zorgvragen boven tafel te krijgen, waaronder eenzaamheid, opvoedingsproblemen en psychische gezondheid. (2) De sterkte van de Hertog: samen met (nieuwe actieve) bewoners werken aan een wijkvisie / toekomst(agenda) van de wijk, nieuw initiatief aanboren.

Kenmerken: (1) Beter inspelen op vraag en signaleren van individuele problemen door o.a. combinatie inzet op bouwwerk en individuele hulpverlening. (2) Bewoners kiezen zelf prioriteiten en werken deze - met ondersteuning - uit in plannen.

Contact: Irma Pijpers,
Gemeente Tiel,
Postbus 6325, 4000 HH Tiel,
Tel: 0344-637454,
E-mail: ipijpers@tiel.nl

Gemeente: Zutphen
Wijk: Voorsterallee-Zuid
Methode: Experimenteren met *talentbenadering* (aanboren aanwezige talenten in de buurt ter verhoging van de kwaliteit van sociale relaties en grotere verantwoordelijkheid bewoners voor de buurt).

Sterke gelijkenis met ABCD-opbouw van buurtontwikkeling.

Kenmerken: 'Talentvolle buurt' is ingezet in een buurt waar de reguliere wijkaanpak 'niet aanslaat'. Activering via uiteenlopende benaderingen (huisbezoeken, portiekgesprekken), uitmondend in laagdrempelige activiteiten van ontmoeting (inloopochtenden, buitenactiviteiten voor jongeren) en op den duur sociaal beheer door bewoners.

Contact: Marijke Pruys,
Gemeente Zutphen,
Postbus 41, 7200 AA Zutphen,
Tel: 0575-587181,
E-mail: m.pruys@zutphen.nl

Colofon

| | |
|-------------------------|--|
| opdrachtgever | Provincie Gelderland; Verwey-Jonker Instituut |
| auteurs | Dr. F. de Meere, Drs. M. Davelaar. |
| eindredactie | I Linse |
| basisontwerp binnenwerk | G. Mulder BNO, Oosterbeek |
| lay-out | J. de Klein |
| uitgave | Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl |

De publicatie

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>. Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuur-adres en afleveradres.

ISBN 90-5830-194-X

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2005

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Het auteursrecht van de artikelen uit Vitale Stad berust bij Vitale Stad.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.