

Van weerkerende liefde

- 1 De DeventerWijkAanpak en WelzijnNieuweStijl
- 2 En alles over diepgravende dilemma's als
 - Is tijd geld, of is geld tijd?
 - Is de bewoner consument of producent?
 - Gaat het nu om de systeem- of om de leefwereld?

Paul van Someren



Van weerkerende liefde

- 1 De DeventerWijkAanpak en WelzijnNieuweStijl
- 2 En alles over diepgravende dilemma's als
 - Is tijd geld, of is geld tijd?
 - Is de bewoner consument of producent?
 - Gaat het nu om de systeem- of om de leefwereld?

Amsterdam, 11 januari 2012

Paul van Soomeren

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Vraag en focus	4
1.2	De geschiedenis herhaalt zich	4
1.3	Van twee sporen naar spagaat?	5
1.4	Met 7-stapslaarzen door het Deventer beleid	6
1.5	Leeswijzer	6
	DEEL 1	7
2	De DeventerWijkAanpak	8
2.1	Een (hernieuwde) kennismaking	8
2.2	Betrokkenen over de DeventerWijkAanpak	9
2.3	Fysiek of sociaal?	11
2.4	De DeventerWijkAanpak is een lilliputter	13
2.5	De DWA en WelzijnNieuweStijl	14
2.6	Vraaggericht en signalerend	15
2.7	Conclusies en aanbevelingen	16
3	Hoe verhoudt de DeventerWijkAanpak zich tot...	19
3.1	Zeven andere aanpakken	19
3.2	Conclusies en aanbevelingen	22
	DEEL 2	24
4	Tijd is geld en geld is tijd	25
4.1	Inleiding	25
4.2	Hoe David een Goliath wordt	25
4.3	Van tijd naar kwali-tijd ... iets over geluksbeleving	27
4.4	Conclusies en aanbevelingen	28
5	Bewoner als consument en als producent	30
5.1	Habermas reinvented	30
5.2	Habermas is Blond	31
5.3	...en hoe Blond zijn LSA, Deventer en ... ex minister Donner?	32
5.4	Conclusies en aanbevelingen	33
6	Leefwereld en systeemwereld	35
6.1	Vragen uit de wijk die het aanbod uit de systeemwereld sturen	35
6.2	Twee werelden	36
6.3	Conclusies en aanbevelingen	38
7	Tot slot	39
7.1	Weerkerende liefde	39
7.2	De DeventerWijkAanpak als voorbeeld	39
7.3	Experimenteren in het groot	40
7.4	Mensch, durf te experimenteren	40
	Bijlagen	
Bijlage 1	Definitief plan traject Welzijn Nieuwe Stijl	43
Bijlage 2	Bewonersrollen	48

Bijlage 3	Bewoner als consument en als producent	49
Bijlage 4	Uitwerking flappen Deventer	54
Bijlage 5	Interne notitie gemeente Deventer	58

1 Inleiding

1.1 Vraag en focus

Begin 2011 deden de gemeente Deventer en de Raster Welzijnsgroep een aanvraag voor een ondersteuningstraject in het kader van het programma Welzijn Nieuwe Stijl met als vragen¹.

- Hoe verhoudt de DeventerWijkAanpak (DWA) zich tot WelzijnNieuweStijl (WNS), de uitgangspunten van WNS en de Deventer middellange termijn (sociale) agenda.
- Is de DWA een geschikt voertuig voor sociaal beleid/WNS?
- Wat kan de DWA leren van WNS (en vice versa) vooral op het gebied van 'het bereiken, activeren en een stap verder brengen' van nieuwe groepen bewoners?
- Hoe krijgt het wijkgericht werken mede een outcome in het krijgen van meer eigenaarschap van bewoners op welzijn en zorg?

Na de eerste serie gesprekken is de focus breder gemaakt en werd ook de transitie van de AWBZ (naar Wmo) en Jeugdzorg in de beschouwing betrokken. Immers:

'Er is sprake van drie grote, bijna gelijktijdig optredende decentralisatieoperaties. Het betreft de decentralisatie van taken uit de AWBZ naar het lokale Wmo-beleid, de overgang van de jeugdzorg naar de gemeenten en de ontwikkeling met betrekking tot werk en inkomen ('Werken naar vermogen'). Daarnaast speelt ook nog het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Er komt zodoende een omvangrijk en veeleisend nieuw takenpakket op de gemeenten af. De transformatie van bestaande stelsels is zowel inhoudelijk als financieel geen sinecure.' (Interne notitie Deventer; zie ook bijlage 5)

Voor alle duidelijkheid: de focus ligt in deze rapportage op de DWA en WNS, maar we kijken ook naar andere sociale en gebiedsgerichte aanpakken in Deventer.

1.2 De geschiedenis herhaalt zich

De aanpak van het traject heeft wortels in het verleden. De adviseur Paul van Soomeren, maar ook de gemeentelijke contactpersoon (Marten Schutert) en de contactpersoon van Raster (Ap van Straaten), werkten negentien jaar geleden bij de geboorte van de DeventerWijkAanpak samen op een wijze die later bekend werd als 'de spiegelaanpak'. Daarbij houdt de externe adviseur - na degelijk onderzoek op basis van interviews en desk research - de betrokkenen van hoog tot laag een aantal bevindingen voor (= de spiegel). Het is een mengvorm van advies en onderzoek. Participerend onderzoek of, zo men wil, 'actie-onderzoek'². Wat ook de reactie mag zijn (van schrik tot lach) ... iedereen kan vervolgens zijn voordeel doen met de bevindingen.

Noot 1 VWS in samenwerking met VNG en MOgroep (W&MD); zie verder www.invoeringwmo.nl.
Zie voor de uitgebreide vraagstelling het plan in bijlage 1.

Noot 2 Ooit nog geschreven als aksie-onderzoek ... nou dan weet je het wel.

Een dergelijke aanpak werd ook toegepast bij eerdere adviestrajecten, allen te vinden onder de kop 'ons werk' op www.DSP-groep.nl.

- *Besturen met liefde voor de stad en liefde voor het vak*; Een evaluatie van twee jaar Deventer wijkaanpak en een blik vooruit (1994)
- *Liefde is... de kracht van het evenwicht*; Eindrapportage adviestraject Deventer wijkaanpak (1996)
- *WOP: de stad en wijken in evenwicht?* Eerste rapportage wijkontwikkeling Deventer (1997)
- *WOP: de stad en wijken in evenwicht?* Tweede rapportage wijkontwikkeling Deventer (1998)
- *Vertel mij een keer mijn lief wat was er ook al weer zo leuk aan mij?* Eindrapportage Herijking van de Wijkaanpak (2002)



Alle rapportages - met uitzondering van de WOP rapportages³ - hebben het woord 'liefde' in de titel. Die traditie hebben we met deze rapportage voortgezet: er is sprake van 'wekerende liefde'; met een tikje nostalgie, maar vooral met een kritische blik op de toekomst.

1.3 Van twee sporen naar spagaat?

In onze vraagstelling ligt de focus vooral op de DeventerWijkAanpak in relatie tot WelzijnNieuweStijl. Twee sporen waarbij vooral naar de onderlinge relaties van dat duo gekeken wordt. Wie echter de Deventer beleidspraktijk induikt, merkt al snel dat er ook andere aanpakken bestaan.

Zo is er sprake van wijkaanpakken (meervoud), want naast de Deventer-WijkAanpak stadsbreed bestaat er de zware herstructurering in de Vogel-Laanwijken (Rivierenwijk en Keizerslanden), maar er bestaat ook een nieuwe loot: GebiedsGerichtWerken (GGW). Dan is er WelzijnNieuweStijl (WNS)

Noot 3 De rapportages over de toenmalige Wijk Ontwikkelings Perspectieven (WOP) gingen meer in op de herstructureringsoperatie in Keizerslanden en de Rivierenwijk. Dit ging later de kracht- of prachtwijken -, Vogelaar - of VogelLaan aanpak heten, genoemd naar WWI ministers Ella Vogelaar en haar opvolger Eberhard van der Laan. De aanpak startte in Deventer in 2005 al onder minister Dekker (VVD). De auteur van deze notitie (Paul van Soomerem) was eind 2004/begin 2005 als adviseur (VROM Impulsteam) betrokken bij het vormgeven van de bewonersparticipatie in de herstructurering van de Rivierenwijk.

dat zit ingebakken in de sociale agenda, die weer deel uitmaakt van de middellangetermijn agenda. En tenslotte zijn er de plannen voor Wonen-welzijn-zorg gebieden (WWZ) en de overige zaken op Wmo terrein voor zo ver nog niet onderdeel van de voorgaande aanpakken. De twee sporen dreigden daarmee bijna een spagaat te worden.

1.4 Met 7-stapslaarzen door het Deventer beleid

Het uitgevoerde traject bestaat uit zeven stappen:

- 1 Rondkijken, gesprekken houden op de werkvloer van de DWA (met name met wijkaanpakkers) en het lezen van stukken (DWA, beleidsagenda): voorjaar 2011.
- 2 Gesprekken op beleidsniveau (Raster, Gemeente eventuele derden) en met burgemeester en enkele wethouders: april/mei 2011.
- 3 Schrijven van dit advies/rapport (concept): juni 2011.
- 4 Advies bespreken met de groep DWA frontlijners (wijkkoppels Raster/Gemeente; veertien mensen; 28 juni 2011, Holten).
- 5 Bijstellen advies/rapport (het onderhavige stuk).
- 6 Bespreking in het college van Burgemeester en Wethouders (met enkele diensthoofden): najaar 2011.
- 7 Definitief advies/rapportage voor de gemeenteraad: januari 2012.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen:

- 1 Het eerste deel (hoofdstukken 2 en 3) heeft een beperkte en vooral een toetsende inhoud die zich concentreert op de relatie DeventerWijkAanpak en WelzijnNieuweStijl. Daarnaast wordt (hoofdstuk 3) een link gelegd naar alle andere wijkgerichte sociale aanpakken die in Deventer lopen.
- 2 Deel 2 gaat breder en daarin komen mogelijke sporen naar de toekomst in beeld. We kijken in hoofdstuk 4 eerst naar de inspanningen van bewoners en de factor tijd. In hoofdstuk 5 stoffen we een oude Deventer-discussie af: bewoners zijn naast consument ook producent van leefbaarheid, veiligheid, welzijn en zorg. Ook hoofdstuk 6 rakelt een enigszins vergeten discussie op: het verschil tussen leefwereld en systeemwereld. Filosofen van Habermas tot Blond passeren daarbij de revue, maar alles komt mooi op zijn pootjes terecht en wordt in één schema samengevat.

We besluiten met een kort slothoofdstuk waarin we vooral nadruk leggen op het feit dat Deventer moet durven experimenteren. Maar daarbij moet wel goed gekeken worden naar resultaten en effecten.

DEEL 1

De DeventerWijkAanpak (DWA) en WelzijnNieuweStijl (WNS)



2 De DeventerWijkAanpak

2.1 Een (hernieuwde) kennismaking⁴

De DeventerWijkAanpak is, sinds de start in 1992, een begrip geworden; niet alleen in bij de 100.000 inwoners van Deventer, maar ook landelijk en zelfs internationaal. In de DWA gaan bewoners zelf aan de slag met ideeën, wensen, kansen of knelpunten die zij signaleren in eigen straat, buurt, wijk of dorp. De DWA gaat over leefbaarheid, in de brede zin van het woord. Leefbaarheid omvat zowel fysieke als sociale maatregelen, op het gebied van woonomgeving, voorzieningenniveau, (sociale) veiligheid en sociale samenhang. In een twee jaarlijkse cyclus met vaste stappen wordt de 'vraag uit de wijk'⁵ opgehaald en gaan bewoners concreet in taakgroepen aan de slag. Een - eveneens uit bewoners bestaand - wijkteam (zo'n vijftien man/vrouw sterk) vormt daarbij op wijkniveau een signalerend (discussie) platform dat het wijkprogramma fietteert.

De DWA is negentien jaar geleden gestart vanuit de hoek van stedelijk beheer en de politiek/bestuurlijke wens om bewoners actief te laten participeren en 'meedoen'⁶; het is een sterk vraaggerichte methode⁷.

Zeven wijken, één stad

Het gaat om zeven wijken waarvan één gevormd wordt door het buitengebied dat uit diverse dorpen bestaat. De DWA dekt de hele stad af en dat blijkt een gouden greep. Er gaat geen stigma uit van het feit dat je in een DWA-wijk woont. Dat ligt in de Kracht- en Prachtwijken, in Kansenzones en in Aanpakgebieden - of welke eufemismen er verder bestaan voor 'zwakke wijken' (putjes) - echt anders. In die wijken ben je de pineut, heb je hulp nodig en een dergelijk stigma-stempel werkt verhogend op het verhuisgedrag ('Ik wil weg hier!') en verlagend op de prijs van jouw pracht-en-krachtwoning.

De DWA is weliswaar georganiseerd in zeven wijken, maar de taakgroepen werken vaak op een heel ander schaalniveau: een buurtje, een straat, een bewonersgroep, een probleem, of een uitdaging. De taakgroep kiest het schaalniveau waarop een probleem of de aanpak speelt. De wijk is slechts een breder organisatorisch kader waarin een link gelegd wordt naar politiek, bestuur, ambtenarij kortom 'de systeemwereld'.

Noot 4 Zie voor meer informatie: <http://www.deventer.nl/Wijkaanpak> en zie de in hoofdstuk 1 genoemde bronnen.

Noot 5 In de stad Deventer betreft het wijken, maar in het buitengebied gaat het om dorpen. De aanpak tussen wijken en dorpen verschilt enigszins en daar komen we later kort op terug. Om de zaken niet te ingewikkeld te maken spreken we in deze rapportage steeds van 'wijken', terwijl dit dus soms ook 'dorpen' betreft.

Noot 6 De geboortegeschiedenis is vastgelegd in Gossink/VanSoomeren: Liefde voor de stad en liefde voor het vak, Deventer/Amsterdam 1994. Het meedoen werd indertijd ingevuld als 'participatie' (het dichtten van de kloof in de politiek) en meedoen in de zin van arbeidsparticipatie en buurt/vrijwilligers activiteiten. In die zin was de DWA echt een kind van de sociale vernieuwers Ien Dales en Jan Schaefer.

Noot 7 Niet in de betekenis van 'u vraagt en wij draaien', maar juist vraagopdiepend en daarna faciliterend en met de handen op de rug. Bewoners moeten (in taakgroepen) zelf aan de slag.

Sterk merk

De DeventerWijkAanpak komt uit de gevoerde gesprekken naar voren als een aanpak die misschien hier en daar enigszins sleets geworden is en die neigt naar het kleine fysieke spul (schoon, heel, veilig en verkeersdrempels)⁸. Deels is dit een correcte visie, maar hier speelt ook een flinke portie verkeerde beeldvorming mee. We hebben dit nader onderzocht⁹ en komen daar later in dit hoofdstuk op terug. De DWA wordt echter nog steeds gezien als een heel sterk merk: extreem vraaggericht (*'en misschien krijg je daarvoor wel nogal wat kleine fysieke beheerproblemen op je bord, want dat is een van de eerste dingen waar bewoners zich druk over maken'*), maar tegelijkertijd door de methodiek niet uitglijdend naar lange Sinterklaaslijsten. De bewoners moeten zelf in taakgroepen (en wijkteams) aan de slag en daarmee is de DWA zeer resultaatgericht, terwijl er tegelijkertijd plaats is voor de professional (wijkmanager van de gemeente en opbouwwerker van de welzijnsorganisatie).

2.2 Betrokkenen over de DeventerWijkAanpak

In het onderzoek van Fransien Attema¹⁰ zijn 1.250 betrokkenen bij de DWA benaderd (respons 399). Aan de respondenten zijn negentien thema's voorgelegd, met de vraag of die veel of weinig aandacht nodig hebben.

De top tien die volgens de respondenten veel aandacht vereist, bestaat uit de onderwerpen: 'verkeersveiligheid', 'zorgen dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor hun buurt', 'speelmogelijkheden voor kinderen', 'groenvoorzieningen', 'zwerfvuil', 'voorzieningenniveau', 'sociale veiligheid', 'jongeren', 'overlast' enop tien: 'hondenpoep'.

Voor de onderwerpen 'ontmoetingsactiviteiten', 'stimuleren dat burens elkaar hulp bieden', 'betrekken van mensen met een beperking', 'sociale contacten' en 'integratie' vindt een meerderheid dat 'enige aandacht' nodig is.

Het bestrijden van 'criminaliteit' en het onderwerp 'gezondheid' zijn volgens veel mensen 'geen taak' van de Wijkaanpak.

De tabel geeft het gehele overzicht (overgenomen uit Fransien Attema's rapportage 2009, pagina 29).

Noot 8 Overigens een constatering die in de kern door ons al gedaan werd in de evaluatie van 2002 (Herrijking van de Deventer Wijkaanpak; zie aldaar pagina 10 en verder).

Noot 9 Onder andere in een sessie die we met alle wijkaanpakkers (opbouwwerk + wijk ambtenaren) op 22 maart hadden in de Oude Raadszaal te Deventer.

Noot 10 'Met elkaar meer resultaat; bewoners over de Deventer wijkaanpak met speciale aandacht voor taakgroepen', Deventer 2009. Identieke onderzoeken werden in 2003 en 2006 gedaan.

Tabel 10. Thema's die veel of juist weinig aandacht nodig hebben

	veel aandacht %	enige/weinig aandacht %	geen taak Wijkaanpak %	geen oordeel %
verkeersveiligheid	65	27	4	4
zorgen dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor de buurt	59	34	2	5
speelmogelijkheden voor kinderen	59	33	2	6
groenvoorzieningen	53	38	4	5
zwerfvuil	52	37	7	5
voorzieningsniveau in wijk behouden/verbeteren	52	41	3	5
sociale veiligheid	51	37	5	7
jongeren	48	43	3	6
overlast	46	39	9	6
hondenpoep	43	42	10	4
criminaliteit	41	33	20	7
ouderen	40	50	3	7
parkeren	34	48	12	6
ontmoetingsactiviteiten (financieel) mogelijk maken	31	56	7	6
stimuleren dat burens elkaar hulp bieden	29	55	10	5
mensen met een beperking betrekken bij activiteiten in de buurt	28	57	7	7
zorgen voor meer sociale contacten in de buurt	28	56	9	8
gezondheid (beweging, voeding, sport)	23	46	26	5
zorgen voor integratie autochtoon/allochtoon	20	57	15	8

De respondenten lijken dus vooral aandacht te vragen voor sociale en fysieke beheerzaken in de sfeer van de leefbaarheid. Aangezien de DWA extreem vraaggericht werkt, kunnen we niet anders dan constateren dat daar kennelijk de eerste vraag ligt voor bewoners.

Toch is het sociale aspect sterker dan uit de cijfers in de bovenstaande tabel te zien is, want de DWA vervult ook een persoonlijke en sociale functie. Ruim de helft van de respondenten is zich meer gaan interesseren voor ontwikkelingen in de buurt en men vindt het de moeite waard daar met elkaar over te praten (zelfs als het niet direct iets oplevert). Vooral wijkteamleden, maar ook taak-groepleden vinden het 'leuk' om actief te zijn in de Wijkaanpak. De DWA werkt dus positief op leefbaarheid en op sociale samenhang. Precies de onderwerpen van het eerste prestatieveld van de Wmo.

Van de respondenten waardeert 75% de DWA redelijk tot sterk positief. Dit percentage is hetzelfde als in de eerste meting van 2003.

Bewoners nemen vooral aan de DWA deel om concrete zaken te bereiken voor hun buurt. Dat gaat dan bijvoorbeeld om een snelle actie zoals het plaatsen van verzamelpunten voor bladeren, of het planten van een boom met een bank er bij. Andere keren zijn het complexere zaken, zoals de herinrichting van een straat of een park, verkeersmaatregelen, het realiseren van speelgelegenheid of het werken aan overlast van hangjongeren.

Wat doen die taakgroepen nou?

Er is gekeken waar taakgroepen aan werken. In totaal zijn in de huidige wijkaanpakronde 219 taakgroepen actief in de hele stad¹¹. Over de jaren heen gaat het vrij constant om een dergelijk aantal groepen. In deze taakgroepen werken bewoners – vaak samen met andere partijen en professionals – aan concrete door henzelf aangedragen zaken die het woon- en leefplezier vergroten. Per taakgroep zijn minimaal vier mensen echt actief; dat is het vereiste minimum. Feitelijk zijn er vaak meer mensen actief (zie ook de rapportages van Fransien Attema). We gaan er vanuit dat de echt zeer actieve kern per taakgroep gemiddeld uit zes mensen bestaat. Dit is waarschijnlijk eerder een onderschatting dan een overschatting.¹² We komen dan op 1.314 kernleden.

Rond die kern zijn weer vele anderen betrokken; bijvoorbeeld bewoners die bij de uitvoering de handen uit de mouwen steken, of bewoners van de betrokken straat of buurt die worden geraadpleegd. We schatten dat aantal gemiddeld ook op zes mensen. Totaal praten we dan over een lichte en een zware betrokkenheid (50/50 verdeeld) van een kleine 3.000 Deventenaren. Dat aantal ververst zichzelf wel steeds: ongeveer de helft van de deelnemers is elk jaar weer nieuw¹³. In het systeem zit bovendien ingebakken dat de reguliere gepensioneerde witte, grijze, uitgezakte buurtburgemeesters geen overheersende rol kunnen spelen (de maximale termijn in een wijkteam is zes jaar en een taakgroep cyclus beslaat twee jaar).

Lest best zijn er nog een hele zwik officials die betrokken zijn bij de DWA. Het wijkkoppel (wijkmanager en wijkopbouwwerker), de bestuurlijke link naar de wijkwethouder en de politieke link naar wijkcontactraadsleden.

2.3 Fysiek of sociaal?

Een van de vragen die we ons in dit traject stellen is of de DWA een geschikt voertuig is voor sociaal beleid en WelzijnNieuweStijl. Een daaraan gerelateerde vraag is of via de DWA bewoners meer eigenaarschap geeft op het terrein van welzijn en zorg.

We zagen dat in de interviews de DWA geschetst wordt als – we chargeren enigszins - een aanpak vooral voor de kleine meer fysieke beheerzaken. Tegelijkertijd constateerden we hiervoor al dat de DWA ook een persoonlijke en sociale functie vervult (meer interesse in – en meer met elkaar in gesprek over – ontwikkelingen in wijk en buurt). Toch krijgt de DWA nogal eens het 'verwijt' dat het 'alleen maar over fysieke leefbaarheid' gaat; schoon, heel en veilig, oftewel het kloppen, vegen en zuigen van het grijs en het groen. Plat samengevat wordt daarmee de vraag: 'is de DWA nou vooral fysiek of vooral

Noot 11 Notitie (versie 15-12-2010): Verkenning naar sociale aspecten binnen de Deventer Wijkaanpak. De bijlage: Taakgroepen in sociale oogopslag, met een overzicht per wijk/taakgroep inclusief de mate van ondersteuning en de opbrengsten (maatschappelijke effecten; vooral in het verbinden en leggen van sociaal contact). Onge-dateerd, Auteur Ap van Straaten

Noot 12 We baseren ons hier de rapportages van Fransien Attema en mede op een inventarisatie die we met de wijkwerkers op 22 mei 2011 deden. Het overzicht is in de bijlagen te vinden.

Noot 13 Er is sprake van een mutatiegraad (doorloop) van ongeveer 50% per twee jaarlijkse cyclus. Zie de rapportages van Attema en zie de notitie 15-12-2010 die in noot 12 genoemd werd.

sociaal?' Daartoe moeten we onder de motorkap van de DWA kijken: het werk van de 219 taakgroepen¹⁴.

Wat al dat werk van die taakgroepen concreet betekent in tijd en geld en toegevoegde waarde zullen we later in deze rapportage behandelen. We kijken hier naar de inhoud en stellen ons daarbij vooral de vraag of er nu van een fysieke of sociale taakgroep sprake is. Dat is eigenlijk een absurde vraag, want het feit dat bewoners samen (!) een taak/klus klaren, laat al zien dat het om een sociaal proces gaat: samen 'gezellig' de buurt schoon bezemen is eerder een sociaal gebeuren dan een fysieke beheer activiteit (*'Ik ben geen schoonmaakkarretje hoor ... nu eerst een koppie koffie samen!'*). Maar los hiervan laat het overzicht (Taakgroepen in sociale oogopslag) zien dat de verdeling fysiek-sociaal ongeveer 50/50 ligt. Er lijkt in het oog van de buitenstaander zelfs misschien sprake te zijn van 'meer sociaal'¹⁵.

'Sociaal' vooral in de betekenis van 'ontmoeten', 'elkaar leren kennen', 'samen dingen doen' (zie ook de opsomming in bijlage 4). Opvallend is wel dat er daarbij wel veel 'geklust' wordt. Denk aan 'het opknappen van een ontmoetingsruimte'¹⁶.

Maar waar komt dan – vooral bij bestuur, politiek en hoger management - het idee vandaan dat het bij de DWA vooral om fysieke zaken gaat?

De gesprekken gaven daarop een helder antwoord als je van laag/uitvoerend naar hoog (directeur/wethouder) kijkt wat er gebeurt:

- Via de DWA komt natuurlijk veel fysiek 'gedoe' naar boven (vuil, grijs, speelplaatsen, verkeersdrempel, skatebaan, bocht): dat is ook precies de bedoeling en zoals we zagen is dat ongeveer 50%. Maar daarvan wordt het meeste al werkende weg in taakgroepen opgelost.
- Maar helaas ... er blijkt, zoals overal en dus ook in de DWA, sprake te zijn van een klein aantal lastige pijndossiers dat niet oplosbaar blijkt en dat gaat op weg 'naar boven'. Die dossiers zijn bijna zonder uitzondering meer fysieke zaken (vaak met NIMBY¹⁷ karaktertrekjes).
- De pijndossiers eindigen in de hogere ambtelijke echelons en worden daar opgelost, maar enkele gevallen stijgen ze nog hoger.
- Dan hebben we het over de echte hoofdpijndossiers die eindigen op het bureau van de wethouder. Vaak zegt daarbij een wijkwethouder tegen een vakwethouder 'regel dit even'. Dat lukt uiteindelijk meestal wel, maar het geeft toch 'gedoe'. Ellende die in de geheugens en de perceptie blijft hangen.

En daar ligt een verklaring voor het feit dat de perceptie van de Deventer Wijkaanpak van laag naar hoog verandert van 50-50 sociaal-fysiek, naar 'akelig concrete en meestal vervelende fysieke pijndossiers'.

- Noot 14 Voorgaande wijkaanpak ronde. In de nieuwe wijkaanpakronde (2011-2012) bezochten 1.643 Deventenaren de 22 keuzebijeenkomsten en daar kwamen 260 initiatieven uit voort. Elk van die initiatieven moet vervolgens minimaal vier bewoners strikken voor de uitvoering, voordat het initiatief echt een werkende taakgroep wordt. De nieuwe ronde doet dus zeker niet onder voor de ronde waar we ons hier op baseren.
- Noot 15 Dit soort digitale toedelingen (fysiek/sociaal) zijn vanzelfsprekend altijd arbitrair. De auteur heeft gekeken naar de namen/titels van de taakgroepen. In enkele gevallen is navraag gedaan en bovendien gaf de sessie met wijkwerkers op 22 mei 2011 meer helderheid.
- Noot 16 Hetgeen ons op de wilde gedachte brengt dat in Deventer misschien de aanpak van de 'vraag verlegenheid' al is uitgevonden. Ga met wapperende handen samen lekker bezemen, timmeren, opknappen en soep maken.
- Noot 17 Not In My Back Yard. Een op zich misschien best gewilde of noodzakelijke voorziening die niemand voor de deur wil hebben (denk aan een skatebaan, een opvang, etc.).

De DWA diept evenveel – zo niet meer – zaken in de wijk op die 'sociaal' zijn als zaken die 'fysiek' zijn.

De indruk dat het eerder veel klein spul betreft dan een paar grootse en meeslepende programma's is wel juist. Het gaat om heel veel (219) op zich vrij kleine – maar voor de bewoners kennelijk belangrijke – zaken. Het bieden van (mantel)zorg aan specifieke doelgroepen komt men overigens bij de taakgroepen weinig tegen.

2.4 De DeventerWijkAanpak is een lilliputter

In de interviews klinkt bewondering door voor de DeventerWijkAanpak. Tegelijkertijd is er ook sprake van een enigszins meewarig neerkijken. Het is allemaal wel erg klein en beheersmatig wat daar in die DWA gebeurt ... niet echt groots en meeslepend; klein bier.

Dat klopt, want het budget van de DWA is een half miljoen per jaar = € 20,- per bewoner per jaar¹⁸. Maar hoe ligt dat eigenlijk bij andere aanpakken?

Rivierenwijk

In het zware sociale programma zoals dat nu in de Rivierenwijk speelt (VogelLaan-aanpak) gaat het om een budget van ongeveer dertien miljoen over vier jaar (2008-2011) voor alleen het sociale programma¹⁹. Nu waren dit de top jaren voor 'sociaal' met ongeveer drie miljoen per jaar. Het is eerlijker om van een langere periode uit te gaan: 2005-2017 met een budget van zestien miljoen. Dan spreken we over een budget van een dikke miljoen euro per jaar oftewel driehonderd euro per (Rivierenwijk)bewoner per jaar voor 'sociaal' in de periode 2005-2017.

Wmo/jeugd (sociale agenda)

We hebben met de Deventer deskundigen ook gekeken naar de huidige uitgaven in het kader van wat we korthedshalve even Wmo-achtige taken noemen. Daar praten we minimaal over ongeveer 25 miljoen per jaar (zie de huidige producten raming)²⁰. Als we dat bedrag middelen op alle Deventenaren²¹ dan spreken we dus over 250 euro per bewoner per jaar.

Nu komen er diverse nieuwe Wmo-taken op de gemeente af. Uit de losse pols geschat, gaat het daarbij om ongeveer eenzelfde bedrag: € 250 per inwoner per jaar. Ook de jeugdzorg gaat nog richting gemeenten kantelen. Dat laatste dossier omvat iets van drie miljard op rijksniveau²² en het is nog maar de vraag of dit echt allemaal lokaal terecht komt, maar mocht dat zo zijn dan praten we over honderdvijftig à tweehonderd euro per jaar per inwoner per jaar.²³ Ergo:

Noot 18 Op basis van de actuele begrotingen komen we op de volgende rekensom: wijkbudgetten (na bezuiniging van 18%) € 458.130; opbouwwerk wijkaanpak € 565.069 en wijkmanagement € 811.900 (beiden salariskosten plus alle overheads). Samen € 1.835.099 : 98541 inwoners = € 18,62 per inwoner. We ronden het bedrag naar boven af op 20 euro.

Noot 19 Zie het Wijkactieplan Rivierenwijk; een extra impuls Rentre/Gemeente Deventer september 2007 pagina 22. Het getal werd in het gesprek met de wethouder Pierrey ook bevestigd.

Noot 20 Grofweg: 1 miljoen algemeen maatschappelijk werk, 5 miljoen maatschappelijke opvang en verslavingszorg, 3 miljoen volksgezondheid en 15 miljoen individuele Wmo verstrekkingen.

Noot 21 Wat eigenlijk niet kan, want elke post zou gemiddeld moeten worden op steeds weer andere doelgroepen.

Noot 22 Centra jeugd en gezin (VWS), Begeleiding jeugd (Awbz), Ambulante jeugdhulp (provincie), Verblijf, dag, crisis (provincie), Jeugd-ggz (Awbz resp Zvw), Jeugd-lvg (Awbz), Gesloten jeugdzorg (VWS), jeugdbescherming en jeugdreclassering (VWS)

Noot 23 3 miljard voor alle Nederlanders = een 150 a 200 euro per Nederlander en dus 15-20 miljoen voor Deventer met zijn 100.000 Nederlanders.

Tabel 2.1 Kosten per inwoner per jaar

Posten	Kosten per inwoner per jaar
Rivierenwijk (VogelLaan-aanpak)	300,-
Wmo (huidig beleid)	250,-
Wmo (nieuw te doen)	250,-
Jeugdzorg nieuw te doen	150,-
DeventerWijkAanpak	20,-

Flinke bedragen in vergelijking tot de inderdaad heel kleine DWA al rolden bij de calculaties nog veel grotere bedragen over tafel. Zo kost de AWBZ globaal € 2.000 per inwoner per jaar en met de Zorgverzekeringswet (Zvw) zit je op een vergelijkbaar bedrag van € 2.000 per inwoner per jaar.

De calculaties in tabel 2.1 zijn uit de losse pols gemaakt en zijn erg grof, maar we zien nu al dat puur financieel gesproken de DWA inderdaad een lilliputter is vergeleken met de andere aanpalende wijk of Wmo aanpakken en beleidsvelden. We hebben deze calculaties vooral gemaakt om te laten zien dat je de VogelLaan Rivierenwijkaanpak niet zo maar stadsbreed kan neerzetten en dat oude en nieuwe Wmo taken gewoon 'te groot' zijn voor de kleine DeventerWijkAanpak in zijn huidige vorm.

2.5 De DWA en WelzijnNieuweStijl

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) geeft een wettelijk kader om lokaal tussen gemeente, instellingen en burgers de maatschappelijke ondersteuning anders en beter te organiseren: beter beantwoordend aan de vraag, meer gericht op het behalen van resultaten en efficiënter in de aanpak. Hierbij is welzijnswerk weer sterk in beeld gekomen.

Als ondersteuning startte VWS in 2010 het programma WelzijnNieuweStijl (WNS) met drie hoofddoelen en acht bakens:

- 1 gericht op de vraag achter de vraag;
- 2 gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
- 3 direct er op af;
- 4 formeel en informeel in optimale verhouding;
- 5 doordachte balans van collectief en individueel;
- 6 integraal werken;
- 7 niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
- 8 gebaseerd op ruimte voor de professional.

De DWA voldoet geheel aan de acht bakens.

- De DWA is extreem vraaggericht zonder dat dit uitglijd in luie Sinterklaaslijstjes, want er wordt gezocht naar de vraag achter de vraag.
- De DWA gaat uit van de eigen kracht van de burger die immers in taakgroepen en in het Wijkteam zelf aan de bak moet.
- De DWA is verder praktisch en direct; waar nodig gaat het koppel van de wijkmanager en wijkopbouwwerker op problemen af en pakt die aan.
- Daarbij wordt eerst gekeken naar wijknetwerken en sociale verbanden (taakgroep en wijkteam zijn daar al voorbeelden van) en waar mogelijk zijn dat collectieve verbanden.
- Er wordt integraal gewerkt en vooral praktisch en resultaatgericht.
- Burgers doen veel, maar de steun van professionals zoals het wijkteam-koppel (maar ook de wijkwethouder of anderen) is soms nodig.

Op grond van de theorie blijken de DeventerWijkAanpak en WelzijnNieuweStijl dus bijna synoniem.

In een uitgebreide sessie (Holten 28 juni 2011) met de wijkambtenaren en wijkopbouwwerkers hebben we dit via een enquête ook getoetst - schriftelijk per wijkteamkoppel gevolgd door plenaire discussie. Iedereen herkende zich geheel in de bakens van WNS en gaf aan dat de DWA hier aan voldeed. Maar toch....

We vroegen in die sessie ook naar de relatie tussen de DWA en de prestatievelden van de Wmo. De wijkkoppels gaven per Wmo-prestatieveld de bijdrage van de DWA aan elk prestatieveld aan. Daarbij viel gelijk op dat de DWA zich sterk richt op sociale samenhang en leefbaarheid (eerste prestatieveld Wmo) en verder vooral een signalerende, verwijzende en procesvolgende en -begeleidende rol heeft op specifieke welzijns- en zorgterreinen zoals jeugd, mantel/vrijwilligers, maatschappelijke participatie van mensen met beperkingen, verslaving, OGGZ en maatschappelijke opvang.

2.6 Vraaggericht en signalerend

We constateerden in 1994 (Besturen met liefde ...) dat de DWA afwachtend is ('professionals met handen op de rug') en extreem uitgaat van 'de' vraag of eventueel de vraag achter de vraag. Dat is ook nu nog een sterke kant van de DWA zoals velen in de interviews ook stelden.

Maar vraaggericht werken is moeilijker dan gedacht. 'De vraag' is nogal een fuzzy begrip²⁴

- Er bestaat meestal geen 100% gearticuleerde en heldere vraag.
- De vraag is niet constant. Vandaag vraagt iemand om X, maar morgen (als het minder gaat) om X+1 of (als het beter gaat) om X-1.
- Mensen anticiperen hier vaak weer op. Wie aftakelt, vraagt vandaag al hulp en zorg aan voor de dag van over-over-morgen.
- Tegelijkertijd bestaat er ook zoiets als 'vraag-verlegenheid'. Lang niet elke vrager durft elke vraag zo maar bij iedereen neer te leggen. Het hemd (familie) is hier nader dan de rok (buren, kennissen).
- Vraag en aanbod zijn geen los van elkaar staande entiteiten. Een bepaald aanbod kan resulteren in een nieuwe vraag, of een verschuiving van de vraag (als X er niet is, maar Y wel, geef mij dan maar Y).
- Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod is geen kwestie van een eenmalig gesprek, van het 'even in kaart brengen van de vraag', maar van een dialoog; zelf soms een permanente dialoog, waarbij vrager en aanbieder elkaar iets leren, elkaar opvoeden.
- Vraag is er alleen naar iets dat bij de vrager min of meer bekend is. Het aanbod stuurt dus in grote mate de vraag: vragen naar de bekende weg en de bekende dingen.

Vraaggericht werken is dus lastig. Er moet zeker outreachend gezocht en signaleerd worden. Dat kan het opbouwwerk doen en die weg blijkt recent bij de DWA ingezet (zie ook de concept opdracht van gemeente aan Raster 2012):

'Als ook sprake is van een gebrekkige participatie op andere terreinen dan

Noot 24 Zie hier ook: De rechte weg van vraag naar aanbod bestaat niet. DSP-groep/Ruijterveer, December 2003 (Bart Lammers, Karin Schaafsma en Paul van Soomeren). Te downloaden via: www.dsp-groep.nl.
Zie ook: The Paradox of Choice; why more is less, Barry Schwartz, Harper, 2004

de wijkaanpak is het ook een taak van het opbouwwerk wijkaanpak om door te verwijzen of toe te leiden naar achterliggende voorzieningen, zodat onderlinge netwerken worden versterkt, drempels worden verlaagd en kansen voor sociale stijging worden gepakt. Deze zienswijze betekent een vernieuwde, flexibele werkwijze van het opbouwwerk binnen de wijkaanpak, geconcentreerd rond twee kernfuncties in de wijk: presentie in de buurt en verbindende professional. De wijkaanpak wordt zodoende sterker dan voorheen een instrument van samenlevingsopbouw.' (.....)

'Tegelijkertijd zal er meer tijd worden vrijgemaakt voor de taak van signalering en interventie (in de betekenis van WelzijnNieuweStijl). De wijkanalyse en de daarop gebaseerde wijkagenda vormen het richtsnoer voor de inzet van deze taak. De regie-uren blijven verbonden aan een vaste opbouwwerker per wijk. De uren voor taakgroepondersteuning, signalering en interventie worden op basis van programmering – zoals hiervoor aangegeven – ingezet in alle wijken. Op deze wijze wordt ook tegemoet gekomen aan de wens van Raster voor het slechten van de schotten tussen de verschillende onderdelen van het opbouwwerk en kan het opbouwwerk een meer herkenbare rol gaan vervullen. De bevindingen van het traject WelzijnNieuweStijl (PvS: dit traject/deze rapportage) kunnen aanleiding geven tot nadere afspraken over deze ontwikkeling.'

Binnen de DWA, maar ook tussentijds en los van de harde tweejaarlijkse cyclus, gaat het opbouwwerk (wijkgericht en algemeen) dus op zoek naar vragen op Wmo-prestatievelden.

Prima dat het opbouwwerk dat doet, maar hier zouden ook best bewoners ingezet kunnen worden. Ook bewoners kunnen in hun buurt en kennissenkring zoeken naar mensen met tijdelijke of chronisch verminderde zelfredzaamheid (mensen met beperkingen, vereenzaamde en geïsoleerde mensen, kwetsbare ouderen) en naar mensen met kansen (Sterrenzoeken). Het spreekt voor zich dat de mensen van Raster hier terughoudend in zijn ("pas op Paul, opbouwwerk is echt een vak en dat doet elke buurman niet zo maar!"), maar de wil – en het kader in de vorm van de DWA – is er om hier mee aan de slag te gaan.

2.7 Conclusies en aanbevelingen

Proces

De DeventerWijkAanpak is met gemiddeld zo'n tweehonderd taakgroepen²⁵ (clubjes die met een kern van gemiddeld zes bewoners samen een klus klaren) op zowel sociaal als fysiek terrein effectief vraag opdiepend bezig. In totaal schatten we dat gemiddeld zo'n kleine 3.000 Deventenaren per jaar actief zijn. Daarbij is sprake van een jaarlijks flinke doorstroming. De op het wijk-pluche klevende buurtburgemeesters (oud, grijs, wit en uitgezakt) krijgen – ook door structurele maatregelen – geen kans. Sterk punt is dat de DWA stadsbreed draait en dus geen stigmatiserende werking heeft op bewoners van een zwakke (pracht) wijk.

De DWA heeft nog meer 'mooie' karaktertrekken. Er bestaat een slimme verbinding tussen het sectorale werken (liefde voor het vak) en het integraal/gebiedsgericht werken (liefde voor de stad). De systeemwereld van de instellingen en de leefwereld van de bewoners blijven ieder in hun eigen

Noot 25 In 2010 waren het er 219.

kracht en recht staan, maar worden wel gecombineerd. We komen daar in deel 2 nog op terug, want deze karaktertrek van de DWA mag wel weer eens iets opgepoetst worden. Daarnaast beschikt de DWA - door haar geboorte en ouders (Ien en Jan van de Sociale Vernieuwing) - over een uniek participatie-gen dat de vraag uit de leefwereld van de bewoners direct door koppelt naar het politiek-bestuurlijke niveau (wijkwethouder, contact raads-lid). Dit zonder dat deze bobo's de vraag kunnen afpakken of overnemen. Ook dit karaktertrekje raakte een beetje in de vergetelheid en we stoffen het in deel 2 van deze rapportage weer af.

De twee genoemde karaktertrekken zijn namelijk weer helemaal 'in' en dui-ken anno 2011 in nieuw jargon op, waarbij burgers in hun kracht gezet wor-den, zelfwerkzaamheid nodig is, participatie cruciaal blijkt en de participatie maatschappij zich zelfs al warmloopt om de verzorgingsstaat te vervangen. Tot zo ver het proces van de DWA.

Inhoud

Inhoudelijk is de DeventerWijkAanpak vooral van de leefbaarheid en de so-ciale samenhang ... samen zelf als bewoners in de buurt de handen uit de mouwen steken. Via uitgebreid netwerken en *samenwerken* de straat, buurt en wijk fysiek en sociaal goed in de gaten houden: signaleren, waar nodig even bijspringen en doorverwijzen en daarna de zaak in de gaten houden. Daarbij is de DWA in de loop der jaren meester geworden in het efficiënt en effectief opdiepen van de vraag van bewoners in de wijk - en de vraag ach-ter de vraag - om vervolgens die bewoners ook weer zelf aan de slag te laten gaan. De DWA is kampioen zelfwerkzaamheid en voldoet – op het terrein leefbaarheid en sociale samenhang – geheel aan de doelen en ba-kens van WelzijnNieuwestijl.

En de (informele) zorg?

Maar de DWA is niet van de echte zorg - bijvoorbeeld aan mensen met be-perkingen, verslavingen of specifieke problemen. Dat kan eigenlijk ook nau-welijks gezien haar achtergrond en opvoeding. De DWA is immers een kind van de sociale vernieuwing, actief op leefbaarheidsterrein en met als sym-bool de bezem. Veel breder en dieper dan dat kan de DWA ook niet gaat, door het beschikbare budget (€ 1,8 miljoen per jaar = € 20,- per bewoner per jaar) en de beschikbare personele capaciteit. Daar kan je veel moois mee doen, maar niet veel meer dan nu gedaan wordt.

Denk dus niet dat de DWA nog wel even 'in de wijk' de grote decentralisatie operaties en transities (AWBZ/Wmo, Jeugdzorg en werk) kan 'wegzetten' of zelfs kan ondersteunen. Dat gaat met het huidige budget, capaciteit, imago en de bestaande DWA-genen niet lukken.

Signaleren als kans

Wat wel mogelijk moet zijn, is slimme koppelingen met uitdagingen die er op andere Wmo-prestatievelden liggen. Daarbij dan vooral in signalerende zin. De DWA wijkmanager (gemeente) en wijkopbouwwerker (Raster) weten als koppel heel veel over bewoners in hun wijk. Koppeling tussen dit wijkkoppel en het reguliere opbouwwerk geeft weer extra mogelijkheden. Koppeling naar andere wijkconsulenten, -coaches, -agenten en nog zo wat, geeft nog weer meer mogelijkheden.

En ook de gewone bewoner-deelnemers aan de DWA weten natuurlijk heel veel over hun burens, buurtgenoten en anderen. Als elk van de 3.000 Deven-tenaren die actief zijn in de DWA, eens in de zoveel tijd naar de burens links, rechts, voor, achter, boven en beneden kijkt, dan hebben we opeens een

kleine 20.000 Deventenaren in beeld.

Signalerend kan de DWA dus een belangrijke rol spelen in Wmo verband: het wijkkoppel, breder het opbouwwerk en andere wijkfunctionarissen, maar zeker ook de DWA-actieve bewoners.

Bonding – bridging – linking - connecting

Het door Robert Putnam²⁶ uitgewerkte duo 'bonding' (versterking van sociale groepen/gemeenschappen) en 'bridging' (versterking van sociale netwerken) breiden we hier dus uit met het begrip 'linking': signalering en vervolgens toeleiding naar achterliggende voorzieningen. Maar er bestaat ook nog zoiets als 'Connecting'. Vanuit de vraag van bewoners blijkt vaak dat er in de systeemwereld geen connecties gelegd zijn, terwijl die er wel zouden moeten zijn: afdelingen, diensten communiceren onderling gebrekkig; zeker als dat nog weer heel andere (regionale) instellingen zijn. De 'systeemwereld verbinden' is dus vaak ook een resultaat van bewoners initiatieven. Sterker nog, dit was in de eerste jaren een veel explicieter benoemd doel van de DWA: het aanbod vanuit de systeemwereld beter krijgen.

Kortom...

De DWA is dus voor leefbaarheid en sociale samenhang een pracht methode die zich in 20 jaar bewezen heeft.

In bredere zin (welzijn, zorg, sociale problemen) kan de DWA misschien meer doen op het terrein van de signalering en doorverwijzing van problemen die aanpak vereisen. De DWA kan en moet proberen daar steviger op in te zetten.

Er moet echter gewaakt worden de DWA in zijn huidige vorm te zeer te belasten met taken op (nieuw gedecentraliseerde) op terreinen als welzijn, zorg en werk. Daar is de huidige DWA gewoon te klein voor en niet voor toegerust.

Dit laat onverlet dat er een uitdaging ligt:

- De DeventerWijkaanpak heeft 20 jaar ervaring in het effectief en efficiënt betrekken van Deventernaren bij 'de leefbaarheid in de wijk'.
- Uitbreiding en uitbouw is mogelijk door meer en betere signalering (en vervolgens doorverwijzing) van sociale en zorg-achtige problemen.
- Maar kan de kracht van de DWA misschien ook gebruikt worden door de wijkbewoners niet alleen met leefbaarheid, maar ook met het verlenen van informele zorg aan de slag te laten gaan.

Een uitdaging voor de komende 20 jaar van de DeventerwijkAanpak 2.0: werken aan een leefbare en aan een zorgzame wijk!¹

Noot 26 Zie ook bijvoorbeeld het debat 'Van barbecue tot burenhulp' met Robert Putnam op www.wmoindebuurt.nl

3 Hoe verhoudt de DeventerWijkAanpak zich tot...

3.1 Zeven andere aanpakken

Er bestaan in Deventer meerdere aanpakken die zowel wijk/gebiedsgericht zijn als een zware sociale²⁷ component hebben en daarmee relevant zijn in het kader van dit onderzoek. We kwamen tot zeven (of eigenlijk zelfs misschien wel acht) aanpakken:

1 DeventerWijkAanpak (DWA)

De reeds besproken DeventerWijkAanpak die 20 jaar geleden gestart is en die stads (en dorps-) breed bestaat. Nadruk op de dagelijkse leefomgeving van bewoners met onderwerpen als verkeersveiligheid, zorgen dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor hun buurt, speelmogelijkheden voor kinderen, hangende jongeren, sociale veiligheid en de zorg voor meer sociale contacten in de wijk. De DWA is totaal vraaggericht, maar alleen als bewoners zelf (ook) aan de slag gaan, gaat de gemeente en/of het opbouwwerk ook wat doen. Klein budget (€ 20 per inwoner per jaar)

2 Wijkaanpak Rivierenwijk en Keizerslanden

Herstructurering/ISV later vooral bekend geworden onder de naam VogelLaarwijken of VogelLaanwijken. Zware inbreng van de woningcorporatie (met veel bezit in de wijk) die trekker is. Zwaar sociaal programma (met inbreng van o.a. Raster) gestart in 2005 en loopt door tot en met 2017. Groot budget met bijvoorbeeld in de Rivierenwijk een omvang van 16 miljoen alleen al voor het sociale programma (dus ongeveer € 300 per bewoner van de Rivierenwijk per jaar.²⁸).

De VogelLaan-wijkaanpak is op dit moment financieel de zwaarste sociale aanpak door zijn concentratie op een klein gebied. Maar deze aanpak stopt in 2017. We kunnen er veel van leren (denk ook aan aanpakken als Kolonisten, PAK en Sterrenvinder), maar in deze moeilijke tijden van bezuiniging zal er hoogstens verder gegaan kunnen worden met een 'light versie'. Dat zou GebiedsGerichtWerken kunnen zijn in combinatie met de DeventerWijk-aanpak en Wonen-welzijn-zorg gebieden.

Noot 27 Het begrip 'sociaal' gebruiken we hier breed. Het betreft zowel burger/bewonersparticipatie als de prestatievelden van de Wmo: 1. leefbaarheid en sociale samenhang, 2. preventieve ondersteuning jeugd, 3. informatie, advies en cliëntondersteuning, 4. mantelzorg en vrijwilligers, 5 en 6. participatie van - en individuele voorzieningen voor mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of psychosociaal probleem, 7-9. maatschappelijke zorg en de aanpak van huiselijk geweld.

Noot 28 De info van betrokkenen als Marten Schutter, Jan Roncken en Dik Gersen verschilt hier soms enigszins (exact jaartal, exact budget), maar globaal komen we op 16 miljoen voor de periode 2005-2017: het 1^e sociaal programma (2005-2010) bedroeg 2 miljoen (gemeente + corporatie) voor sociaal en leefbaar en de tweede (2011-2016) 4,8 miljoen (gemeente + corporatie) maakt samen 6,8 miljoen. Daar komt jaarlijks gemiddeld 2,8 miljoen bij gedurende 2008-2017 (10 jaar) in kader VogelLaar, maar dit wordt alleen in periode 2008 t/m 2011 sociaal ingezet, dus 11,2 miljoen. Samen komen we zo over periode 2005 t/m 2017 alleen voor 'sociaal' globaal op 16 miljoen in 12 jaar = € 1.333.333,- per jaar voor de ongeveer 4500 Rivierenwijkers = € 300,- per bewoner per jaar.

3 Gebiedsgericht werken (GGW)

Een relatieve nieuwkomer die startte met de bestuursopdracht van 10-01-2011 en die in drie buurten gaat spelen: Zandweerd Noord, Rode dorp en Colmschate Zuid. Dit zijn geen herstructureringsbuurten, maar er is wel sprake van een begin van een neergaande spiraal. Experimenteren met aansturing door bewoners van het aanbod dat de gemeente/systeemwereld van plan is te doen (beleidsagenda). Geen budget; de operatie moet budget neutraal plaatsvinden.

GebiedsGerichtWerken (GGW) zou idealiter volgens de geïnterviewden de beleidsagenda van de gemeente (en ook andere belangrijke partijen in een gebied, denk aan corporaties, zorginstellingen, bedrijven) inzichtelijk moeten maken²⁹. Daarna kunnen bewoners dat aanbod beïnvloeden, maar eventueel zelfs dat aanbod overnemen ('geef maar hier ... dan doen we het als bewoners zelf wel voor dat bedrag'). De bewoner wordt dan van consument opeens producent: hij/zij gaat zelf aan de slag. Hoe dat in zijn werk moet gaan, is nog niet helemaal helder en er liggen dan ook basale, maar cruciale vragen als: wie beslissen hierbij mee en hoe komen we tot een representatieve afspiegeling van de bevolking? Zullen bewoners dat wel willen doen³⁰ en/of aankunnen? Een stevige brainstorm lijkt hier aan te bevelen.

Opvallend is dat bijna alle geïnterviewden het nieuwe GGW en de oude DWA zien als twee kanten (aanbod/vraag) van een medaille. De twee zouden na enige tijd dan ook samen moeten komen in een systeem:

$GGW + DWA = DGA$ (Deventer Gebiedsgerichte Aanpak)³¹.

3a DorpsOntwikkelingsPlannen: DOP's

Deze DOP's komen voort uit de DWA, maar zijn eigenlijk al een voorbeeld van GGW; vandaar dat we er maar een sub van maken. DOP's zijn gebiedsagenda's van bewoners. In dialoog met B&W worden afspraken gemaakt over wie waarvoor verantwoordelijkheid neemt. De DOP-aanpak is ontstaan door een subsidie van de provincie en heeft zich in de lichte ontwikkeld. De werkwijze van de DOP's bevat een belangrijke aanvulling op de wijkaanpak. Bij de wijkaanpak gaat het om concrete initiatieven op gebied van leefbaarheid en sociale samenhang die binnen een periode van 2 jaar klaar kunnen zijn. Bij de DOP's gaat het om onderwerpen die voor de bewoners belangrijk zijn om ook in de toekomst prettig te kunnen wonen en samenleven. De DOP's leiden tot een dorpsagenda. De onderwerpen gaan de reikwijdte, de periode en vaak ook het budget van de wijkaanpak te boven. De realisatie vraagt niet alleen inzet van bewoners en hun wijkbudget maar ook van de gemeente en haar beleid. Het college gaat daarom ook in dialoog met bewoners en maakt afspraken met hen over wie waarvoor verantwoordelijkheid neemt.

De ervaringen met de DOP's zijn zeer positief. Een groep bewoners blijkt in staat is om een agenda voor het dorp op te stellen. Daarbij weet men veel bewoners betrekken. De gebiedsagenda's dragen een realistisch karakter. Er is een goed evenwicht tussen de verantwoordelijkheid die door bewoners

Noot 29 En lijkt daarmee erg op de WOP's die eind jaren 90 in Deventer gemaakt werden om daarmee alle investeringen per wijk helder op een rij te krijgen.

Noot 30 Interessant detail is dat GGW een duidelijke breuk vormt met de theoretische onderbouwing die vijftien jaar eerder over de producentenrol van de bewoners in de DWA gegeven werd. Zie hier in concreto Liefde voor de stad en liefde voor het vak, pagina 18 kolom 3 waarin wethouder Bugter en ambtenaar Schuttert een goed onderbouwd pleidooi houden om de bewoners juist NIET te belasten met de verantwoordelijkheid van de publieke dienstverlening (en alle budgettaire ellende daaromheen).

Noot 31 Dat DGA bij de belastingdienst staat voor Directeur Groot Aandeelhouder lijkt ons eerder een pre dan een contra: de wijkbewoner in de rol van DGA.

en die door de gemeente worden genomen. Het succes van de DOP's wordt ook bepaald door de herkenbare schaal van het dorp. Ook de ondersteuning is een belangrijke voorwaarde. Het lijkt ons van belang om deze aanpak door te zetten naar het stedelijk gebied.

4 Sociale agenda

Onderdeel van de Middellange termijn beleidsagenda. Betreft vooral de speerpunten voor de komende vier tot acht jaar. Abstract beleidsmatig overzicht van de plannen/koers voor komende jaren op alle terreinen. Nadruk: bewoners moeten (weer) meer zelf doen, zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid, activering.

5 Welzijn Nieuwe Stijl

Door VWS in 2010 gestart programma met drie hoofddoelen en acht bakens: 1. gericht op de vraag achter de vraag; 2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger; 3. direct er op af; 4. formeel en informeel in optimale verhouding; 5. doordachte balans van collectief en individueel; 6. integraal werken; 7. niet vrijblijvend, maar resultaatgericht; 8. gebaseerd op ruimte voor de professional. Door Deventer is WNS geïncorporeerd in de sociale agenda (zie boven) en WNS is door Raster omarmd om deels gericht op kwetsbare groepen meer preventief aan de slag te gaan.

De sociale agenda (4) en WNS (5) zijn inderdaad een abstract beleidsmatig kader – nog zonder een heldere probleemanalyse, definiëring en doelgroep aanduiding (kwantitatief) – dat vooral laat zien wat er bestuurlijk 'op de rol' staat. Daarbij wordt beleidsvoorbereidend gekeken naar de grote Wmo transitie die in 2013 zijn beslag moet hebben gekregen en de Jeugdzorg transitie die in 2016 klaar moet zijn³². Er moet binnen het kader van de sociale agenda gewerkt worden, maar daarbij ontbreken (nog) de meetbare/evalueerbare doelen. Of zoals een van de geïnterviewden zei: *'Het moet nog komen tot een operationele uitrol'*. Het kader wordt gevormd door begrippen als 'laat bewoners meer zelf doen', 'zelfredzaamheid', 'zelfwerkzaamheid', 'actieve bewoners die actief werken of bijdragen (arbeidsparticipatie), die sociaal participeren (sociale contacten) en maatschappelijk participeren (verantwoordelijkheid nemen vooral in eigen buurt/wijk)'. Daarbij zijn er sluitende ketens voor de meest kwetsbaren (kinderen, mensen met beperkingen).

6 Wonen-welzijn-zorg (WWZ)

Het streven is dat per 01-01-2015 tenminste de helft van de Deventer huishoudens in een woonservicegebied woont. In een woonservicegebied zijn voorzieningen aanwezig op terrein van wonen³³, woonomgeving, ontmoeten, zorg en welzijn³⁴. Doel hiervan is dat burgers zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.³⁵ Er komen veertien WWZ zones. Deels zijn dit dezelfde als de zeven wijken van de DWA. De tweede helft van 2011 en 2012 zullen vooral besteed worden aan het helder krijgen van het beschikbare WWZ aanbod en de WWZ vraag per wijk; daarvoor is ook een provinciaal

Noot 32 Zie hiervoor de jeugdagenda als onderdeel van de Middellange termijn beleidsagenda.

Noot 33 Aanpasbare woningen, of woningen die geschikt zijn voor zorgbehoevenden (bijvoorbeeld levensloopbestendig en 0-treden).

Noot 34 Zie 'Uitvoeringsplan Wonen-welzijn-zorg 2011-2015' (Deventer april 2011). Genoemde voorzieningen zijn omschreven in bijlage 4 van het plan (normeringslijst).

Noot 35 Informele zorg kan dan een belangrijke rol spelen (mantelzorg, vrijwillige inzet, burenhulp) en daardoor wordt druk op de dure formele zorg voorkomen/uitgesteld.

budget beschikbaar.

De WWZ plannen vormen volgens enkele geïnterviewden de welzijn&zorg tegenhanger van de DeventerWijkAanpak; het ophangen van een WWZ-vangnet voor mensen met beperkingen en kwetsbare ouderen die daardoor gewoon 'onder de mensen' en 'in de wijk' kunnen blijven wonen. In de WWZ-plannen is er sprake van de inventarisatie van het aanbod (van huisarts via 0-treden woningen tot de klussendienst die in elk WWZ-gebied aanwezig is) en een inventarisatie van de vraag. De aanpak lijkt daarmee 50-50/aanbod-vraag gericht. Dat is anders dan aanpakken zoals in Almere (Eigen Kracht Wijzer), of Haarlem (Hof 2.0³⁶) die veel sterker vraag gericht zijn. De WWZ-aanpak in Deventer lijkt zich daarmee tussen de DWA en GGW te positioneren. Over de relaties WWZ met GGW hoort men weinig – logisch omdat beide aanpakken nog op de tekentafel liggen. Maar de relatie WWZ en DWA wordt door enkele geïnterviewden probleemloos gelegd, al lijkt men daarbij misschien iets te makkelijk over de verschillen heen te stappen (veertien wijken versus zes, hoe ga je vraaggericht werken in de welzijn&zorg sector, hoe combineer je het aanbodgerichte WWZ met de 100% vraaggerichte DWA). Daarbij vooral ook de uitdaging die we op het einde van hoofdstuk 2 presenteerden: de DeventerWijkAanpak en Wonen-Welzijn-Zorg combineren is een optie – zeker met een blik op de grote maatschappelijke problemen van de komende decennia – maar pas op de DWA te snel te zwaar te belasten.

Overig

Kijkend naar de begroting van de gemeente (productenraming) zijn er nog meer onderwerpen/producten die een link hebben met 'sociaal' en 'wijk'. Denk aan algemeen maatschappelijk werk (200³⁷), maatschappelijke opvang en verslavingszorg (201), volksgezondheid (202), Wmo verstrekkingen en overig (203 en 204), kinder- en jeugdbeleid (214/215), buurtwerk (221), ouderen (223) en vrijwilligersbeleid (225). De link naar werk&inkomen (401, 404, 405), sport (240/241) en onderwijs (210-213) laten we dan nog weg.

3.2 Conclusies en aanbevelingen

Kijkend naar de verhouding tussen de DeventerWijkAanpak en de andere wijkgerichte en/of sociale aanpakken, lijkt er sprake van erg veel aanpakken naast elkaar. Dat brengt ons op de volgende zorgpunten:

Ten eerste is het nog lang niet iedereen duidelijk is 'wat er nu allemaal op de rol staat en hoe zich dat tot elkaar verhoudt'. Het zou helpen als er bijvoorbeeld helder gecommuniceerd wordt dat:

- 1 de *sociale agenda en WNS* een breed abstract *kader* vormen. Een denkrichting (beleidsvoorbereiding) waarin concrete aanpakken moeten worden vormgegeven;
- 2 *DWA, GGW en WWZ drie kanten van een medaille* zijn die te zijner tijd ook echt als één medaille gebruikt gaat worden³⁸. Een medaille met een aanbod kant (GGW), een aanbod en vraag kant (WWZ) en een vraagkant (DWA). Experimenteren met GGW (en WWZ) zou moeten dienen om te

Noot 36 Zie: <http://www.wmowonen-nh.nl/nieuws/hof-2.0-nieuwe-wmo-aanpak-in-haarlem>

Noot 37 Productnummers zoals genoemd in de reguliere productenraming van de gemeente Deventer.

Noot 38 In tegenstelling tot het gewone woordgebruik heeft elke medaille natuurlijk 3 kanten. Iedereen vergeet altijd de zijkant!

bezien of aansturing van de gemeentelijke (en breder: systeemwereld) beleidsagenda en het overdragen van verantwoordelijkheden naar bewoners gaat lukken en hoe dat dan werkt. Daarbij moet nadrukkelijk gekeken worden naar de link met WWZ.

3^{er} op korte termijn *één wijkindeling* komt³⁹.

Ten tweede verdient het aanbeveling om deze aanpakken beter uit te werken en ook beter theoretisch te funderen. Daarbij is vooral het trio DWA, WWZ en GGW van belang. Bepaal minimaal de doelen en de verwachte concrete resultaten en effecten. In deel 2 van deze rapportage reiken we meer noties en theoretische onderbouwingen aan. Zeker bij de link tussen DWA en GGW geeft de aanpak van de DorpsOntwikkelingsPlannen (DOP's) een nuttig, goed werkbaar en concreet voorbeeld van hoe te werk te gaan. De DOP aanpak breder in de stad gebruiken lijkt ons dan ook een goede weg.

Ten derde moet er gekeken worden naar de meetbaarheid van de te stellen doelen per aanpak. Voor GGW en WWZ zal dat ongetwijfeld nog uitgewerkt worden. Tip daarbij is wel om vooraf al goed te bepalen welke meetbare doelen gesteld gaan worden en hoe dat later gemeten gaat worden. Gebruik daarvoor wat slimme evaluatiemethodologie⁴⁰.

Voor de DWA geldt dat weliswaar altijd helder is aangegeven wat het centrale succes criterium is – te weten inzet van bewoners (meedoen) – maar desondanks kampt de DWA vanaf de start met het probleem dat er niet strak – bijvoorbeeld met een jaarlijkse monitor – wordt bijgehouden hoe het nu kwantificeerbaar met die inzet en dat 'meedoen' gaat⁴¹. We doen daarvoor in deel 2 een voorstel (meet het ook in 'tijd/uren').

Noot 39 De verschillen in wijkindeling tussen DWA en WWZ zijn veel minder groot dan men op het eerste gezicht denkt. Er circuleren bovendien al concrete voorstellen.

Noot 40 En lees wat werk van methodologen zoals bijvoorbeeld Ray Pawson en Nick Tilley: *Realistic Evaluation* (Sage 1997) en denk nog eens terug aan diepe gedachten die wij eerder in onze 'Deventer liefde rapportages' spuiden over 'evalu-leren'.

Noot 41 De rapportages van Fransien Attema (AenW-Deventer) uit 2003, 2006 en 2009 zijn heel nuttig, maar meten dat niet. Ze meten van de DWA wel bekendheid, populariteit, de intensiteit van werkkraft van betrokkenen, etc. In jargon: genoemde rapportages meten de output bij de betrokkenen, maar niet de outcome (de maatschappelijke effecten).

DEEL 2

Dilemma's en uitdagingen



4 Tijd is geld en geld is tijd

Een hoofdstuk dat alleen gelezen hoeft te worden door mensen die bewoners serieus nemen

4.1 Inleiding

Bij aanpakken en programma's als de DeventerWijkAanpak en WelzijnNieuweStijl, maar ook bij WonenWelzijnZorg gaat het er (mede) om dat bewoners actief worden en betrokken raken. Zelfwerkzaamheid op het terrein van leefbaarheid en sociale samenhang, maar ook zelfwerkzaamheid op het terrein van informele zorg (vrijwilligerswerk, mantelzorg, steun en dienstverlening). We zullen nog zien dat we met het betreden van het terrein van actief burgerschap een andere wereld betreden (te weten de leefwereld van de bewoner) en dat in die andere wereld ook andere wetten gelden. Bij vrijwilligers en mantelzorgers gaat het om een eigenstandige rol met een intinsieke motivatie: plicht, liefde, lol, interesse ...

In de systeemwereld van de instellingen rekenen we handig met geld, maar die rekeneenheden werkt in de leefwereld van bewoners niet, want daar gaat in het vrijwilligerswerk en mantelzorg nou juist geen geld om.

Door dit simpele gegeven (b)lijkt alle vrijwillige inzet van bewoners opeens te verdampen. Het lijkt wel of hun werk 'niet echt' is. Klein bier dat we nauwelijks serieus kunnen nemen. Een verkeerde suggestie, want een David kan opeens groter en machiger blijken dan een Goliath.

4.2 Hoe David een Goliath wordt

Het is maar hoe je de Davids en Goliaths in Deventer bekijkt. De DWA heeft een klein budget, maar is vooral gericht op het opdiepen van de vraag en het vervolgens faciliteren van de zelfwerkzaamheid van bewoners.

Om tot eerlijke en kloppende vergelijkingen komen, moeten we dus ook uitrekenen wat burgers investeren. Nu is het punt natuurlijk dat bewoners nauwelijks geld investeren. Hun investering is er een van energie, actie ... ze investeren vooral tijd. Wat betekent dat dan concreet?

We lieten al zien dat er 219 taakgroepen binnen de DWA aan de slag zijn, waarin zo'n zes bewoners in de kern echt actief zijn en zes bewoners iets meer zijdelings betrokken zijn.

We gaan er vanuit dat elk van de kernleden gemiddeld vier uur per week aan hun taakgroepwerk besteedt; dat is naar beneden afgerond tweehonderd uur per jaar.

We komen dan in totaal op:

- Kernleden: 219 taakgroepen x 6 actieve leden x 4 uur per week x 50 weken = 250.000 werkuren per jaar voor heel Deventer.⁴²
- Betrokken leden: 219 taakgroepen x 6 betrokken leden x 1 uur per week x 50 weken = 65.000 werkuren per jaar voor heel Deventer.

Noot 42 We rekenen hierin ook het werk mee dat in de wijkteams verricht wordt door bewoners (vandaar dat we met het vrij hoge getal van 50 weken rekenen)..

Totaal generaal (naar beneden afgerond) 300.000 uren.

Uitgaande van een modaal inkomen met een economische waarde van twintig euro per uur⁴³ representeren deze 300.000 bewoners-zelfwerkzaamheid-uren in totaal een waarde van € 6.000.000 per jaar.

De rekensom oogt misschien bespottelijk, maar laat wel zien dat een flinke groep bewoners met hun inzet in tijd opeens erg veel blijken te 'investeren'. Sterker nog: waar de overheid zoals we zagen ongeveer € 1.800.000,- in de DWA investeert per jaar, investeren bewoners meer dan 3x zo veel in de DWA per jaar (€ 6.000.000,-) met hun werkkraft en uren.

Het 'kleine bewonersgepriegel' wordt zo van klein bier toch opeens best wel een beetje groots en meeslepend.

Overigens geldt datzelfde voor de vele duizenden mantelzorgers, vrijwilligers en ondersteuners die op vele andere terreinen actief zijn in het bieden van informele zorg. Welbeschouwd is het dus vreemd dat een overheid die steeds vaker roept dat 'burgers zelf actief moeten worden' nauwelijks zicht heeft op de vrijwillige inzet van burgers. Gemeente en instellingen hebben talloze resultaatrekeningen, begrotingen, balansen en verlies en winst rekeningen ... maar de vrijwillige inzet van burgers en buitenlui komt daar niet in voor.

Onze rekensommen laten daarmee dus ook zien hoe we zelfwerkzaamheid en bewoners initiatieven meetbaar zouden kunnen maken.

Ons voorstel⁴⁴ is om voortaan veel beter te kijken naar 'investering in tijd' die door bewoners gedaan wordt. Een initiatief kan op die manier eindelijk ook eens meer kwantitatief benaderd worden: hoeveel uren werden er door hoeveel personen in geïnvesteerd? Een dergelijke aanpak zou uitgewerkt moeten worden, waarna een vrij eenvoudige monitoring mogelijk wordt (een boekhoudschriftje met daarin geen geld, maar uren). Bijvoorbeeld:

Taakgroep	Aantal betrokken bewoners		Domein ⁴⁵
	Intensief uren	Extensief uren	
<i>Jagtlaan club</i>	196	212	<i>Onderwijs / School</i>
<i>Kaarten club</i>	76	19	<i>Wonen / welzijn</i>

Die uren zijn omrekenbaar naar geld en worden daarmee vergelijkbaar met financieel monetaire investeringen. Letterlijk: tijd is geld.

Let wel: tijd blijft altijd tijd en we moeten niet de fout maken om als doorgeslagen econometristen alle tijd als geld te zien. We moeten ook niet denken dat we die uren nu als overheid (big brother) moeten en kunnen gaan 'aansturen' en er een regiefunctie op krijgen. Dat is systeemwereld blabla die niet in de leefwereld van vrijwilligers past zoals we in het volgende hoofdstuk nog zullen zien. Het gaat er ons hier slechts om dat we in deze tijden van bezuiniging en een sterke monetair-economische nadruk een maat hebben om de vele kleine

Noot 43 Voor de goede orde: de redenering is evident onzinnig, want vrijwilligerswerk wordt niet betaald en dat geld zou er ook niet zijn. Desondanks levert de doorrekening 'for the sake of argument' een leuk inzicht op. We volgen hier overigens ook Lucas Meijs, Nederlands bekendste vrijwilligers professor (Erim; Erasmus Universiteit van Rotterdam). Hij hanteert bij vergelijkbare berekeningen net als wij hier doen een modaal inkomen.

Noot 44 Zie ook het leefwereld/systeemwereld schema in hoofdstuk 6 onder 'rekenenheid'

Noot 45 Denk aan: wonen, woonomgeving, zorg, welzijn, onderwijs, jeugd, etc.

investeringen van mensen helder voor het voetlicht te krijgen opdat ze meegenomen worden in de afwegingen.

De door bewoners geïnvesteerde uren kan je het DeventerWijkAanpak-multiplier effect noemen. Een investering van de gemeente op het terrein van leefbaarheid en sociale samenhang levert een veelvoud op in de vorm van burgerinitiatieven, zelfwerkzaamheid en dus concrete tijdsinvesteringen van bewoners.

In de huidige discussie over de decentralisatie van zorg en welzijntaken in het kader van de Wmo is sprake van eenzelfde redenering (die zich echter nog zal moeten bewijzen). De grote achterliggende gedachte van de huidige decentralisaties zoals die in het kader van de Wmo en de Jeugdzorg plaatsvinden is immers dat het werk lokaal effectiever en efficiënter uitgevoerd kan worden. Een cruciaal begrip dat daarbij opduikt is 'informele zorg'. Lokaal zou er via mantelzorg, vrijwilligerswerk, buurtcontacten en onderlinge hulp zorg geboden moeten en kunnen worden. Informele zorg die voorkomt dat er dure formele zorg nodig is.⁴⁶

4.3 Van tijd naar kwali-tijd ... iets over geluksbeleving

Recent onderzoek naar geluksbeleving⁴⁷ laat zien dat mensen gelukkiger worden van immateriële ervaringen dan van het aanschaffen van materiële goederen (*"Principle 1: Buy experiences instead of things"*). Een belangrijke verklaring is dat 'ervaringen' over het algemeen sociale ervaringen zijn; ze worden gedeeld en beleefd met anderen en daar worden we blij van. Als echte sociale wezens zijn onze sociale relaties een belangrijke determinant voor geluk.⁴⁸

Voorals het 'helpen van anderen' blijkt daarbij de geluksbeleving te verhogen. Raar genoeg blijkt dat in tegenstelling tot wat veel mensen zelf denken. Iedereen denkt dat 'voor je eige gaan' resulteert in meer geluk, maar de harde realiteit is dat juist altruïsme een mens meer geluk schenkt. Van altruïsme wordt een mens gelukkiger dan van egoïsme! 'Help anderen!' is dan ook de tip (*"Principle 2: Help others instead of yourself"*). Jacobse en van Es vatten dit ooit bondig samen als: "Samen voor je eige!" Daarbij geldt ook nog dat vele kleine ervaringen beter zijn dan één grote.

Dit zijn intrigerende onderzoeksuitkomsten. Als we hier over doordenken kunnen we als volgt redeneren:

- wij willen gelukkige bewoners ...
- dus we bereiken meer door bewoners te 'voorzien' van immateriële ervaringen (in plaats van steeds meer materiële goederen) ...
- daarbij geeft altruïsme meer geluk dan alleen voor je eige gaan ...
- dus leg de focus op 'samen dingen doen', 'elkaar helpen', want daarvan

Noot 46 Deze redenering is eigenlijk uit den boze, omdat je formele zorg en informele zorg niet als communicerende vaten mag zien (we bezuinigen op de formele zorg en dat moet de informele zorg dan maar opvangen). We zeiden het al eerder: informele zorg is een eigenstandige activiteit met een intrinsieke motivatie.

Noot 47 Elizabeth Dunn, Daniel Gilbert, Timothy Wilson: Id money doesn't make you happy, then you probably aren't spending it right. ScienceDirect. Journal of Consumer Psychology 21 (2011), pagina 115-125.

Noot 48 "Given how deeply and profoundly social we are, it isn't any wonder that the quality of our social relationships is a strong determinant of our happiness." (Dunn e.a. pagina 117)

worden mensen – in tegenstelling tot wat ze vooraf zelf denken – gelukkiger en tevredener.

Ergo: duw mensen meer in een rol van producent van welzijn, samenleven, zorg en steun. Een switch van consumeren van goederen naar het produceren van 'vele kleine sociale ervaringen'. Je zou ook kunnen zeggen dat het een switch is van waarde creatie, naar waardeN creatie.

4.4 Conclusies en aanbevelingen

De kleine DWA blijkt groots

We zagen dat de DeventerWijkAanpak – die nogal eens als klein leefbaarheids bier wordt weggezet – misschien inderdaad qua investering in geld door de overheid klein is (€ 1,8 miljoen per jaar; € 20,- per bewoner per jaar), maar dat die kleine investering een enorme vrijwillige inzet uitlokt die niet in geld gedaan wordt, maar in energie van bewoners en uren die zij in hun 'DWA-werk' steken. Als we die tijd in geld omrekenen – een onzinnige en absurde operatie – dan blijkt opeens dat bewoners 3x zo veel investeren als de overheid. Bewoners investeren per jaar 6 miljoen euro (= € 60 pb/pj). Dat bedrag is in geen enkele resultaatrekening of begroting opgenomen. Het lijkt niet te bestaan. Dat is raar vooral als de overheid wil dat 'de mensen meer zelf gaan doen'.

Om die reden pleiten we er voor ook eens te gaan 'rekenen in tijd/investeringen die door bewoners gedaan worden'. Allereerst voor de DWA, maar dat ook op het terrein van de informele zorg (zorg en welzijn, (jeugd)zorg, vrijwillige inzet, mantelzorg).

Bewoner centraal

In het licht van de grote decentralisatie-operaties op het terrein van zorg en welzijn, staat immers de burger/bewoner weer centraal. Zijn of haar informele zorg zal lokaal de Wmo uitvoerbaar, werkbaar en betaalbaar moeten houden. In essentie gaat het daarbij om een andere rol waarin je als gemeente de burger/bewoner gaat zien en gaat benaderen als een volwassen producent van welzijn, veiligheid, zorg en leefbaarheid, zowel voor zichzelf als voor zijn naasten (van familie en vrienden, via kennissen en burens tot verre vage bekenden⁴⁹).

Copernicaanse wending

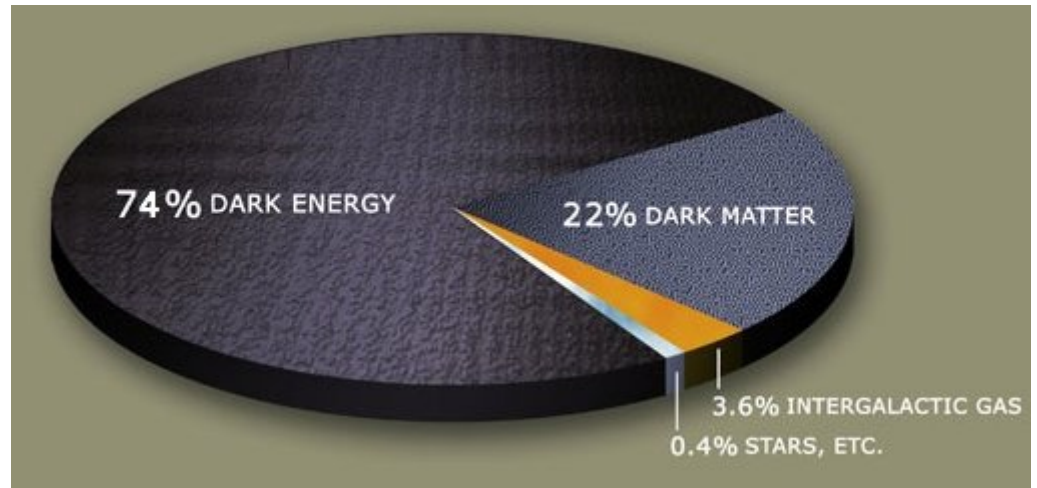
Het zijn misschien grote woorden, maar het lijkt weer tijd voor een Copernicaanse wending: de aarde (systeemwereld) vormt niet het centrum van ons sterrenstelsel, waar de zon (bewoners) om heen draait. Die zon – de actieve bewoners – staat in het centrum, of zou daar moeten staan.

Net zoals de DWA als systeemapparaat klein is (€ 20,- per bewoner per jaar), maar een groot effect heeft (een multiplier van € 60 pb/pj aan bewoners inzet) zou dat ook wel eens kunnen gelden voor het terrein zorg & welzijn. Een kapitalisatie van alle mantelzorguren, alle vrijwillige inzet, hulp en steun uit de buurt zou wel eens kunnen laten zien dat dit een veelvoud van de gemeentelijke budgetten vormt.

Noot 49 Zorg is in dat opzicht echt iets anders dan leefbaarheid. Bij het verlenen van zorg zijn mantelzorgers – en dat is vaak familie – belangrijker dan bijvoorbeeld burens. We laten het probleem van geografische - en sociale nabijheid hier voor wat het is en beperken ons tot de waarschuwing dat je DWA ervaringen op het terrein van leefbaarheid en sociale samenhang niet zomaar mag extrapoleren naar het domein van zorg en welzijn.

Van Copernicus naar WMAP: echt het tweede millenium in

De WMAP (Wilkinson Microwave Anisotropy Probe) is een in 2001 gelanceerde satelliet die de temperatuursfluctuaties van de kosmische achtergrondstraling in kaart brengt. De eerste resultaten kwamen in 2003 binnen en lieten zien dat ons heelal voor slechts 4% bestaat uit 'harde' materie zoals wij die kennen: de aarde, planeten, zonnen, gas ... kortom de baryonische materie. De rest is donkere materie (22%) en donkere energie (74%).



Bron: NASA, overgenomen van Wikipedia (28-11-2011);

<http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/4/4b/DarkMatterPie.jpg>

Kosmologen hebben geen idee wat donkere materie eigenlijk is; het is niet zichtbaar met optische middelen en dus niet te detecteren via elektromagnetische straling die ons op aarde bereikt. Donkere energie is een hypothetische vorm van energie die overal in het heelal is en die verantwoordelijk is voor de versnelling van de uitdijing van het heelal.

Naast de Copernicaanse wending - niet de overheid maar de bewoner staat in het midden van ons sterrenstelsel - wordt het tijd voor nog een meta paradigma wijziging. Waar het eigenlijk echt om gaat is de donkere - dat wil zeggen: niet zichtbare - materie en vooral de donkere energie van al die duizenden vrijwilligers en mantelzorgers.

De energie van de bewoner als producent

Als we de burger/bewoner zijn rechtmatige plaats in het stelsel geven - na Copernicus! - en de burger/bewoner als 'producent' gaan zien van (nog) niet zichtbare (donkere) energie, dan zullen we ons ook meer in de wereld van die 'bewoner als producent' moeten verdiepen. De DWA deed daarvoor al eerder aanzetten. Die aanzetten stoffen we in het volgende hoofdstuk weer eens af.

5 Bewoner als consument en als producent

Een hoofdstuk dat alleen gelezen hoeft te worden door mensen die nog meer willen dan alleen klant- en consument gericht werken.

5.1 Habermas reinvented

In het begin van de DeventerWijkAanpak (begin jaren '90) is lang gesproken en nagedacht over een fundamenteel andere rol die bewoners zouden moeten vervullen. Ze zouden naast klant/consument ook zelf de handen uit de mouwen moeten steken en gezien moeten worden als producent van hun eigen welzijn, veiligheid en samen-leving.

De zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid discussie speelde dus toen ook, al lag de nadruk indertijd meer op leefbaarheid, beheer en stedelijke vernieuwing in combinatie met de zorg van politici over de 'kloof tussen burger en politiek' (politieke legitimiteit). Twintig jaar geleden vormde het werk van de filosoof Jürgen Habermas een bruikbaar theoretisch fundament. We citeren uit Besturen met liefde voor de stad en liefde voor het vak (1994 pagina 17): *'Van belang is echter wel dat deze infrastructuur (PvS: bedoeld wordt hier de Deventer wijkaanpak anno 1994) 'afwachtend' is. Waar de ideeën en actieve inzet van bewoners uitblijven, pakken de functionarissen het voortouw niet over van de bewoners. De rol van de systeemwereld beperkt zich in dit geval tot het creëren of faciliteren van procedures en processen ten behoeve van kleinere gemeenschappen en groepen (in feite 'communities of interest'). Daarbij speelt de bewonersondersteuning (met name van het opbouwwerk) natuurlijk een cruciale rol. In dit licht is de theorie van Jürgen Habermas (1973) interessant. Deze laatste grote 'Frankfurter'⁵⁰ ziet de legitimiteits-crisis van het openbaar bestuur als een probleem dat de sociale integratie van de samenleving bedreigt. In ongenueanceerd Nederlands, maar daarmee wel begrijpelijker dan het doorwrochte Duits van Habermas: de kloof tussen de systeemwereld van de overheid en de leefwereld van de burger wordt zo groot, dat daarin de lijm, die de samenleving bij elkaar houdt, verdwijnt (waardoor op termijn ook het individuele losse zand van de helling afglijdt). Habermas zoekt de oplossing niet in een uitbreiding van de surrogaatschotel die de overheid de burgers/consumenten voorhoudt als beloning voor hun passiviteit, maar in een 'repolitisering van de openbaarheid'. Essentieel daarbij is een goed geïnformeerde openbare mening die zich over maatschappelijke vraagstukken kan uitspreken, zodat deze niet alleen aan technische deskundigen en politici worden overgelaten. Misschien bereiken we hiermee een te grote theoretische diepte, maar toch leven dit soort ideeën bij een aantal van de drijvende krachten achter de Deventer wijkaanpak. Dat betekent dat zij de wijkaanpak (en met name het*

Noot 50 Dat is geen worstje maar een volger van de kritische theorie zoals die voor en tijdens de tweede wereldoorlog geformuleerd werd door de Frankfurter Schule; een groep wetenschappers die zich formeerden rond het duo Horkheimer/Adorno. Opvallend is dat het gedachtegoed van de kritische theorie nog steeds een inspiratiebron vormt voor sommige sociale vernieuwers (zie bijvoorbeeld ook Rotterdam).

activerende deel daarvan; de bewoner als producent) zien als een middel waarmee een dreigende legitimiteitscrisis⁵¹ van het openbare bestuur bezworen kan worden.'

Opvallend is dat die discussie – pardon: die discours – in de laatste vijftien jaar nauwelijks aandacht heeft gekregen. In de jaren 90 sloeg de marktwerking (Milton Friedmans Chicagoschool of Economics) in Nederland hard toe en was er nog slechts aandacht voor de burger als klant en consument. Jammer, want de oude discussie waarbij meer nadruk gelegd werd op de rol van producent die de bewoner ook kan zijn, blijkt nu weer waardevol te zijn en dat niet alleen voor de DeventerWijkAanpak, maar zeker ook voor de grote decentralisatie operaties rond Wmo en jeugdzorg waar ook steeds vaker gewezen wordt op het belang van 'informele zorg'.

5.2 Habermas is Blond

De oude discussie – toen gebaseerd op een nieuw linksige marxist (Habermas) – werkt aan een come back en klinkt heden ten dage ook vanuit de flink rechtse hoek van de door de conservatieve Engelse politicus David Cameron op zijn schild gehesen filosoof/theoloog Phillip Blond. Met zijn boek *Red Tory*⁵² presenteerde Blond een nieuwe visie op de maatschappij waarin zowel conservatieve waarden als linkse idealen centraal staan.

Phillip Blond⁵³ over staat, markt en het verdwijnen van sociale samenhang/cohesie, betrokkenheid en.... liefde:
'Zowel de staat als de markt heeft de menselijke verhoudingen vernietigd. Dat is de kern. De staat die alles centraliseerde heeft alle vormen van betrokkenheid van mensen op elkaar, overbodig gemaakt. De markt heeft met al zijn nadruk op individualiteit hetzelfde bereikt. Daaraan is onze samenleving kapot gegaan. De zwakste gemeenschap uit de jaren zeventig was sterker dan het sterkste sociale netwerk van nu.'

Phillip Blond over het politieke bedrijf en besturen met liefde.
'Het publiek moet zelf een rol opeisen, het bedrijven van politiek moet een zaak worden van de massa's. De bevolking moet meer macht uitoefenen in de eigen, lokale gemeenschap. Het is het enige medicijn tegen het gebrek aan vertrouwen.'
'Wie politiek bedrijft zonder romantiek is een manager, een treurig soort manager.'

De inkt van de geschriften van Blond was nauwelijks droog, of er brak gelijk een minirevolutie uit bij onze westerburen. Wat een nieuw rechtse filosoof vermag ...



Noot 51 In de terminologie van het collegeprogramma: de reactie van burgers op de "wij hebben u niet nodig houding" van de overheid.

Noot 52 *Red Tory: How Left and Right Have Broken Britain and How We Can Fix It*, London: Faber, 2010

Noot 53 Alle citaten zijn uit een interview dat op 05-06-2010 in de Volkskrant verscheen (VK; Jan Tromp)

5.3 ...en hoe Blond zijn LSA, Deventer en ... ex minister Donner?

Op de LSA-conferentie 'Ruimte voor burgers' (27 juni 2011) schetste Phillip Blond in zijn speech hoe de omstandigheden voor de onderste laag van de maatschappij de afgelopen decennia zijn verslechterd. Volgens Blond⁵⁴ kan de bezitloze klasse alleen opklimmen wanneer ze toegang krijgt tot collectief bezit. Burgers moeten zeggenschap en daarmee verantwoordelijkheid krijgen, ook voor hun eigen wijk. Geef bewoners een gebouw (PvS: er staan genoeg vierkante meters leeg!) en dan kunnen bewoners vanuit dat gebouw zowel activiteiten uitvoeren en diensten verlenen, als eigen geld verdienen. In Engeland bestaan er al vijfhonderd van deze development trusts. Het is een juridische term voor een wijkonderneming met een bestuur dat voor de meerderheid bestaat uit bewoners. Coöperaties waarin mensen – zie hoofdstuk 4 – tijd en energie investeren. Of om het op zijn Deventers te zeggen: de overtreffende trap van taakgroepen.

Op dezelfde conferentie sprak ook minister Donner (BZK), waarbij hij reageerde op Blonds speech:

"Ik denk dat het uiteindelijk gaat om een meer structurele omslag in ons denken met betrekking tot de betrokkenheid en de verantwoordelijkheid (PvS: van burgers/bewoners). (.....). Bij al deze dingen kun je constateren dat we aan het begin staan. Tegelijkertijd wijs ik er ook op, dat het ook bij de overheid allang niet meer alleen een zaak is van alleen de wijken en specifiek de woonomgeving. Dat ook een departement van Veiligheid en Justitie aan het kijken is: op welke wijze kunnen we de burgers meer betrekken bij de veiligheid in hun omgeving? Bij VWS is men bezig op welke wijze je de netwerken kunt creëren waardoor je de professionals niet of veel minder nodig hebt. En Sociale Zaken dat ook in dezelfde richting denkt."

Ook het Deventer college(programma) denkt in dezelfde richting en wil via het nieuwe GGW (GebiedsGerichtWerken) taken en bevoegdheden overdragen aan bewoners, maar evenzeer aan bijvoorbeeld ondernemers en organisaties. In ons interview met de wethouder stelde hij voor bewoners een rol te geven in het reguliere beheer (PvS: het kloppen, vegen en zuigen van al het grijs en groen), of dat bewoners de prioriteiten van de politie deels kunnen gaan bepalen, of dat budget voor een welzijnstaak bijvoorbeeld naar de voetbal vereniging gaat. Alles lijkt toegestaan om de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de burgers te activeren.

Precies zoals minister Donner al zegt, zien we hetzelfde gebeuren op het terrein van de zorg & welzijn, waar het begrip 'informele zorg' opgeld doet. Informele zorg is een mix van mantelzorg, vrijwillige inzet, buurtzorg & dienstverlening geplaatst op een sokkel van wijkgericht werken en sociale samenhang. Gehoopt wordt om via informele zorg de formele zorg haalbaar en betaalbaar te houden. Ongeveer zoals ooit de DWA werd uitgevonden om leefbaarheid, sociale samenhang en prettig wonen haalbaar en betaalbaar te houden. Deventer zet daartoe op dit moment een steunstructuur neer onder de naam Wonen-welzijn-zorg (de 14 WWZ zones).

Het is 'Habermas reinvented' en bijna blind achter Blond aangelopen, maar het is wel een heel interessante weg om nader te verkennen. Daarbij kan

Noot 54 We baseren ons hier op het congresverslag van KEI/LSA: http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1893&item_type=nieuws&item_id=3243

men zich beter niet onvoorbereid op die weg begeven en daarom hier zo-
maar wat vragen:

- Hoe is dit meer principieel te duiden en theoretisch te onderbouwen? Wat voor soort rolverdeling tussen overheid en samenleving stelt men zich voor?⁵⁵
- Voor welk probleem is deze rol-/taakverschuiving eigenlijk een oplossing?
 - positief: de overheid en wijkpartijen maken samen beleid en daarbij is er machtsdeling in beleidsvorming en uitvoering;
 - negatief: gebrek aan financiële middelen, krimp en de onmacht van de overheid om taken zelf goed uit te voeren?
- Betekent deze aanpak ook differentiatie in beheer- en voorzieningenniveaus van wijken? De ene wijk 'krijgt' als het ware meer dan de andere. Dit staat althans met zoveel woorden in de bestuursopdracht GGW.
- Hoe zit het met representativiteit? Als de overheid budgetten delegeert naar zelfwerkzame groepen (de voetbalvereniging) wat resteert er dan voor de luie, niet-actieve, of minder zelfredzame groepen?
- Is het wel reëel zelfwerkzaamheid van genoemde partijen te verwachten? Wat is hun voordeel of belang? Bewoners betalen toch belasting (zoals Bugter/Schuttert vijftien jaar geleden stelden)?

Hier zitten wel een paar leuke discussiepunten in.

5.4 Conclusies en aanbevelingen

De bewoner moet het (weer) zelf doen

Recent wordt de bewoner (maar ook andere wijkpartijen als ondernemers en instellingen) weer veel sterker als 'producent' aangesproken in plaats van alleen maar als consument/klant: ga het zelf eens doen (zelfwerkzaamheid/zelfredzaamheid). Grappig is dat bij de start van de Deventer WijkAanpak langs dezelfde lijnen gedacht werd. Waar Habermas toen de inspiratie gaf, is dat nu een filosoof als Phillip Blond: Habermas werd Blond in dit nieuwe tijdsgewricht en verrassend genoeg lijken LSA, Deventer en ... ex minister Donner dezelfde lijn te volgen.

Een verleidelijk beeld: ex minister Donner in driedelig kostuum met opgeheven vuist, gevolgd door een horde linkse - en rechtse filosofen, opbouwwerkers en een enkele wethouder die uit volle borst roepen dat alle macht naar de bewoners moet: *'Kameraden, kraak de leegstaande kantoren en gebouwen en grijp de macht in eigen wijk!'*



Denk ff na graag!

Het beeld komt ons zó vreemd over dat we aanbevelen dat Deventer bestuurders en vernieuwers (wederom) iets langer en beter nadenken over de rol die de bewoner als producent zou moeten aannemen. In de Deventer-WijkAanpak, maar ook in het GebiedsGerichtWerken en in het Wonen-Welzijn-Zorg beleid.

Noot 55 Zie hier ook bijlage 2 waarin we een aantal verschillende rollen die bewoners kunnen spelen samenvatten.

Wat moet die ideaaltypische bewoner doen, wat moet hij laten, wat moet zij kunnen, wat heeft hij nodig ...?
Deze vragen en het rijtje vragen dat we eerder in dit hoofdstuk oplepelden kunnen een startpunt zijn (inderdaad: één gekke adviseur kan meer vragen dan tien wijze Deventenaren ...).

Danktank

Dat nadenken en uitwerken kan een klus zijn voor een aparte denktank naast de DWA/GGW/WWZ, een Quality Team ... eigenlijk net zoiets als 20 jaar geleden vormgegeven werd in het traject Integrale Vernieuwing. Ook toen werd daarbij nadruk gelegd op reflectie, spiegel voor houden, discussie en cultuurverandering. De tijden waren toen wel anders; minder guur en minder jachtig.⁵⁶

De bewoner is geen productiemedewerker ... hij leeft!

Als we willen dat een bewoner zich meer gaat opstellen als producent van welzijn, veiligheid, leefbaarheid en informele zorg dan zal dit niet – zoals Donner in zijn speech ook zegt – 'per decreet' kunnen⁵⁷.

De bewoner-producent opereert vanuit een andere wereld: de leefwereld van de bewoner⁵⁸. We zagen hiervoor al dat we van die wereld eigenlijk weinig weten: hoeveel uren wordt daar eigenlijk besteed aan welke klussen en waarom willen burgers/bewoners wel – of juist niet – aan de slag als vrijwilliger in de DeventerWijkAanpak, of als mantelzorger voor de eigen opa - of een heel andere eenzame oma - of als buurt buddy voor een bijna ontspoorde jongere met leerachterstanden, of een terminale patient, of als voorleesouder op school, of ...

De neiging bestaat om al deze activiteiten te benaderen als 'werk' en om er de eisen vanuit de systeemwereld op los te laten: "wij sturen u aan volgens programma 76FG9797QQ en we rekenen u af op SMART-prestaties die voldoen aan het ARBO-kwaliteitsbeleid conform ISO-NEN 9001 voormits voldaan is aan duurzaamheidseis ISO-NEN 14000."

Dat is vragen om problemen, want in zo'n wereld wil de bewoner als producent niet werken. Hij/zij wil überhaupt niet 'werken', maar wil gewoon leuke en nuttige dingen doen, helpen, mensen ontmoeten, contact hebben, lol hebben, zijn plicht doen.

De leefwereld zit dus anders in elkaar en als we burgers/bewoners willen begrijpen, dan moeten we ons dus in hun wereld verdiepen.

Noot 56 In ieder geval betaalde Ien Dales (BZK) de rekening, want zij wilde experimenteren met bestuurlijk meer volwassen verhoudingen tussen rijk-gemeente-wijk-burger. Phillip Idenburg, Henk Gossink en Paul van Soomeren deden daartoe het experiment Integrale Vernieuwing in Deventer en Hilversum.

Noot 57 Donner in dezelfde speech: "*De heer Blond wees op de verschillende initiatieven die op dat punt in Engeland worden genomen. Ik heb zelf kort geleden een nota naar de Kamer gestuurd waarin hetzelfde staat. Tegelijkertijd waarschuw ik er ook voor dat het niet een kwestie is waarin we moeten denken: de knop gaat om en over een paar jaar zien we de veranderingen. Dit is echt een meer fundamentele verandering in het denken in de samenleving. Dat doe je niet per decreet.*"

Noot 58 Dat is overigens voor niemand een vreemde wereld. Elk van ons opereert 16 uur per dag in die wereld (work-a-holics iets minder).

6 Leefwereld en systeemwereld

Een hoofdstuk dat alleen gelezen hoeft te worden door mensen die geïnteresseerd zijn in wat bewoners beweegt en hoe bewoners systemen bewegen en waarom systemen bewoners niet kunnen bewegen

6.1 Vragen uit de wijk die het aanbod uit de systeemwereld sturen

Bij de start van de DWA was het idee dat de vraag uit de leefwereld van de wijk tevens een agenda vormde voor de systeemwereld van gemeente en instellingen. Een agenda waar de gemeente/systeemwereld rekening mee moest houden en dus hun aanbod aan moesten gaan aanpassen.

Die aanbodsturende rol van de DWA lijkt op een of andere manier minder geworden dan vroeger.

In de loop der jaren is de DWA misschien toch steeds meer een gewoon participatie/inspraak instrument geworden. De politici/bestuurders en managers die we spraken, noemen de aanbod sturende rol van de DWA niet meer als een doel. De DWA is eerder – we chargeren – een leuk participatiedingetje dat de kleine vraagjes uit de wijk opdiept.

Ooit werd de DWA gezien als een kans om de opgediepte vraag te gebruiken om tot een beter aanbod vanuit de systeemwereld (lees: gemeentelijke beleid) te komen⁵⁹. De vraag/vragen vanuit de wijk zou immers agendavormend moeten zijn voor het reguliere beleid⁶⁰. Dat hele idee lijkt verdwenen te zijn, maar het idee maakt een miraculeuze come back in het GebiedsGerichtWerken en in de DorpsOntwikkelingPlannen (DOP's). Met GGW en DOP's wil men wel weer dat het gemeentebeleid (of breder: het aanbod vanuit de systeemwereld) bottum up aangestuurd wordt door bewoners. Men probeert dus de agenda van de wijk - de opgaven die vanuit de wijk(aanpak) geagendeerd worden - die gemeenten en partners moeten aanpakken te verbinden met de wijkagenda van de gemeente (het aanbod).

We bevelen dan ook aan om opnieuw nog weer eens goed na te denken over de uitdaging om de vraag vanuit de wijk - en vanuit de klant - te gebruiken om het aanbod te sturen. Denk daarbij als lichtend voorbeeld eens aan een bekende grootgrutter die eind jaren 90 met de bonuskaart kwam⁶¹. Via een combinatie van de DWA en GGW is het misschien een idee om te komen tot een gepersonaliseerde Deventer Bonus Kaart voor actieve bewoners om daarmee structureel de vraag vanuit de bewoners het aanbod te laten sturen.



Noot 59 Zie ook bijlage 3 met het verhaal over de Dienst Beheer en Milieu (onder het kopje: De bewoner als consument).

Noot 60 De nieuwe wijkprogramma's van de DWA beginnen in 2011 voor het eerst ook allemaal met zo'n wijkagenda.

Noot 61 Met de Bonuskaart achterhaalt Albert Heijn het koopgedrag (de vraag) van de klant. Vervolgens kan een gepersonaliseerd aanbod worden gedaan en wordt daarnaast informatie ingewonnen over welke producten het meest worden gekocht. Op grond daarvan kan het aanbod worden afgestemd op de vraag.

6.2 Twee werelden

In de discussie over zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid lijkt soms het besef verdwenen te zijn dat je als overheid meer moet doen dan alleen roepen 'doe het vanaf nu maar lekker zelf'. De leefwereld van de bewoner en de systeemwereld van de bestuurder/manager/ambtenaar kunnen niet zo heel makkelijk met elkaar communiceren. Het gaat hier immers echt om twee werelden die beide belangrijk zijn (Besturen met liefde voor stad en liefde voor het vak).

We hebben dit in het volgende schema samengevat.

Twee werelden⁶²?

	systeemwereld	leefwereld
liefde voor	het vak, de sector	de wijk, buurt, straat ... maar vooral het eigen gezin, de eigen vrienden, werk en vakantie
probleemdefinitie	een probleem wordt door professionals geconstateerd en gedefinieerd (al dan niet na melding aan het juiste loket)	- eigen probleemdefinitie door bewoners/sociale groepen - perceptie van wat een probleem is verschilt (per wijk, leeftijd, sexe, etc.)
rol bewoners	de bewoner (op zijn best) als klant/consument	de actieve zelfredzame bewoner (producent) en de bewoner als consument
opvatting van beleid	beleid als probleemoplossing	het dagelijks leven als uitgangspunt
benadering van beleid	- oplossingsgericht, aanbodgericht en instrumenteel - top-down	- vraaggericht, organisch, intuïtief en waardengericht - bottom-up
beoordelingsmaatstaven	- objectieve kwaliteiten: - efficiency - effectiviteit - input/output - individuele klanttevredenheid - waarde creatie (geld en goederen)	- subjectieve kwaliteiten: - beoordeelt de burger de wijk als prettig, schoon, heel en veilig? - ging het proces leuk, eerlijk, prettig (gevoel) - waarden creatie (sociale ervaringen)
aard van voorschriften	- de logica van het ontwerp - het spoorboek hanteren - prestatieafspraken nakomen	- de logica van de situatie - omgangsvormen - respect/lol
rekeneenheid	geld/investeringen	tijd, kwaliteit en kwantiteit van de contacten
blinde vlek	- eenzijdig of beperkt zicht op behoeften en wensen van burgers - overspannen verwachtingen van burgers	- weinig realiteitszin - perspectief van andere groepen dan de 'eigen' groep wordt niet meegenomen

Noot 62 Dit schema verscheen voor het eerst in Gossink/Van Soomeren: Liefde voor de stad en liefde voor het vak, Deventer/Amsterdam 1994 pagina 16. Het schema werd door Pieter Tops (ook betrokken bij het experiment Integrale Vernieuwing) verder uitgewerkt. Nog weer later namen Van Soomeren/Tops het schema over voor: De Amsterdamse Leefbaarheidsaanpak gewogen (Algemeen Volkshuisvestings Overleg Amsterdam gemeente Amsterdam, 2000). Een nog nieuwere versie is te vinden in 'Wmo en Wijk aanpak een sterk duo' (zie www.wmoindebuurt.nl)

Als we de metafoor van de twee werelden aanhouden, kan je ook zeggen dat elke wereld zijn eigen taal, cultuur en kenmerken heeft. Leefwereld en systeemwereld begrijpen elkaar vaak niet.

De systeemwereld heeft nog wel eens de neiging om zichzelf als zon in het eigen sterrenstelsel te zien. Zodra men burgers actief in wil zetten om het aanbod dat vanuit de systeemwereld gedaan wordt te gaan aansturen, of zelfs overnemen en uitvoeren, moeten die twee werelden elkaar wel begrijpen. Vooral de gemeente – maar ook bijvoorbeeld (zorg)instellingen en woningcorporaties – hebben dan nogal eens de neiging om 'de baas te willen gaan spelen'. Ze trekken – zoals dat zo fraai heet – 'de regiefunctie naar zich toe' ('Iemand moet hier toch de regie hebben!?').

Maar of de gemeente nu altijd wel zo'n goeie regisseur is? In een ander onderzoek⁶³ en in een andere gemeente (in Deventer ligt dit natuurlijk heel anders!) merkte een van de geïnterviewde woningcorporaties daarover op: *'De gemeente trekt de regiefunctie vaak te sterk naar zich toe, terwijl ze niet de kwaliteiten heeft om invloed uit te oefenen op de implementatie. Mensen zitten te veel versnipperd en hun kwaliteiten worden niet ingezet waar het hoort. Het zijn beleidsmakers en geen implementeerders. Daar hebben ze geen trekkracht op. Implementeren is een vak apart. Wat nodig is een nieuwe overheid die meer overdraagt naar burgers en het maatschappelijke middenveld'* (directeur woningcorporatie).

Grappig is overigens dat ook corporaties twijfelen of zij eigenlijk wel zo goed zijn in het regisseren van de sociale opgave: *"Anderen zijn vooralsnog beter in het activeren van burgers"*.⁶⁴

We moeten echter op een nog fundamenteeler niveau vraagtekens zetten bij de regierol van de systeemwereld – of dat nu een gemeente, woningcorporatie of welzijnsinstelling is. De metafoor van de regisseur (film, podiumkunsten) past niet in de leefwereld (zie het schema). Je gaat in je eigen vrije tijd toch niet luisteren naar een regisseur (Engels: director) die vanuit een stoeltje de bewoner/burger acteurs met een toeter toeschreeuwt hoe ze in een vooraf vastgelegd scenario hun rol moeten spelen. Het is een onzinnige metafoor. De gemeente is in dit opzicht eerder een makelaar die vraag en aanbod bij elkaar brengt, een facilitator een dienstwillige ondersteuner en netwerker die op de achtergrond zou moeten blijven.

Niet minder fundamenteel is de gedachte dat ondersteuning en zorg die vanuit de leefwereld wordt bedacht en geleverd vaak in sociaal opzicht van betere kwaliteit is. Het gaat namelijk uit van de eigen kracht van de burger en de oplossingen zijn gedragen door het individu en het netwerk er omheen; denk bijvoorbeeld aan Eigen Kracht Conferenties, Thomashuizen/PGB's en sowieso de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers.

Noot 63 Over het kind en het badwater; onderzoek in zeven gemeenten naar beperkingen en potentie van het eerste prestatieveld Wmo (sociale samenhang), VWS/DSP-groep, 2011 (in het kader van www.wmoindebuurt.nl).

Noot 64 Leren schakelen; naar effectieve samenwerking in wijken en buurten. Futura (= een samenwerkingsverband van een aantal woningcorporaties), februari 2008, pag. 85. In dit boekje klinkt overigens op veel meer pagina's de twijfel door over de trekkende rol van corporaties bij wijkaanpakken en sociale opgaven.

6.3 Conclusies en aanbevelingen

De vraag uit de wijk als agenda

In dit hoofdstuk zagen we ten eerste dat een van de oorspronkelijke doelen van de DeventerWijkAanpak – te weten dat de vraag/vragen uit de wijk (taakgroepen, wijkteams) agendavormend zou moeten zijn voor het aanbod dat de systeemwereld doet – in de vergetelheid is geraakt. GebiedsGerichtWerken en DOP's zouden dit fundamentele karaktertrekje van de DWA weer kunnen afstoffen. Leren van het grootgrut principe van de bonuskaart is hier een aanbeveling.

Twee werelden

Misschien nog belangrijker is dat we zagen dat het onderscheid tussen systeemwereld en leefwereld fundamenteeler is dan zo op het eerste gezicht lijkt. Het zijn echt twee totaal verschillende werelden met andere definities, rollen, opvattingen en andere rekeneenheden (geld versus 'kwali-tijd' en kwantiteit van contacten).

Het gevolg van deze ontdekking van de twee werelden is dat we op elk terrein – leefbaarheid, sociale samenhang, welzijn, informele zorg, werk en inkomen – tot het fundamentele inzicht moeten komen dat het niet gaat om het 'aansturen en regisseren' van burgers/bewoners. Als er al iets aangestuurd en geregisseerd zou moeten worden dan is het eerder de overheid die door de burgers wordt aangestuurd⁶⁵.

Het vereist – we zeiden het al eerder – een Copernicaanse wending. Niet de systeemwereld staat in het centrum van het nieuwe lokale 'stelsel van leefbaarheid, sociale samenhang, zorg en welzijn' maar de burger/bewoner ... de leefwereld. Het wordt tijd dat de systeemwereld de energie van de leefwereld leer zien en leert waarderen.

Noot 65 iets dat overigens ooit ook een basisidee in het begrip democratie was.

7 Tot slot

7.1 Weerkerende liefde

De titel van dit stuk (Van weerkerende liefde) betreft niet alleen de gevoelens van de auteur over de frisse en ondernemende aanpak die men in Deventer steeds weer (gebiedsgericht) vorm weet te geven. Het is een waar genoegen de Deventer WijkAanpak (DWA), de al weer bijna vergeten Wijk-OntwikkelingsPerspectieven (WOP's), de VogelLaan-wijkaanpak zoals in de Rivierenwijk en nu recent het GebiedsGerichteWerken (GGW), Wonen-welzijn-zorg (WWZ), WelzijnNieuweStijl (WNS) en de Sociale agenda te mogen beschrijven. Dat is weerkerende liefde.

Maar de titel bevat ook een aanbeveling: er zou ook in Deventer sprake moeten zijn van een 'weerderende liefde'. Daarbij mag er best weer eens gekeken en gereflecteerd worden op de begintijd van de DeventerWijkAanpak (die op haar beurt weer deels voort kwam uit beheerexperimenten in het Rode Dorp). De Sociale en Bestuurlijke Vernieuwing van toen lijken op de bakens van WelzijnNieuweStijl van nu en de eerste aanpak van de Deventer WijkAanpak had grote gelijkenis met het huidige GebiedsGerichteWerken. Ook het tijdsgewricht is wel enigszins vergelijkbaar: een terugtrekkende overheid die meer wil overlaten aan de burgers/bewoners. De bewoner als 'producent' (naast de rol van belastingbetalende consument die er ook is). Zelf meer doen, zelfwerkzaamheid, zelfredzaamheid. Het speelde ook allemaal eind jaren 80 en begin jaren 90 van de vorige eeuw: de bewoners als producent van hun eigen leefbaarheid, welzijn en veiligheid. Dat daarna de markt won en de consument en klant centraal kwam te staan wordt heden ten dage door de rechtse filosoof Phillip Blond betreurd zoals we zagen.

7.2 De DeventerWijkAanpak als voorbeeld

De DeventerWijkAanpak is voor WelzijnNieuweStijl een waardevol voorbeeld. Een voorbeeld dat zich vooral beperkt tot het terrein van leefbaarheid en sociale samenhang en daarbij een signalerende en activerende rol speelt. Elk jaar weer zijn duizenden Deventenaren druk in de weer om hun portiek, straat, buurt, wijk en dus ook stad sociaal en fysiek beter en mooier te maken. De DeventerWijkAanpak 'kost' de gemeente € 20,- per bewoner per jaar (pb/pj), maar heeft een multiplier effect van € 60 pb/pj. De DeventerWijkAanpak bleek niet alleen veel socialer, maar dus ook groter en meeslepender dan menigeen dacht.

Dat bracht ons tot de aanbeveling om het werk dat burgers/bewoners doen - als vrijwilliger, mantelzorger, hulp, ondersteuner, buddy - beter in beeld te krijgen. De 'rekenenheid Tijd' zou die rol kunnen spelen. Als we die inzet beter kunnen zien (bijvoorbeeld in 'werk-uren') dan krijgen we een beter zicht op een wereld die – zie de overheidsretoriek – meer 'aan de bak zal moeten' om te voorkomen dat de kosten voor zorg, welzijn, veiligheid en leefbaarheid de pan uit rijzen.

7.3 Experimenteren in het groot

Het eerste en grootste experiment voor de komende jaren zal dus de opgave worden om lokaal op het terrein van leefbaarheid, sociale samenhang, informele zorg, welzijn en werk&inkomen (nog) veel meer aan de burger/bewoner zelf over te laten. De opgaven zijn zwaar als we kijken naar de leefbaarheid en de sociale samenhang die onder druk staan, maar vooral met de zware opgaven op het terrein van zorg&welzijn (vergrijzing, zorgkosten, transitie AWBZ/Jeugdzorg, Wmo) en werk&inkomen (crisis, ontgroening en vergrijzing). Daar helpt in een tijd van bezuiniging geen lieve kaasschaaf meer aan, maar daar zijn meer fundamentele wijzigingen noodzakelijk.

De DWA als inspiratiebron voor WNS, Wmo en nog zo wat

De kleine en goedkope DeventerWijkAanpak bewijst met vallen en opstaan dat andere wegen bestaan; haal daar kennis en inspiratie uit en vernieuw dat naar terreinen als zorg en welzijn. Besef wel dat in haar huidige vorm is de DeventerWijkAanpak te klein is om die zorg en welzijn opgave er zomaar bij te pakken. Er zal een link gelegd moeten worden naar GebiedsGericht-Werken en Wonen-welzijn-zorg. Als daarbij de burger/bewoner als producent centraal komt te staan, dan kan geleerd worden van de eerdere ervaringen in Deventer. Denk bijvoorbeeld niet dat je als 'regisseur' de burgers/bewoners in zijn/haar eigen vrije tijd kan gaan 'aansturen' en binden aan 'prestatiecontracten'. De burger/bewoner in zijn rol als producent van welzijn, veiligheid, leefbaarheid, zorg en hulp, werkt⁶⁶ in een andere wereld: de leefwereld. Die wereld – die ieder van ons maar al te goed kent omdat we er zo'n zestien uur per dag in rondlopen, zitten en slapen – kent andere definities, andere rollen, opvattingen en andere rekeneenheden (geld in plaats van 'kwali-tijd').

Tot zo ver het grote experiment.

7.4 Mensch, durf te experimenteren⁶⁷

De DeventerWijkAanpak werd ooit een voorbeeld voor het kleinschalige gebiedsgerichte werken in veel gemeenten in Nederland (en zelfs in het buitenland!). De kleinschalige stadsbrede aanpak – anders dat het latere bovenover veertig pracht/krachtwijken moloch van Vogelaar – werd daarmee een exporteerbaar experiment. In de 20 jaren DeventerWijkAanpak werd driftig verder geëxperimenteerd. In feite is elke taakgroep weer een nieuw experiment in bewoners zelfbeheer.

Die aanpak en durf kunnen ook op andere terreinen uitgeprobeerd worden. Zo is het opvallend dat in veel gemeenten in Nederland welzijn, zorg en maatschappelijke ondersteuning steeds decentraler worden georganiseerd. Waren gemeenten vlak na de invoering van de Wmo nog vooral bezig met de inrichting van één centraal zorgloket, nu zien we dat deze gebiedsgewijs, namelijk per buurt of wijk worden ingericht. Steeds vaker willen gemeenten zorg en ondersteuning gebiedsgericht organiseren: diensten op kleine

Noot 66 Oei! Gelijk al een fout woord! We moeten allemaal nog veel leren.

Noot 67 Vrij naar Puisuisse: Mensch durf te leven (1917). De mensen - ze schrijven je leefregels voor, Ze geven je raad, en roepen in koor: Zoo moet je leven! Met die mag je omgaan, maar die is te min. Met die moet je trouwen, - al heb je geen zin. En daar moet je wonen, dat eischt je fatsoen - En je wordt genegeerd als je 't anders zou doen, Alsof je iets ergs had misdreven, Mensch, is dat leven?

schaal, dichtbij, in de eigen buurt of wijk.⁶⁸ De Deventer plannen voor Wonen-Welzijn-Zorg zijn hiervan ook een goed voorbeeld. Dit soort bewegingen – met als opvallende voorbeeld 'de buurtbarbecue' – lijken eerder door modes ingegeven dan door zorgvuldige afweging en ervaring over wat wel en niet werkt. Gemeentes - en ook Deventer - zouden best wat vaker 'bewust kunnen experimenteren en evalueren'. Door bijvoorbeeld in de ene stad/wijk/buurt een specifieke aanpak in te zetten en elders heel bewust niks te doen, of nog even niks te doen. Op basis van dit soort experimentele - en goed evalueerbare - designs⁶⁹ kan lokaal goed en snel geleerd worden wat wel en wat niet werkt. Kijk ook in dit opzicht minder naar boven (rijk/provincie) en zorg dat er een zelflerend vermogen in de wijken en in de gemeente ontstaat⁷⁰.

Durf te experimenteren om daarvan te leren. Een goede evaluatie is dan wel een vereiste en dat is een (gedurfd) vak apart. Eerder spraken we in Deventer over 'Evalu-leren': pas waar mogelijk verschillende aanpakken toe (experimental design), geef aan hoe iets zou moeten/kunnen werken en kijk dan goed wat wel/niet werkt. Mensch, durf te experimenteren. Ongetwijfeld zal Deventer dan weer diverse nieuwe sociale uitvindingen doen die elders worden overgenomen.



- Noot 68 Denk hier naast het welzijnsbeleid en beleid op het terrein 'wonen' ook bijvoorbeeld aan zoiets als 'buurtzorg' en 'buurtdiensten'.
- Noot 69 Het begrip is ontleend aan Ronald A. Fisher: The design of experiments, 1935. Zie ook: Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference van Thomas Cook, William R Shadish en Donald T. Campbell, 2001 (opvolger van het origineel van Cook en Campbell: Quasi-Experimentation: Design and Analysis Issues for Field Settings).
- Noot 70 Zie ook in bijlage 3 onder het schema de eerste opmerking uit de plenaire sessie van wijkaanpakkers.

Bijlagen

Bijlage 1 Definitief plan traject Welzijn Nieuwe Stijl



Aanvrager(s):	Gemeente Deventer + Raster Welzijnsgroep (58)
Contactpersoon:	Marten Schuttert
Telefoon:	0570-693313 of 06-51553074
E-mail:	m.schuttert@deventer.nl
Adviseur:	Paul van Soomeren
Telefoon:	020 6257537
E-mail:	pvansoomeren@dsp-groep.nl
Datum:	1 februari 2011
Status document:	Definitief (Deventer, Raster en adviseur akkoord)

Inleiding

U heeft zich aangemeld voor deelname aan het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl. Hierbij heeft u aangegeven graag gebruik te maken van ondersteuning vanuit het programma. U heeft hiervoor een intakegesprek gevoerd met Paul van Soomeren van DSP-groep, welke als adviseur verbonden is aan het programma. Daarbij waren van uw kant aanwezig Ap van Straaten van de Welzijnsorganisatie Raster en Marten Schuttert van de gemeente Deventer (Deventer Wijkaanpak).

Het intakegesprek en uw aanvraag vormen samen de input voor het voorliggend Plan Welzijn Nieuwe Stijl.

In dit plan is uw ondersteuningsvraag verder gespecificeerd en aangegeven welke activiteiten ondernomen gaan worden door u als aanvragende organisatie(s) en de adviseur. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen ondersteuning die individueel door de adviseur geboden gaat worden en collectieve ondersteuning.

Samenvatting van de vraag

Het scherp krijgen van de sociale invalshoek van de Deventer Wijkaanpak: in hoeverre kan de wijkaanpak, vanuit haar primaire opdracht van activering en verbinding, een bijdrage leveren aan 'bonding' in de zin van versterking van sociale gemeenschappen, 'bridging' in de zin van versterking van sociale netwerken en aan 'linking' in de zin van toeleiding naar achterliggende voorzieningen. We zien liefst dat de WNS-adviseur ons een kritische spiegel voorhoudt over hoe we er nu voor staan en waar verbeterpunten liggen; dit zowel op beleids- als op uitvoerend/frontlijn niveau.

Samengevat is de centrale vraag:

- Hoe kan de Deventer Wijkaanpak (niet op papier maar 'in action') een beter voertuig worden (als signalerend -, vraagopdiepend -, vraagsturend en adviserend instrument) voor sociaal beleid/WNS?
- Hoe verhoudt de DWA zich tot Welzijn Nieuwe Stijl (WNS), de uitgangspunten van WNS (zie de bijlage achter dit plan) en de Deventer middellange termijn agenda en met name de sociale agenda.
- Wat kan de DWA leren van WNS (en vice versa) met name op het gebied van 'het bereiken, activeren en een stap verder brengen' van nieuwe groepen bewoners.

- Hoe krijgt het wijkgericht werken mede een outcome in het krijgen van meer eigenaarschap van bewoners op welzijn en zorg.

Achtergrondinformatie over de aanvrager(s)

De Deventer Wijkaanpak wordt sinds 1992 in coproductie uitgevoerd door de gemeente Deventer en Rastergroep. Binnen de gemeente is het team Wijkaanpak (eenheid Stadhuis) verantwoordelijk en binnen Rastergroep het team leefbaarheid (divisie Welzijn). De dagelijkse uitvoering berust bij het wijkkoppel van wijkmanager (gemeente) en wijkopbouwwerker (Raster). In het Coalitieakkoord van Deventer is gesteld dat de wijkaanpak meer aandacht moet besteden aan de sociale aspecten: *'De zorg voor de directe leefomgeving is in de wijkaanpak inmiddels goed belegd. De sociale aspecten behoeven meer aandacht. De wijkaanpak gaat contacten tussen verschillende groepen bevorderen'*. Op basis hiervan hebben aanvragers een Verkenning geschreven waarin het sociale aspect is vertaald als *meer aandacht voor alle groepen die nog niet of niet voldoende participeren, waaronder kwetsbare groepen*. Het college wil nadruk blijven leggen op de wijkaanpak als brede aanpak voor alle wijken. Bij de kwetsbare groepen gaat het vooral om de wijken op achterstand.

Visie op de gevraagde ondersteuning

Uitgaande van de hiervoor vermelde centrale vraag is het allereerst nodig te bepalen wat de Ausgangssituatie is op basis van de afgelopen wijkaanpakronde. Vervolgens gaat het om de vraag hoe in de nieuwe wijkaanpakronde invulling wordt gegeven aan de opdracht om groepen te bereiken die nog niet (voldoende) participeren en hoe wijkaanpak daarbij haar verbindende rol waar maakt.

- a Bij het bepalen van de Ausgangssituatie gaat het om vragen als: in type welke buurten zijn taakgroepen actief, wat is de mate van ondersteuning door o.a. het opbouwwerk en wat zijn de effecten van deze ondersteuning in termen van verbinding (tussen verschillende woon- en leefstijlen, tussen bewoners onderling, tussen bewoners en voorzieningen en andere onvoorspelbare effecten). Een inventarisatie van alle (ruim 200) taakgroepen in de periode 2009-2010 is beschikbaar (PvS: reeds doorgenomen en besproken). De gevraagde ondersteuning heeft betrekking op reflectie op de inhoud en de betekenis van deze gegevens voor de komende ronde.
- b Hoe verloopt in de praktijk het vaststellen, activeren en verbinden met betrekking tot deze groepen binnen het wijkaanpakproces, wat is de reflectie op dit proces en welke verbetervoorstellen kunnen worden gedaan. Hierbij gaat het zowel om de wijkaanpak als proces van wijkanalyse, veldwerk, taakgroepen etc. als om de wijk aanpak als infrastructuur in de wijk die het mogelijk maakt te anticiperen op ontwikkelingen in de wijk en die bewoners en professionals bindt en activeert. Zie voor een actuele beschrijving van het wijkaanpakproces de bijlage.

De aanpak zou er dus een moeten zijn vanuit de praktijk ('DWA in action') om van daaruit te gaan naar de meer algemene vragen over de relatie DWA, WNS en de Deventer Middellange beleidsagenda. Ergo: vanuit de werkvloer van de DWA, naar de beleidsmatige links tussen DWA, WNS en regulier Welzijns/sociaal beleid in Deventer en van daar naar het meer politieke niveau (college/raad).

Voorstel voor aanbod van de ondersteuning

De aanpak/ondersteuning bestaat uit – met steeds tussen haken [] het aantal geplande dagen van de adviseur:

- 1 Rondkijken, gesprekken houden op de werkvloer van de DWA (bekend bij deze adviseur van vele jaren terug). Dit inclusief eerste intake gesprek en lezen eerste stukken [3]
- 2 Stukken lezen (DWA, beleidsagenda) [1]
- 3 Gesprekken op beleidsniveau (Raster, Gemeente eventuele derden). [1]
- 4 Idem met een of twee wethouders (die de DWA en Sociaal Beleid/WNS regaderen). [1]
- 5 Advies schrijven (concept). [2]
- 6 Advies bespreken met de groep DWA frontliners (wijkkoppels Raster/Gemeente; 14 mensen) eventueel aangevuld met een of meer betrokkenen bij de Wmo). Open discussie aan de hand van (misschien iets wat provocerende) spiegels en dilemma's. Deze methodiek is eerder in Deventer toegepast en bevat daar goed. [1]
- 7 Bijstellen advies op grond van 6. [1]
- 8 Bespreking op hoger beleids/politiek niveau (wethouders, diensthoofden). [1]
- 9 Definitief advies/rapportage. [2]
- 10 Tussentijds terugkoppeling met dagelijkse begeleiders Ap van Straaten (Raster) en Marten Schuttert (Gemeente). [2]

Totaal 15 dagen

Beoogd resultaat en opbrengsten

- De Deventer Wijkaanpak is een beter voertuig (als signalerend -, vraagopdiepend -, vraagsturend en adviserend instrument) voor sociaal beleid/WNS. Dit vooral omdat er een link gelegd is tussen de DWA en Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) en de Deventer middellange termijn agenda (met name de sociale agenda).
- De DWA en WNS leren van elkaar hoe 'het bereiken, activeren en een stap verder brengen' van nieuwe groepen bewoners effectiever en efficiënter kan geschieden (meer kwantiteit en meer kwaliteit).

Om dit resultaat te behalen zullen de centrale vragen hierbij vanzelfsprekend structurerend zijn en die vragen moeten dan ook beantwoord worden. De ervaring met voorgaand advies/evaluatie/actie-onderzoek trajecten in Deventer leert overigens dat in de praktijk van alle dag soms nieuwe vragen oppoppen vanaf de werkvloer. Het traject begint om die reden dan ook daar op de werkvloer (als dat niet smart is). We onderscheiden drie niveaus van opbrengsten in de vorm van leereffecten:

Het traject WNS levert de volgende lerende effecten op:

1e orde effecten: Concrete, zichtbare veranderingen: Lessen voor frontliners (ow,wm)

Dit is de basis en input voor verdere training en deskundigheidsbevordering van opbouwwerk en wijkmanagement

2e orde effecten: Bijstellingen in het proces van wijkaanpak: Lessen voor werkproces

Dit is de basis voor bijstellingen in het wijkproces van wijkaanpak

3e orde effecten: Lessen voor beleid en politiek: facilitering en samenwerking gemeentewelzijnsinstelling t.b.v. sociale agenda

Dit is de basis voor hoe verder te werken aan de gemeentelijke sociale agenda

Werkzaamheden adviseur
Zie de tien stappen hierboven

Inzet adviseur
15 (dit inclusief intake en voorwerk)

Eigen inzet

De inzet van betrokken contactpersonen is:

- beschikbaar stellen van alle voor het traject relevante informatie en informatiebronnen.
 - beschikbaar stellen van het netwerk van de wijkaanpak, op het niveau van frontliners, management en bestuur
 - meedenken over analyse en oplossingsrichtingen
 - organiseren van de voorgenomen bijeenkomsten
 - De contactpersonen in kwestie zijn:
 - Nicole Teuwsen, teammanager team Leefbaarheid Rastergroep
 - Ap van Straaten, stafmedewerker/ontwikkelaar Rastergroep
 - Marten Schuttert, teammanager team wijkaanpak Gemeente Deventer
- Wij schatten het tijdsbeslag inclusief bijeenkomsten op vijf dagen per persoon.

Voortgang & kennisdeling

Vooraf de lessen voor het werkproces van de wijkaanpak kunnen interessant zijn voor andere gemeenten en welzijnsaanbieders. Wij denken er aan over deze opbrengsten een kennisatelier te organiseren in samenwerking met het Kennisinstituut Stedelijke Samenleving (KISS) en in overleg met WWI/BZK in het kader van de voortgaande wijkaanpak. Een beknopte samenvatting van de voortgang zal naar verwachting medio 2011 worden aangeleverd aan het programmabureau.

Risico's en kansen

In het gesprek heeft u de volgende factoren benoemd als belangrijkste risico's en kansen voor het oplossen van het vraagstuk/probleemstelling binnen de afgesproken termijn:

Risico's:

- 1 Het blijkt moeilijker dan gedacht om zicht te krijgen op het complexe proces van het vaststellen, activeren en verbinden met betrekking tot de doelgroepen.
- 2 Er ontstaat een spanning tussen de brede benadering van het college van B&W gericht op alle groepen die niet participeren en de gerichtheid van Rastergroep op de kwetsbare groepen.

Kansen:

- 1 Frontliners binnen de wijkaanpak sturen bewuster en methodischer op de op het proces van bonding, bridging en linking.
- 2 Bestuur en management krijgen meer inzicht en zien meer de waarde van de sociale werking van de wijkaanpak, naast het bereik van concrete resultaten.

Afsluitende afspraken

Wij vertrouwen u hiermee een passend Plan Welzijn Nieuwe Stijl te bieden. Dit plan vormt een 'contract' tussen het programmabureau Welzijn Nieuwe Stijl, de adviseur en u als aanvragende organisatie(s).

Om de werkzaamheden van het begeleidingstraject succesvol te laten verlopen, is het van belang dat medewerkers uit uw organisatie(s) betrokken zijn bij de uitvoering en tijd vrijmaken om hier aan te werken.

Wij definiëren daarom graag de volgende intenties van de deelnemer:

- 1 Het bestuur/directie van de gemeente Deventer en Rastergroep creëert draagvlak in de organisatie voor uitvoering van de in dit plan op genomen activiteiten.
- 2 Het bestuur/directie de gemeente Deventer en Rastergroep wijst binnen de organisatie één of enkele functionarissen aan die (gedeeltelijk) vrijgesteld worden voor het uitvoeren van de in dit plan op genomen activiteiten.
- 3 De gemeente Deventer en Rastergroep verleent medewerking aan de overeengekomen initiatieven voor het delen van kennis in het kader van het programma Welzijn Nieuwe Stijl.
- 4 De gemeente Deventer en Rastergroep nemen zelf verantwoordelijkheid voor het opstellen en uitwerken van stukken voortkomend uit het verbeterplan.
- 5 Besluitvorming omtrent verbeteractiviteiten en de daarbij horende consequenties liggen bij de gemeente Deventer en Rastergroep. Het programma Welzijn Nieuwe Stijl en de adviseur hebben hierin een faciliterende rol.

Met het indienen van dit Plan Welzijn Nieuwe Stijl gaan de hieronder genoemde personen en organisaties akkoord met de in dit plan gemaakte afspraken.

Nicole Teuwsen,
Teammanager Leefbaarheid, Rastergroep

Marten Schuttert,
Teammanager Wijkaanpak, gemeente Deventer

Paul van Soomeren
DSP-groep
Amsterdam/Rotterdam

Bijlage 2 Bewonersrollen

Bij het betrekken van huidige en nieuwe bewoners moet een **onderscheid** gemaakt worden naar **drie soorten rollen**:

- **Deskundigheid**: een bewoner als specifieke deskundige met jarenlange woonervaring in de eigen buurt. Het gaat hierbij om kennis en ervaring, maar vooral ook om aanbevelingen over (on)mogelijkheden, sterke en zwakke kanten, do's and don'ts.
- **Legitimiteit/representatie**: een bewoner als een vertegenwoordiger van een groep zoals 'alle bewoners van de Rivierenwijk', 'alle inwoners van het Rode dorp', 'alle turken, (of Nederlanders, of ex-kampers, of jongeren, of.....) uit wijk 4', etc. Het gaat hierbij om vertegenwoordiging, mandaat, doorgeefluik van wensen/eisen, terugkoppelaar van het haalbare.
- **Bewoner als investeerder** en 'maker' van zijn wijk. Tot op heden wordt vooral gekeken naar investeringen van de corporatie en de gemeente; niemand heeft tot op heden een serieuze calculatiepoging gedaan om te zien wat bewoners eigenlijk in haard, huis en wijk investeren (nu en in de toekomst). Daarbij zou overigens niet alleen in geld gedacht moeten worden gedacht, maar kan ook tijd/energie/activiteiten in de beschouwing worden betrokken.⁷¹

Noot 71 Eenzelfde discussie is eerder aangekaart in WOP: de stad en wijken in evenwicht (eerste en tweede rapportage wijkontwikkeling Deventer; DSP-groep/RIGO 1997/1998).

Bijlage 3 Bewoner als consument en als producent

(overgenomen uit 'Besturen met liefde voor de stad en liefde voor het vak, 1994)

De bewoner als producent

Centraal staan de diverse projecten die in alle wijken van de grond komen (of al van de grond waren gekomen)⁷². In deze projecten spelen wijk-bewoners in feite de rol van producent door hun eigen ideeën, inzet en werkkraft komen fysiek en sociaal zaken van de grond. De gemeentelijke diensten - of beter gezegd: de convenantpartners - werken daarbij slechts ondersteunend.

Omdat de ideeën, inzet en werkkraft van bewoners het uitgangspunt vormen, is er sprake van een breed scala aan groepjes en clubjes. Vanuit de systeemwereld bekeken, zou men zoiets al snel aanduiden als een 'ongestructureerd zootje'. Dat is waarschijnlijk juist het sterke punt ervan. Bewoners organiseren zich in wisselende groepen en clubjes, afhankelijk van motivatie, woonplek, persoonlijke sympathieën, etc.

Om hier enigszins een indruk van te krijgen, geven we de namen van twintig van zulke bewonersgroepen of de officiële benaming -taakgroepen⁷³:

Enkele voorbeelden van bewonersgroepen (taakgroepen)

Wijk-en speeltuinvereniging De Hoven
Aktiekomitee De Hoven
Bewonerskommissie Assenstraat
Werkgroep overlast Spinhuissteeg e.o.
Initiatiefgroep jeu-de-Boulesbaan, tevens zelfbeheergroep
Werkgroep Verkeer Gerard ter Borchplein
Initiatiefgroep Opluchtteater Terug in de Driebergenbuurt
Sportpanel Rode Dorp/Driebergen
Rondganggroepen in Hoomwerk
Deltabuurt, Knutteldorp en Rivierenwijk Deel I en Deel II
Veegploegen Hoomwerk en Rivierenwijk Deel 11
Werkgroep Speelplek Woonboten Hunneperkade
Werkgroep Speel-o-Theek
Wijkbeheergroep Zandweerd-Noord
Taakgroep Veilig Oversteken Van Vlotenlaan
Taakgroep verstandhoudingsverbetering ouderen -jongeren
Taakgroep jongeren winteractiviteiten
Werkgroep oudersVerkeer rondom scholen
Bewonersvereniging Essenerveld Taakgroep verlichting Colmschate-Zuid
Taakgroep verlichting Groot Douwel/Blauwenoord

Noot 72 Voor een volledig overzicht verwijzen we naar de diverse wijkplannen alsmede naar de publicatie *'Feiten en cijfers over de wijkaanpak' (seizoen 1992-1993)*. Voor uitgebreidere informatie over wat enkele van de bewonersgroepen doen/gedaan hebben, verwijzen we naar het *Deventer Magazine van juli 1993 (Wijkaanpak in uitvoering)*, alsmede naar de maatregelen overzichten in *'Feiten en cijfers over de wijkaanpak'*.

Noot 73 In totaal zijn er meer dan honderd van dergelijke bewonersgroepen actief. We geven hier de namen van de eerste twee en laatste twee voor de vijf wijken $[(2+2) \times 5 = 20]$ zoals die genoemd zijn in *'Feiten en cijfers over de wijkaanpak'*. Het gaat ons er hier slechts om de diversiteit voor het voetlicht te brengen. In de tussentijd kunnen groepen verdwenen zijn en zijn zeker nieuwe gevormd. Tevens wijzen we erop dat het analytische onderscheid aan de hand waarvan wij hier in deze rapportage structuur aanbrengen (producent/consument) op de werkvloer van de bewonersgroepen grotendeels vervliegt.

Deze wirwar van gemotiveerde bewonersgroepen vormt dus de spil waar het uiteindelijk om draait. Besef daarbij:

- dat we hier in het schema slechts een deel (minder dan een vijfde) van de groepen in beeld krijgen;
- dat bewoners vaak in één of in meerdere groepen zitten;
- dat groepen (onder andere daardoor) veel, weinig of in het geheel geen contact met elkaar hebben.

De wijkaanpak biedt langs vijf lijnen een infrastructuur voor deze groepen bewoners:

- 1 Er is geld beschikbaar (uit de wijkbudgetten) voor materialen/activiteiten. Daarbij gaat het meestal om kleine bedragen (van enkele honderden tot maximaal enkele duizenden guldens). Dergelijke bedragen geven vaak net het benodigde duwtje (en schouderklopje) dat het verschil typeert tussen 'laat maar zitten' en 'doen we toch'. Opvallend daarbij is hoe zuinig en zorgvuldig de bewoners over het algemeen met 'hun' centen omspringen⁷⁴: als 'zelf doen' of 'neef Jan inschakelen' geld kan sparen, doet men dat al snel.
- 2 Er is verder ondersteuning beschikbaar in de vorm van opbouwwerk en ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeentelijke diensten (in dit stadium vooral Dienst Milieu en Stadsbeheer).
- 3 Voor de diverse groepen bestaat er de coördinatie- en communicatielijn⁷⁵ van de wijkteams waarin de bewoners, diensten en het buurten opbouwwerk zitting hebben. Het wijkteam wordt 'gemanaged' door de wijkcoördinator en maakt jaarlijks een wijkplan.
- 4 De wijkwethouder (waar we nog op terug zullen komen).
- 5 Een overkoepelend gemeentelijk communicatiebeleid waarin bijvoorbeeld het 'Deventer magazine' een belangrijke plaats heeft, maar ook door bewoners ontwikkelde buurtkranten.

Van belang is echter wel dat deze infrastructuur - althans in theorie - 'afwachtend' is. Waar de ideeën en actieve inzet van bewoners uitblijven, pakken de functionarissen het voortouw niet over van de bewoners. De rol van de systeemwereld beperkt zich in dit geval tot het creëren of faciliteren van procedures en processen ten behoeve van kleinere gemeenschappen en groepen (in feite 'communities of interest'). Daarbij speelt de bewonersondersteuning (met name van het opbouwwerk) natuurlijk een cruciale rol. In dit licht is de theorie van Jürgen Habermas (1973) interessant. Deze laatste grote 'Frankfurter'⁷⁶ ziet de legitimiteitscrisis van het openbaar bestuur als een probleem dat de sociale integratie van de samenleving bedreigt. In ongenueanceerd Nederlands, maar daarmee wel begrijpelijker dan het doorwrochte Duits van Habermas: de kloof tussen de systeemwereld van de overheid en de leefwereld van de burger wordt zo groot, dat daarin de lijm, die de samenleving bij elkaar houdt, verdwijnt (waardoor op termijn ook het individuele losse zand van de helling afglijdt). Habermas zoekt de oplossing

Noot 74 Observatie van de onderzoekers bij diverse overleggen/contacten. De onderzoekers (PvS/HG) formuleerden in het door hen bijgehouden dagboek in ieder geval onafhankelijk van elkaar de conclusie: "Zo'n aanpak moet de lokale overheid een hoop centen schelen".

Noot 75 Communicatie vooral met wat we gemakshalve maar even de systeemwereld noemen.

Noot 76 Dat is geen worstje maar een volger van de kritische theorie zoals die voor en tijdens de tweede wereldoorlog geformuleerd werd door de Frankfurter Schule; een groep wetenschappers die zich formeerden rond het duo Horkheimer/Adorno. Opvallend is dat het gedachtengoed van de kritische theorie nog steeds een inspiratiebron vormt voor sommige sociale vernieuwers (zie bijvoorbeeld ook Rotterdam).

niet in een uitbreiding van de surrogaatschotel die de overheid de burgers/consumenten voorhoudt als beloning voor hun passiviteit, maar in een 'repolitisering van de openbaarheid'. Essentieel daarbij is een goed geïnformeerde openbare mening die zich over maatschappelijke vraagstukken kan uitspreken, zodat deze niet alleen aan technische deskundigen en politici worden overgelaten.

Misschien bereiken we hiermee een te grote theoretische diepte, maar toch leven dit soort ideeën bij een aantal van de drijvende krachten achter de Deventer wijkaanpak. Dat betekent dat zij de wijkaanpak (en met name het activerende deel daarvan; de bewoner als producent) zien als een middel waarmee een dreigende legitimiteitscrisis⁷⁷ van het openbare bestuur bezworen kan worden.

De bewoner als consument

Van groot belang zijn tevens de veranderingen die -naar aanleiding van een discussiedag op 21 september 1992 tussen collegeleden en diensthoofden - plaatsvinden bij de Dienst Milieu en Stadsbeheer (DMS). Als consument krijgt de wijkbewoner namelijk op een bijzondere wijze 'inspraak' in de plannen van deze gemeentelijke dienst. Gebaseerd op de 'vraag' vanuit de wijk maar (eerlijk is eerlijk) toch vooral gebaseerd op de eigen vakkennis, maakt DMS jaarlijks per wijk een uitvoeringsplan waarin alle concrete klussen voor het komende jaar voor die wijk vermeld staan. Per klus zijn plaats, tijd en kosten vermeld. Per klus is ook -met een sterretje -aangegeven of over die klus door bewoners onderhandeld kan worden. Over riolering valt niet te praten (meerjaren planning stadsbreed; werk voor specialisten), evenmin over bepaalde (doorgaande) wegen (rijk/provincie en of stad als geheel) en verkeerslichten (geoormerkt rijksgeuld). Maar er blijven genoeg klussen over waar wel over onderhandeld kan worden. Onderhandelen betekent dan dat er met die klussen geschoven kan worden: een klus kan in de tijd naar voren of naar achteren geschoven worden, of een andere klus kan voorrang krijgen. Een klus kan ook 'overgenomen' worden door de burgers zelf ('geef ons die centen maar, we doen het zelf'). Op 10 juni 1993 wordt het eerste DMS wijkplan (voor wijk 2: Zandweerd/Voorstad) aan de actieve wijkbewoners gepresenteerd. Dat DMS wijkplan -en de volgende DMS wijkplannen -ziet er simpel uit maar te weinig wordt beseft dat het voor een gemeentelijke dienst vaak uitermate moeilijk is om haar activiteiten territoriaal uit te splitsen met daarbij een kostenplaatje per activiteit. De bestaande organisatie (en administratie) principes bij gemeentelijke diensten zijn namelijk functioneel ingedeeld. Men kent en bewaakt de totale kosten voor een bepaalde activiteit. Voor een vaksector is dat natuurlijk ook de meest efficiënte werkwijze uit het oogpunt van planning en control. Het siert de bewoners dat zij op de genoemde vergadering het DSM plan met grote instemming en grote bewondering ontvingen.

Noot 77 In de terminologie van het collegeprogramma: de reactie van burgers op de "wij hebben u niet nodig houding" van de overheid.

Het onderscheid tussen:

- enerzijds de diverse wijkprojecten waarbinnen bewoners als zelfredzame/zelfbeherende producenten zich inzetten en
- anderzijds de betere toesnijding van de publieke dienstverlening op de wensen van de bewoners als consument

dat hiermee geïntroduceerd is, wordt snel daarna een uitgangspunt en wezenskenmerk van de Deventer wijkaanpak.

In feite gebeurt dit in het Brinkgreven-overleg (september 1992) en de daarvoor gemaakte (juni 1992) -en naar aanleiding van het overleg bijgestelde (november 1992) -notitie 'Verdieping van de Deventerwijkaanpak'. Een en ander resulteert tenslotte in het raadsbesluit van 23 november 1992. Interessant is dat deze discussie over de 'verdieping van de wijkaanpak' mede ontstaat ten gevolge van de buitenboordmotor van het Experiment Integrale Vernieuwing. In dit experiment staat namelijk de opdracht centraal om sociale vernieuwing te verdiepen en te verbreden. De 'verdieping' resulteert in Deventer dus zo uiteindelijk in de 'tweedeling van het beleid' in plaats van 'de tweedeling van de samenleving'.

In het artikel 'De verticale uitdaging' formuleren en beargumenteren wethouder Jan Bugter en ambtenaar Marten Schuttert deze tweedeling van het beleid bijzonder helder:

"De kloof tussen de leefwereld en de systeemwereld wordt niet overbrugd door bewoners de verantwoordelijkheid te geven voor de publieke dienstverlening. Ook niet als deze gepaard gaat met de overdracht van desbetreffende budgetten. *In feite wordt daarmee het onvermogen van instituties om maatschappelijk effectief te functioneren afgewenteld op bewoners.* Bewoners worden op deze wijze opgezadeld met taken en verantwoordelijkheden die hun spankracht verre te boven gaan. Dat brengt geen nieuwe rolverdeling, eerder een rolverwarring tussen bewoners, bestuur en instellingen tot stand. Bestuurders moeten dit niet toestaan. *In onze visie is het zinvol een onderscheid te maken tussen bewoners als burgers en bewoners als klanten.* (.....) In het kader van de wijkaanpak stimuleert Deventer burgerschap met vrij besteedbare wijkbudgetten. Burgers betalen echter ook belasting en zijn in die zin klanten voor gemeentelijke diensten of gesubsidieerde instellingen (dat maakt geen wezenlijk verschil). Deze kunnen veel effectiever functioneren als ze hun dienstverlening beter afstemmen op de maatschappelijke vraag. *Bestuurders moeten daarom veel stringenter eisen stellen aan het vraag/bewoners-/wijkgericht functioneren van de publieke dienstverlening.* Gemeentelijke diensten en gesubsidieerde instellingen moeten daartoe veel bedrijfsmatiger werken (en zich ontdoen van de ballast van ambtelijke organisatiepatronen). Zo nodig moeten ze worden geprivatiseerd. Hoe dit ook zij het bewonerskader moet een reële invloed krijgen op de voor hen relevante dienstverlening. Niet door bewoners te laten inspreken op wat professionals hebben bedacht (de ambtelijke werkwijze), maar omgekeerd doordat professionals er belang bij krijgen de wensen en ideeën van bewoners in de dienstverlening te verwerken (de bedrijfsmatige werkwijze). De invloed van diverse bewonersgroepen moet worden georganiseerd en ondersteund. Daartoe is het opbouwwerk noodzakelijk. Maar zeker *zo belangrijk is dat gemeentelijke diensten en gesubsidieerde instellingen beschikken over vanuit het perspectief van bewoners opererende en adviseerende professionals.*" (Bugter en Schuttert, 1993)

In een bestuursopdracht (die op de Dag van de Wijkaanpak van 28 april 1993 gepresenteerd wordt) vraagt het college van Burgemeester en Wethouders aan alle gemeentelijke diensten:

'De visie van de dienst op een wijkgerichte werkwijze, waarin zowel haar ondersteunende als onderhandelende rol worden uitgewerkt, alsmede een

beschrijving van concrete vernieuwingen in de werkwijze en/of organisatie op sectorniveau om deze visie te operationaliseren.'

Qua stijl is het duidelijk geen hoogstandje, maar men bedoelt te zeggen: kijk eens naar al die projecten van actieve bewoners in de wijken en geef aan wat daarbij jullie bijdrage kan zijn en kijk eens naar wat DMS gedaan heeft en geef aan of jullie zoiets ook kunnen doen. Ondanks het feit dat de bestuursopdracht erg 'open' is (denk na en bepaal uw visie), gaan de diensten er serieus mee aan de slag. Opvallend is wel dat de meeste diensten zich met name concentreerden op de buitenkant van de wijkaanpak: Enigszins gechargeerd gesteld: een gemeentelijke dienst heeft nauwelijks een boodschap aan de actieve bewoners als producent, ze zijn al iets meer geïnteresseerd in de bewoner als consument (en dus 'klant'), maar ze breken zich vooral het hoofd over de vraag of de kantoren van de dienst de wijk in moeten (niet dus) en de vraag of de ambtenaren dat kunnen. Elke dienst reageert met andere woorden intern⁷⁸ vooral vanuit het eigen belang voor het desbetreffende werkveld: efficiency staat voorop. Een logische en ook terrechte keuze uit financieel economisch standpunt voor de gemeenschap. Bovendien een keuze die men jarenlang vanuit de politiek ingehamerd heeft gekregen ('bezuinigen'). De uitgewerkte visies -het antwoord per dienst op de vraag 'denk na en bepaal uw visie' -worden in een gezamenlijke bijeenkomst van de betrokken diensten en het college in januari 1994 gepresenteerd worden. Met deze bestuursopdracht is op een vriendelijke manier de andere diensten de pin op de neus gezet. Vanaf begin 1994 is de vrijblijvendheid voorbij. Er is in ieder geval duidelijkheid ontstaan over de vraag of de gemeentelijke diensten wijkgericht kunnen en willen werken. Wijkgericht in de dubbele betekenis van het woord:

- ondersteunend aan de zelfbeherende en zelfproducerende projecten;
- als onderhandelbaar aanbod aan de belastingbetalende consument.

Noot 78 De onderzoekers/adviseurs volgden een aantal van de vergaderingen en gaven daarin soms ook hun commentaar.

Bijlage 4 Uitwerking flappen Deventer

Vraagstelling aan vijftien wijkaanpakkers (wijkambtenaren en opbouwwerkers): zet een aantal voorbeelden van sociale initiatieven op een flap in het kader van de wijkaanpak (taakgroepen) en noem daarbij het aantal deelnemers, benoem sterke en zwakke kanten en typeer het initiatief als bonding (in eigen groep contact aangaan), bridging (met andere sociale groepen contacten aangaan) of linking (als groep link naar systeemwereld leggen). De totale groep werd opgedeeld in subgroepjes die een half uurtje hadden. Er zijn dus veel meer initiatieven, maar dit kwam op de flap te staan. Flappen later uitgewerkt door secretariaat DSP-groep.

Groep 1				
<i>Voorbeeld</i>	<i>Aantal deelnemers</i>	<i>Bonding, Bridging, Linking</i>	<i>Sterk</i>	<i>Zwak</i>
1 Doe een wens/niet voor jezelf maar voor een ander. + Oud en jong	4	Bri en Bo	• Solidariteitsgevoel • Sociale netwerk uitbreiden	De vraag organiseren
2 Kaartenmaakclubje	16	alle drie	Ontstaan vanuit bewoners zelf	Continuïteit
3 Gerard ter Borch – vereenzaming	10	Bo en Li	Je zet iemand in zijn kracht	Fragiel/kwetsbaar sociaal netwerk
4 Moestuin	4	Bo en Bri	Contacten in de hele buurt en samen aan het werk	Draagvlak
5 Koppel wijkagent en wijkopbouwwerker, bijv. oudere dame en alle medegebruikers in het huis	10	Bo en Li	Regie bij één	Zodra 'hulp' uit beeld is, stroomt huis weer vol

Groep 2				
1 Speelcoach	15	Bo en Bri	- Verschillende culturen - Elkaar aanspreken	Aanspreken op persoon met kans op conflict
2 Inrichten speelplek	6	Bo	Gezamenlijke verantwoordelijkheid	Niet zo'n sterke bonding
3 Vrijwilligersknooppunt	30	alle drie	Inspelen op veranderende dorpscultuur	Hulpvraag stellen is moeilijk
4 Dagopvang ouderen	25	Bo en Li	- Vrijwilligers begeleid door professionals - Voorziening voor tussen wal en schip rakende ouderen	-
5 Seniorencafé	50	Bo	- Ontmoeting - Zelforganiserend vermogen - Aantal jaren (5!)	Beperkt aantal mensen wordt ermee bereikt
6 Huiswerkklas	30	alle drie	Vrijwilligers ondersteunen (vanuit ROC)	Kostendekking (wat is de deal)
Groep 3				
Meet & Greet (bewoners zoeken contact met jongeren)	9 v. en 15 j. per keer	alle drie	- Van onderop - Roldoorbrekend - Voorbeeldfunctie	- Consumptief gedrag omwonenden - Zelfoverschatting
Wijkwebsite (buurniveau – 7 straten) – onderling contact, oproepen, marktplaats	100 huishoudens	Bri	- Van onderop - Actieve bewoners - Snel gestart/kordaat - Veel ideeën	- Het zakte snel in - Centrale regie/aansturing/webmaster - Stokje werd niet meer overgenomen - Ondersteuning prof ontbreekt - Van digitaal naar live contact
Buurtactiviteiten Schalm (eenmalig) → 4 x. (WC gerund door vrijwilligers die bewoners willen binnenhalen en sociale cohesie versterken)	150	Bo	Geheel door vrijwilligers gerund	- Geen goed behoeftenonderzoek, te aanbodgericht - Niet de doelgroep bereikt

Soepgroep senioren	10-15	?	• Van onderop • Trekker	-
Seniorencafé Rivierenwijk	40-50	alle drie	• Van onderop • 'Emancipatie' vrijwilligers	• Betrekkingsniveau • In-/uitsluiting
Jongerenwijkteam wijk 5	10-12	Bo en Bri	• Jongeren betrekken bij leefbaarheid • Stimuleren contact jong en oud	• Spanningsboog • Brug naar volwassenen moet nog gesla- gen worden
Huiswerkbegeleiding wijk 4				
Vader/zoon/moeder/dochter project (wat doe je met elkaar?)				
Potje van Otje	8-10 per keer	alle drie	Versterken onderling contact tussen groepen en individuen	• Vraagt prof. begeleiding • Deelnemers vooral binnen eigen netwerk
Jongeren en ouderen				
Kruipgroep				
Meidenactiviteiten (meiden VSO)	5-8 per keer	Bo	• Van onderop (moeders) • Vergeten groep in beeld • Moeders dragen	• Continuïteit • Afhankelijkheid moeders

Discussie plenair (enkele high lights):

- 1 Exporteren en uitbreiden. Een initiatief (taakgroep) zou je kunnen exporteren (naar andere wijken/steden). Dat gebeurt eigenlijk weinig, omdat daar de interesse van de betrokken bewoners niet echt ligt (ze willen eerst en vooral zelf in de eigen buurt iets bereiken). Kan je dat bewoners/uitvinders meer zelf laten doen? Of moet je hiervoor het genootschap van gepensioneerde opbouwers of een club als 'Gilde' inzetten. Of speelt opbouwwerk/gemeente hier ook een rol (maar voor je het weet druk je dan heel aanbodgericht een leuk initiatief uit wijk 1 door de strot van de bewoners van wijk 2).
- 2 Hoe hou je de zaak draaiende, perpetuum mobile bestaat niet. Taakgroepen doen na de start veel/meeste zelf, maar je moet als wijkkoppel (wijk opbouwwerker en wijkmanager) wel een dun lijntje houden, maar weer niet doodknuffelen en zeker niet over nemen of afpakken. 'Actief achteroverleunen met de handen op de rug', dat is inderdaad – zeker in de beschikbare zestien uur per wijk – moeilijk genoeg! Je ziet soms ook dat een taakgroep opeens in een crisis of moeilijk vaarwater komt. Ruzie, vastloper of wat dan ook. Dat moet je zien en dan kan hulp handig zijn (al blijft het een kunst de zaken niet te veel over te nemen; een crisis leidt – zie de beroemde bestuurlijke chaos theorie van James van Lidth de Jeude!) soms ook tot een doorbraak en stabilisatie op een hoger niveau.
- 3 Vangnet of trampoline? Je hebt hier vele tientallen initiatieven, maar vang je daarmee alles op, vallen er geen mensen tussendoor? Die signalering (bijvoorbeeld eenzaamheid) kan beter. Denk ook aan 'zorgwekken de zorgmijders'. Punt is wel dat je vooral vraaggericht wil blijven werken. Dilemma is dus 'wat te doen met niet-vragers die duidelijk hulp/zorg nodig hebben? Hier moet je ook vooral signaleren en dan doorgeven aan reguliere kanalen (zorg, welzijn, woningcorporatie, etc.).
- 4 Er bestaat dus – zie inleiding – het trio Bonding + Bridging + Linking (zie ook bijvoorbeeld het debat 'Van barbecue tot burenhulp' met Robert Putnam op www.wmoindebuurt.nl). Maar er bestaat ook nog zoiets als 'Connecting'. Vanuit de vraag van bewoners blijkt vaak dat er in de systeemwereld geen connecties gelegd zijn, terwijl die er wel zouden moeten zijn (afdelingen, diensten communiceren onderling gebrekkig; zeker als dat nog weer heel andere (regionale) instellingen zijn). De 'systeemwereld verbinden' is dus vaak ook een resultaat van bewoners initiatieven. (PvS: sterker nog, dit was in de eerste jaren een veel explicieter benoemd doel van de DWA: het aanbod vanuit de systeemwereld beter krijgen).

Bijlage 5 Interne notitie gemeente Deventer

0 Decentralisatie

Het rijk decentraliseert in de komende periode verschillende taken naar de gemeenten op het gebied van zorg, jeugd en werk. Het takenpakket van gemeenten wordt daardoor aanmerkelijk verzwaard. Dit is afgesproken in het bestuursakkoord. De inhoudelijke motivatie is gebaseerd op meer integrale benadering en organisatie van deze beleidsdomeinen. Meer afstemming en samenhang, een doeltreffender en doelmatiger organisatie, dichter bij de burger, meer mogelijkheden tot maatwerk en reductie van kosten.

1 Veranderingen AWBZ – Wmo in vogelvlucht

De functie 'begeleiding' gaat over van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) naar de Wmo. Doel van de functie begeleiding in de AWBZ is 'het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid en het voorkomen van verwaarlozing of opname in een instelling' (CIZ). Een grote diversiteit aan activiteiten wordt daarvoor ingezet, zoals gespecialiseerde gezinsverzorging, dagbesteding, woonbegeleiding en individuele ondersteuning bij het aanbrengen van structuur in het dagelijks leven. Mensen die op dit moment AWBZ-begeleiding ontvangen zijn onder andere ouderen met somatische of psychogeriatrische problematiek, mensen met verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen en jongeren en volwassenen met psychiatrische problematiek. Voor zover deze mensen nog zelfstandig wonen wordt de begeleiding straks onder de compensatieplicht van de Wmo gebracht.

2 Beleidsverantwoordelijkheid en beleidsvrijheid

De decentralisatie van taken uit de AWBZ (begeleiding, inclusief het daarbij behorende vervoer en hulpmiddelen voor zelfredzaamheid in en om de woning) en de overdracht van de zorg voor jeugd en jongeren en hun opvoeders naar het Wmo-beleid van de gemeenten, geeft de gemeente nieuwe beleidsvrijheid, maar ook meer beleidsverantwoordelijkheid. Het benadrukt de positie van gemeenten als 'eerste overheid' voor de burgers. Het rijk behoudt wel zijn 'systeemverantwoordelijkheid', maar zal geen of slechts een zeer beperkte rol spelen in het uitoefenen van verticaal toezicht (informatielevering). Er komen wel nieuwe wettelijke kaders, maar dus een minimum aan verantwoordingsbureaucratie. Nog in 2012 wordt onderzocht voor welke specifieke groepen nog specifieke beleidsmaatregelen moeten worden getroffen.

3 Invoering

De bestaande rechten/de huidige gebruikers van AWBZ-begeleiding worden niet decentraliseerd naar de gemeenten. Vanaf 2013 zullen nieuwe aanvragen bij de gemeenten moeten worden ingediend. Dat jaar wordt overgangsjaar. Vanaf 2014 komen alle gebruikers van begeleiding en van hulpmidde-

len in en om de woning te vallen onder het gemeentelijk Wmo-beleid. De overdracht van taken uit de jeugdzorg naar de gemeenten zal per 2016 gerealiseerd moeten zijn. Gemeenten krijgen daarvoor een jaar voorbereidingstijd.

4 Verdeling van middelen

Voor de transitie van taken uit de AWBZ en de Jeugdzorg zijn rekenregels afgesproken voor de omvang van de over te hevelen bedragen/budgetten. Dit staat nog niet definitief vast. Het rijk, de provincies (IPO) en de gemeenten (VNG) ontwikkelen een *verdeelmodel* voor de decentralisatie-uitkering, dat recht doet aan de 'objectieve' verschillen tussen gemeenten. De bezuiniging bij de decentralisatie van de AWBZ-middelen bedraagt 5%. De overdracht van de juiste budgetten zal onafhankelijk worden getoetst. Deze blijven ook na de overheveling geïndexeerd. Er is een voorstel in voorbereiding om de kosten die samen hangen met de transitie te dekken. Daarvoor is een bedrag geraamd van 130 miljoen euro.

5 Uitvoeringskosten

De voor het rijk straks vrijvallende uitvoeringskosten van het over te hevelen beleid zullen – op basis van de uitkomsten van onafhankelijk onderzoek – beschikbaar worden gesteld aan de gemeenten. Daarnaast stelt het rijk een vast bedrag van 55 miljoen euro beschikbaar voor de uitvoeringskosten van gemeenten voor het beleid ten aanzien van jeugd en begeleiding samen.

6 Cliënten/klanten

Gemeenten kunnen cliënten stimuleren tot het gebruik van passende informele of collectieve voorzieningen. Verondersteld wordt dat dit ook kostenbesparingen kan opleveren.

Gemeenten zijn verplicht om in het Wmo-beleidsplan aandacht te besteden aan de kwaliteit van de (gedecentraliseerde) begeleiding en het toezicht dat op lokaal niveau daarop zal worden gehouden.

Gemeenten zijn verplicht klanttevredenheidsonderzoek te (laten) uitvoeren onder gebruikers van begeleiding. De rijksinspectie in dit verband komt te vervallen.

Onderzoek zal worden uitgevoerd omtrent de vraag, of het systeem van persoonsgebonden budget (pgb) onredelijke beperkingen oplegt aan het beleid van gemeenten, waar het gaat om het realiseren van een doeltreffende en doelmatige uitvoering van de Wmo.

7 Beleid m.b.t. zorg voor jeugd en ouders

Bij de transitie van de jeugdzorg, van rijks- en provinciaal beleid naar het gemeentelijk beleid gaat het niet alleen om het verplaatsen van het beleid naar lagere overheden, maar wordt er ook naar gestreefd om een nieuw fundament te leggen voor de ondersteuning van en de zorg voor jeugd en jongeren en hun ouders binnen hun eigen sociale context. Vroegtijdige signalering en aanpak van problemen staat daarbij centraal.

Uitgangspunt in het landelijk beleid is, dat alle zorg voor jeugd en ouders aan de gemeenten zal worden overgeheveld. Verkokering moet niet in stand worden gehouden. Een afzonderlijk traject wordt thans afgelegd waar het gaat om de decentralisatie van de jeugdbescherming en de jeugdreclassering, waarvoor weer specifieke randvoorwaarden gelden.

8 Grote verschuivingen en veranderingen

Er is sprake van drie grote, bijna gelijktijdig optredende decentralisatieoperaties. Het betreft de decentralisatie van taken uit de AWBZ naar het lokale Wmo-beleid, de overgang van de jeugdzorg naar de gemeenten en de ontwikkeling met betrekking tot werk en inkomen ('Werken naar vermogen'). Daarnaast speelt ook nog het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Er komt zodoende een omvangrijk en veeleisend nieuw takenpakket op de gemeenten af.

De transformatie van bestaande stelsels is zowel inhoudelijk als financieel geen sinecure. Duidelijke planning en fasering van het proces zijn noodzakelijk. Rijk, gemeenten (VNG) en provincies (IPO) zijn in dit verband gezamenlijk verantwoordelijk voor een transitieplan. Gemeenten en provincies maken onderling afspraken over hoe de overgang van de jeugdzorg zal plaats vinden. Rijk, provincie en gemeenten werken aan een overgangsregeling voor de afbouw van de subsidierelatie, die provincies met de betrokken instellingen hebben. Over indexering van middelen zijn afspraken in voorbereiding. Wanneer gemeenten taken in het kader van begeleiding door derden laten uitvoeren, bestaat er een verplichting tot het doen van een aanbesteding.

Een goede monitoring van deze processen is van groot belang. Daartoe wordt door het Rijk, IPO en VNG een tijdelijke transitiecommissie ingesteld.

9 Achtergrondinformatie decentralisatie AWBZ naar Wmo

De decentralisatie van begeleiding naar de Wmo biedt kansen om op lokaal niveau deze ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie dichterbij de burger te organiseren. Als het goed is zijn gemeenten in staat de eigen kracht en mogelijkheden van burgers en hun sociale netwerk aan te spreken en maatwerk in de directe omgeving te realiseren. Ook kunnen zij verbanden leggen met andere Wmo-voorzieningen en andere gemeentelijke domeinen, zoals re-integratie, de bijstand, het woonbeleid, de wijkaanpak etc.

10 Wie zijn de cliënten in de AWBZ? Landelijk totaal circa 180.000 mensen

Naar grondslag (kun je omrekenen voor Deventer):

• somatische aandoening	38.000
• psychogeriatrische problematiek	14.000
• psychiatrische stoornis	56.000
• verstandelijke handicap	50.000
• lichamelijke handicap	14.000
• zintuiglijke handicap	5.000

11 Wat voor activiteiten worden gedecentraliseerd?

Onder meer:

- woonbegeleiding
- praktische pedag. thuishulp en gezinsondersteuning (PPG)
- begeleiding tijdens voorgezet speciaal onderwijs
- thuisbegeleiding
- dagactiviteiten voor GGZ (DAC)
- dagbesteding voor verstandelijk beperkten
- logeerhuizen
- zaterdagopvang voor kinderen met verstand. beperking
- sport voor verstandelijk beperkten
- vakantie activiteiten voor verstandelijk beperkten
- belevenis- en uitgaanscentrum
- activerende psychiatrische thuiszorg
- inloophuizen
- begeleiding bij rehabilitatietrajecten verslaafden
- ontmoetingsgroepen

12 Over het compensatiebeginsel

Eén van de centrale begrippen in de Wmo is het compensatiebeginsel, zoals dat voor gemeenten geldt (artikel 4 Wmo). Dit artikel legt gemeenten de algemene verplichting op om beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te compenseren. De gemeente moet daartoe voorzieningen treffen die de burger in staat stelt een huishouden te voeren, zich in en om de woning en lokaal per vervoermiddel te verplaatsen en om medemensen te ontmoeten en sociale verbanden aan te gaan. De gemeente bepaalt zelf wat voor soort voorziening het beste aansluit bij de concrete beperking; de wet schrijft dat niet voor.

Wat houdt het in:

- Opdracht om voorzieningen te treffen om burgers te compenseren in zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.
- Geen verzekerd recht (of zorgplicht) zoals in de AWBZ of Zvw. Wmo is geen verzekering
- Vier gebieden onderscheiden waarop gemeenten acties moeten plegen. Te weten:
 - een huishouden te voeren; bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, zoals opruimen, schoonmaken en ramen zemen (thuiszorg);
 - zich te verplaatsen in en om de woning; voorbeeld aanpassingen in de woning zoals een traplift of een verhoogd toilet;
 - zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel; voorbeeld vervoersvoorzieningen in de regio voor mensen die slecht ter been zijn en niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, zoals de taxibus, een taxikostenvergoeding of een scootmobiel;
 - medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan bijvoorbeeld maaltijdverzorging.
- Compensatieplicht is geen automatisch recht op een bepaalde voorziening.
- Gemeente bepaalt zelf welke hulp, verschilt per gemeenten.
- Rekening houden met behoefte van de burger en financiële situatie van de burger.

- Per situatie afhankelijk, maar ook vrijwilligers, welzijnswerk ,mensen in de omgeving.
- Individuele voorziening of algemene voorziening.

13 Van AWBZ naar Wmo. Dat is van zorg naar participatie

‘Wmo-achtig werken’ (De Kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl) houdt o.m. in:

- Minder landelijke protocollen, meer lokaal en individueel maatwerk
- Meer ruimte voor algemene voorzieningen, wijkgericht
- Minder loketten en beoordelen, meer samen zoeken naar oplossingen
- Meer kijken naar wat iemand wel kan
- Belang van informele zorg: wettelijk verankerd
- Zorginzet meer laten "mee-ademen" met zorgbehoefte
- Meer ruimte voor professionals

Minder verantwoorden, meer presteren.