

FEBRUARI 2003 – DECEMBER 2004

DE KRACHT VAN HET PERSOONLIJKE CONTACT

DE VLEESGROSSIER ALS SUCCESFACTOR



Kennisbrug De Sociale Wijk

Project: Straat aan Zet in Woensel West, beschrijving van de toegepaste methodiek en de professionele competenties

**Auteur: Johan Bodd, Fontys Hogeschool Sociale Studies Eindhoven
M.m.v. Lilian Spaninks, Loket W Eindhoven**

Juni 2005

DE KRACHT VAN HET PERSOONLIJKE CONTACT



Kennisbrug De Sociale Wijk

Project: Straat aan Zet in Woensel West, beschrijving van de toegepaste methodiek en de professionele competenties

Auteur: Johan Bodd, Fontys Hogeschool Sociale Studies Eindhoven

Email: j.bodd@fontys.nl

Telefoon: 0654927621

M.m.v. Lilian Spaninks, Loket W Eindhoven

Juni 2005

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Leeswijzer	6
Inleiding	7
Hoofdstuk een - Woensel West, 8750 hits in 0,05 seconden	8
Hoofdstuk twee - Een praktisch theoretisch kader	11
Hoofdstuk drie - Andere theoretische invalshoeken	17
Hoofdstuk vier - Een korte voorgeschiedenis	21
Hoofdstuk vijf - De voorbereidingen	25
Hoofdstuk zes - Het werkplan	29
Hoofdstuk zeven - Agogische ondersteuning	33
Hoofdstuk 8 - Oriënteren en contact leggen	37
Hoofdstuk 9 - Programmeren en organiseren	41
Hoofdstuk 10 - Begeleiden	47
Hoofdstuk 11 - Het verzilveren van de cheques	57
Hoofdstuk twaalf - Reflecties	64
Hoofdstuk 13 - Soundbytes	69
Hoofdstuk 14 – Verantwoording	74
Hoofdstuk 15 - De bijlagen	75

Voorwoord

Dit onderzoek is een product van de Kennisbrug 'De Sociale Wijk', een samenwerkingsverband tussen Loket W en Fontys Hogeschool Sociaal Werk. Het doel van het deelproject Straat aan Zet in Woensel West is het beschrijven van de toegepaste methodiek en de competenties van de uitvoerend sociaal agogisch professional. En er conclusies aan verbinden voor toekomstige interventies. De straatgerichte (*outreaching*) aanpak staat weer in de belangstelling omdat het wordt gezien als een middel om 'dichter bij de burgers' te komen en aan te sluiten bij de belevingswereld van die burgers.

Voor de beschrijving is gebruik gemaakt van het schriftelijke materiaal dat opbouwwerkster Lilian Spaninks gedurende het project heeft gemaakt, ontwikkeld, verzameld. Werkplannen, losse aantekeningen, verslagen van bewonersbijeenkomsten, evaluaties, artikelen voor de wijkkrant etc. Het is een unieke verzameling, omdat zij alle stappen heel nauwkeurig heeft gedocumenteerd. Door een jaar lang in de keuken te mogen meekijken en af en toe wat recepten aan te reiken heb ik een uniek inzicht in het project gekregen. De ene keer betrokken, de andere keer op afstand.

Dankzij die betrokkenheid worden er heel wat kritische noten gekraakt. Juist door de subject – subject relatie tussen uitvoerder en onderzoeker is er veel interessant materiaal op papier gekomen. Verwacht dus geen '*successtory*'. Want dat is vaak de wonderpoets op de markt, zoals collega Jan Steyaert dat onlangs verwoordde. Thuisgekomen valt die wonderpoets meestal tegen en verdwijnt het onopvallend in de poetsmand.

In dit onderzoek staat wat er wel lukte, wat er niet lukte, hoe je het anders zou kunnen aanpakken, dat onze ambities niet altijd realistisch zijn, dat er nogal gemakkelijk gedacht wordt over het opbouwen van sociale relaties en het werken aan het zelfregulerend vermogen van burgers.

Uit de rijke opbrengst van dit project is mij vooral bijgebleven dat naast de instrumenten, methoden, technieken en strategieën het vooral de uitvoerend professional is die het verschil maakt. In de formule 1 racerij is het de auto, in het sociaal agogisch werk de vrouw of de man. De competenties van de professional komen uitvoerig aan bod. En daarmee de herwaardering van het vormingswerk. Wil je echt het zelfregulerend vermogen van burgers in wijken zoals Woensel West vergroten, dan vind je in dit onderzoek talrijke tips en ideeën verpakt in de werkwijze van Lilian Spaninks.

De sleutel is de kracht van het persoonlijk contact. De lezer mag zelf de conclusies trekken; als manager, als opleidingsdocent, als ambtenaar, als teamcoach, als sociaal agogisch professional.

Johan Bodd
juni 2005

Leeswijzer

In het voorwoord en de inleiding staan kort de werkwijze, de doelen en de context van het project.

In hoofdstuk **een** wordt kort en krachtig een beeld geschetst van de wijk Woensel West.

In hoofdstuk **twee** en **drie** wordt het theoretische kader beschreven. Op basis van deze beschrijving wordt het project tegen het licht gehouden.

In hoofdstuk **vier** wordt in het kort de voorgeschiedenis van het project weergegeven.

In hoofdstuk **vijf** staat hoe de voorbereidingen tot het komen van een werkplan verlopen, het werkplan zelf staat in hoofdstuk **zes**.

In hoofdstuk **zeven, acht, negen en tien** gaan we uitvoerig in op de competenties van de agogisch professional in een mix van theorie en praktijk.

In hoofdstuk **elf** worden vier interventies van SAZ beschreven en geanalyseerd.

Geen conclusies, maar reflecties op het project in hoofdstuk **twaalf**. In hoofdstuk **dertien** staan een aantal karakteristieke en treffende uitspraken. We eindigen met de verantwoording en de bijlagen.

Inleiding

Inleiding

De Straat aan Zet aanpak is een interventie die gesitueerd kan worden in het proces van de integrale wijkvernieuwing in Woensel West. In december 2000 besloot de gemeenteraad van Eindhoven tot grootschalige herstructurering van een aantal vooroorlogse wijken. Een van die wijken was Woensel West. Dit besluit deed veel stof opwaaien, vooral door de grootschalige sloopplannen. Het besluit had ook negatieve gevolgen voor de bewonersparticipatie in een groot aantal projecten in de wijk. Want waarom zou je je als bewoner nog druk maken en inzetten voor de toekomst van je wijk wanneer een deel toch plat gaat? En er bovendien veel huurwoningen plaats moeten maken voor duurderde koopwoningen. Ondanks de al dan niet vermeende tegenstellingen tussen de sociale en de fysieke betekenissen van wijkvernieuwing is iedereen het er wel over eens dat bewonersparticipatie essentieel is voor het kwalitatief slagen van het proces. Ondanks of door de tientallen professionele interventies in de wijk nam de bewonersparticipatie af. Steeds minder bewoners waren zichtbaar actief in de formele sociale infrastructuur. Hetgeen overigens geen uitspraak is over de participatie van bewoners in de vaak onzichtbare informele sociale infrastructuur. Om de negatieve spiraal te breken diende de lokale welzijnsorganisatie, Loket W, op verzoek van de gemeente een plan in. In dit plan worden de volgende doelen gesteld:

- In gang zetten/versterken proces in de buurt van zelfredzaamheid en zelf organiserend vermogen.
- Benutten mogelijkheden die bewoners hebben om te bouwen aan hun buurt.
- Versterken contact tussen bewoners per straat
- versterken inzet en mogelijkheden voor het oplossen van diverse zaken.
- Versterken organisatie van bewoners per straat, enkele straten, buurt, wijk enz.
- Inventariseren wensen en mogelijkheden specifieke doelgroepen.
- Aanboren/ ontwikkelen kader in de buurt.
- Voorbereiding op het proces van integrale wijkvernieuwing in Woensel-West.

De interventie zou tot de volgende resultaten moeten leiden:

- de buurt is zelf meer in staat om haar mogelijkheden te benutten.
- straten die dat wensen hebben in 2003 hun eerste straatactiviteit uitgevoerd. Tevens hebben zij een eenvoudige agenda voor de (nabije) toekomst opgesteld.
- In die straten is een stapje vooruit gezet wat betreft sociale cohesie. Tevens heeft elke deelnemende straat een aanspreekpunt.
- De (potentiële) mogelijkheden van de bewoners (individueel en als groep) zijn in beeld.
- 'Alle' initiatieven vanuit de mogelijkheden zijn genomen.
- De buurt is in staat om deel te nemen c.q. de regie te voeren m.b.t integrale wijkvernieuwing en andere zaken.

Samengevat gaat het om het vergroten van het zelfsturende vermogen van burgers, met op de achtergrond het net begonnen proces van integrale wijkvernieuwing in de wijk. Hoe pak je dit aan als agogisch professional, wat zijn de impliciete en expliciete werkprincipes, wat kom je gedurende het proces tegen, en hoe ga je daar mee om. Houdt je vast aan de gemaakte afspraken, of stuur je bij. Wat doe je bij weerstanden van burgers, en hoe ver ga je met het 'activeren'? In de volgende hoofdstukken worden deze vragen uiteengegemaakt en beantwoord.

een

Woensel West, 8750 hits in 0,05 seconden

Inleiding

Yeah, but this isn't America

Dit is Holland, en ik woon ook in een hoerenbuurt in Eindhoven in Woensel-West, en dat het daar nou zindert en bruist? Er is niets groovies te beleven. Het is zo'n nietszeggende wijk waar ze de Turken, Marrokanen, ongeschoolde werklozen, een aantal alternatieve jongeren bij mekaar hebben gestopt en het heet:

Probleem-cumilatiegebied.

Het is zo'n wijk waar alle mannen last schijnen te hebben van teveel speeksel. Ja, wij hebben ook 'n cafe, cafe 'Barguus' en daar staat ook een jukebox. Met eh Jantje Koopmans en Pietje Veermans. En op de hoek cafetaria 'De Edison.' "Euhhhhh Jos, gooit 'r voor mij ook een fricandel in!" "Euhuuuhh euhhhhhhheje uhjehjhjehjhe uhhejeuejuejeu uejjhustatuueyue euuegieuue wikkeluhhhhhhhh!!!

Tekstfragment uit 'Woensel West' van Hans Teeuwen

Woensel West is zonder concurrentie de bekendste wijk in en van Eindhoven. Prominent aanwezig in 'Probleemwijken' van SBS 6, in juni 2005 landelijk zomernieuws door het prostitutiegebied Baekelandplein. In Google goed voor bijna 9000 hits, meer dan tien keer zoveel als collega – Impulswijken de Bennekel, Kruidenbuurt en Lakerloper.

Woensel West is in beleidstermen een Impulswijk, een eufemisme dat past in een reeks aan benamingen: aandachtswijk, probleemwijk, achterstandswijk, probleem – cumulatiewijk. Een rijke vindplaats aan sociaal maatschappelijke items en thema's: opvoedingsondersteuning, reïntegratie ex-psychiatrische mensen, raamprostitutie, tippelprostitutie, coffeeshops, relatie allochtoon - autochtoon, cameratoezicht, bemoeizorg, gedifferentieerd bouwen, kunst in de buurt, de Brede School, digitaal trapveld. Het is ook een bruisende wijk waar veel mensen tevreden wonen en leven, waar veel sociale relaties zijn, waar een grote tolerantie heerst ten aanzien van 'anders' zijn, waar vele nationaliteiten samen van de wijk gebruik maken en elkaar in hun waarde laten.

Kortom, een kleurrijke wijk, en met een functie voor de stad. Een plek waar veel terecht komt wat Jan Modaal tot Vele malen bovenmodaal niet naast de deur wil hebben. Dit bewuste of onbewuste beleid legt een zware druk op de wijk. En, als compensatie, stikt het van de projecten en interventies. Informele tellingen lopen tot boven de 50, en vele weten niet van elkaars bestaan. Laat staan dat er veel samenhang tussen zit.

Bij bewoners, jaarlijks overspoeld door vele nieuwe externe interventies, heerst een behoorlijke weerstand tegen professionele dienstverleners. Niet zozeer tegen de dienstverleners persoonlijk, maar meer waar zij voor staan. "Daar komt er weer zo eentje van een organisatie die weet wat goed voor ons is"

In deze context begint in 2003 het project Straat aan Zet. Het zoveelste project.

Een citaat van een bewoner, gedaan in de voorbereidingsfase bij het uitlaten van de opbouwwerkster na een huisbezoek: " Nou, eh, veel succes ermee hoor"

twee

Een praktisch theoretisch kader

Inleiding

In dit hoofdstuk schrijven we het praktisch theoretische kader. Theorie, waarmee we de praktijk toetsen. Over de keuze kun je twisten; omdat dit geschreven wordt door Fontys Hogeschool Sociaal Werk gebruiken we het studiemateriaal dat in de huidige opleiding gebruikt wordt. In het volgende hoofdstuk gaan we in op enkele nieuwe ontwikkelingen die o.a. ontwikkeld zijn vanuit het lectoraat van de Hogeschool.

Methode

Wat is dat, methodiek? Is het wat anders dan een methode, en wat is dan het verschil met een techniek en een instrument?

We gebruiken de klassieker “Methodisch werken” van Piet Winkelaar¹ om de begrippen te verduidelijken.

Het Griekse ‘methodos’ betekent ‘de weg waarlangs’. Een methode is een bepaalde manier van werken om een gesteld doel te bereiken. Er wordt gewerkt volgens een bepaalde systematiek, en de stappen die genomen worden zijn bewust in die volgorde gezet.

Een methode is een proces dat tot een product² leidt. Het bereikte doel is het product, de manier waarop dat product tot stand komt is het proces.

Een methodiek is een samenhangend pakket van verschillende methoden, gericht op het behalen van een van te voren vastgesteld doel. De gebruikte methoden versterken elkaar door de onderlinge samenhang, en worden als maatwerk ingezet. In de uitvoering van de methode of methodiek kunnen verschillende hulpmiddelen worden ingezet. Dit zijn de instrumenten en technieken. Het instrument is bijvoorbeeld een enquête, een interview, een buurtvergadering, en de techniek is de manier waarop dit uitgevoerd worden.

Agogische dienstverlening



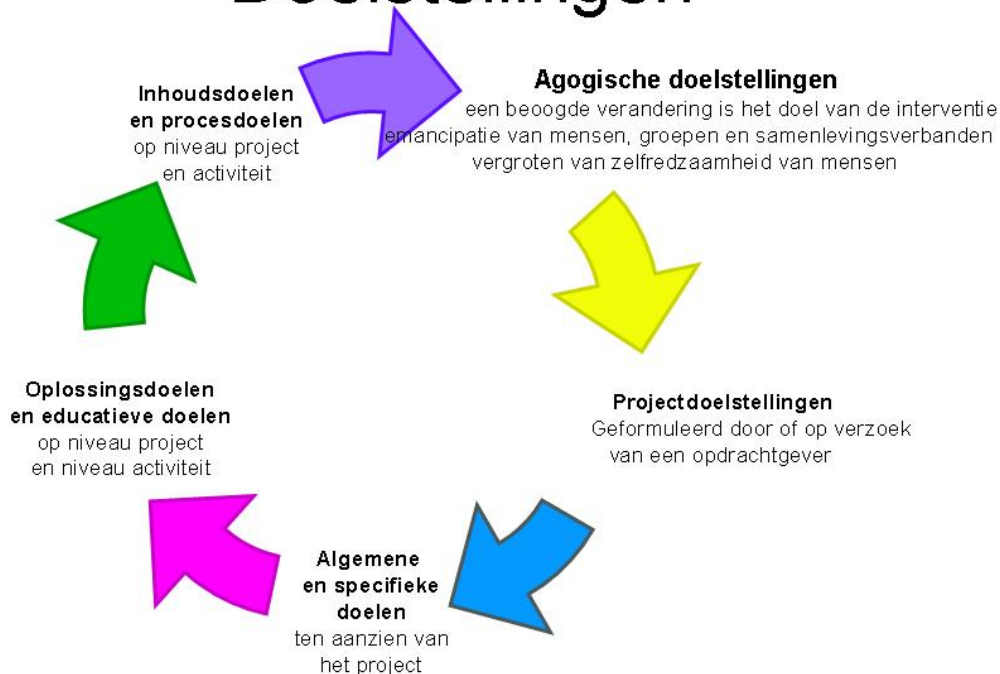
Winkelaar onderscheidt bij het methodisch werken een vijftal items die nauw met elkaar samenhangen en elkaar onderling beïnvloeden. Het zijn vooronderstellingen, uitgangspunten, doelstellingen, werkprincipes en vaardigheden. Vooronderstellingen zijn de opvattingen, ideeën en meningen die zo vanzelfsprekend zijn dat we ons nauwelijks van bewust zijn. Ze zijn altijd impliciet, waardoor er moeilijk over te praten

¹ 1996, uitgevrij Lemma Utrecht

² In plaats van product kun je ook resultaat lezen

valt. Uitgangspunten zijn expliciete algemene afspraken van waaruit steeds gewerkt wordt.

Doelstellingen



De doelstelling vormt de kern van de methode; gericht op het behalen van concrete doelen. De vaardigheden betreffen de uitvoerende professional; wat heeft zij nodig om de methode succesvol in te zetten. De werkprincipes zijn beroepsspecifiek. Het is een oriëntatiepunt voor de uitgevoerde methodiek. Reflectie is daar een belangrijk onderdeel van. Door de werkprincipes onderscheidt de opbouwwerkster zich van de politieagent, de wijkambtenaar, de medewerker bewonerszaken van een corporatie.

Kenmerken van agogisch handelen en werkprincipes

Opbouwwerk is een sociaal agogisch beroep. Opbouwwerksters handelen agogisch. Aan de hand van een andere klassieker, Veranderkundige Modellen van Gerard Donkers³, gaan we kort in op het agogisch handelen. We komen tot een 5 tal kenmerken van agogisch handelen.

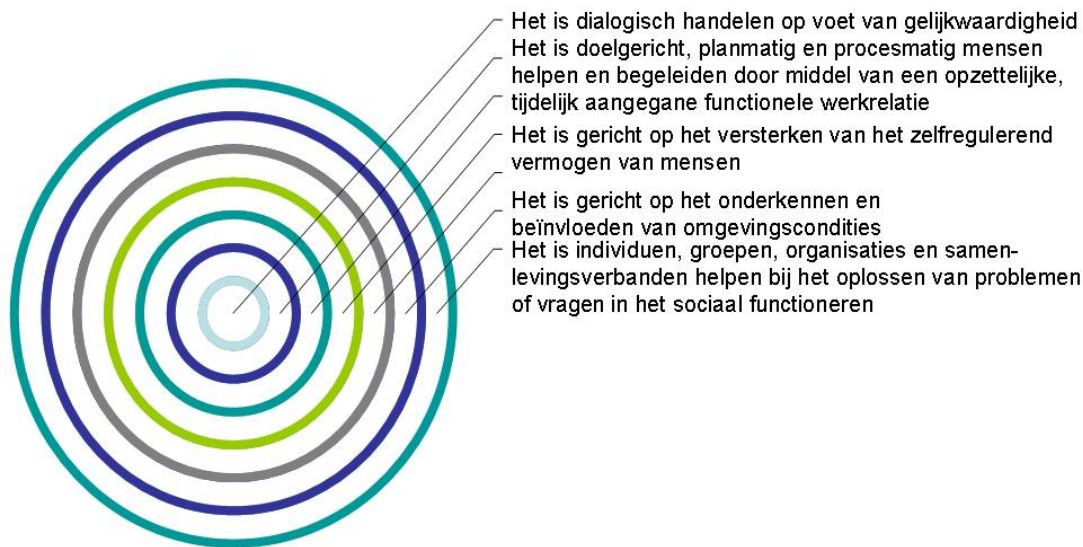
1. het is doelgericht, planmatig en procesmatig mensen helpen en begeleiden door middel van een opzettelijke, in een beperkte tijd, aangegane functionele werkrelatie
2. het is dialogisch handelen op voet van gelijkwaardigheid.
3. het is individuen, groepen, organisaties en samenlevingsverbanden helpen bij het oplossen van problemen of vragen in het sociaal functioneren
4. het is gericht op de versterking van het zelfregulerend van mensen

³ 2001, uitgeverij H. Nelissen Soest

5. het is gericht op het onderkennen en beïnvloeden van omgevingscondities in de vorm van sociaal beleid, sociaal culturele voorzieningen en sociale omstandigheden

Agogisch werk is de combinatie van de vijf kenmerken in hun onderlinge samenhang. Het helpen bij het oplossen van een probleem alleen is nog geen agogisch werk. Het dient ook nog gericht te zijn het versterken van het zelfregulerend vermogen van mensen. En ook nog op basis van gelijkwaardige dialogen.

De Werkprincipes



Sociaal agogisch werk speelt zich af in verschillende werkvelden. Bijvoorbeeld het maatschappelijk werk op individuele hulpverlening in de thuissituatie, de reclasseringswerker op reïntegratie van een gedetineerde in de samenleving, de sociaal pedagogisch werker op persoonlijke ontwikkeling van mensen in een leefgroep, de peuterwerker op kinderen van 2-4 jaar en de ouders, de jongerenwerker op voortijdig schoolverlaten, de opbouwwerkster op greep van bewoners op hun eigen buurt. Allen adviseren, ondersteunen en begeleiden. Binnen elk werkveld hebben we te maken met situaties die speciaal voor het agogisch handelen zijn gearrangeerd. Het kantoor in de gevangenis, de leefgroep in een instituut, de peuterspeelzaal, de huiswerkklass in het buurthuis, de straatactiviteiten van de opbouwwerkster.

Het arrangeren van een gunstige agogische situatie kan worden gezien als een kerntaak van de agoog.

Tot slot wordt nog een onderscheid gemaakt in het niveau van het maatschappelijk leven waarop het agogisch handelen betrekking heeft. Op microniveau het begeleiden van individuen en kleine groepen (bijvoorbeeld alleenstaande moeders), op mesoniveau het begeleiden van groepen, organisaties en netwerken, zoals vrijwilligers, huurdervereniging en samenwerkende bewonersorganisaties. Op macroniveau gaat het om beïnvloedingsprocessen die betrekking hebben op een

groter samenlevingsverband, zoals de buurt of stad. Bijvoorbeeld het bevorderen van de participatie van wijkbewoners bij de wijkvernieuwing door het opbouwwerk.

Vormen van agogisch handelen

Het agogisch handelen kent in het domein samenlevingsopbouw een drietal vormen: interventie, ondersteuning en faciliteren⁴. Het verschil zit in de uitgangssituatie. Bij ondersteuning gaat bijna altijd een vraag vooraf, en doet de agogisch werker op basis van een analyse een aanbod. Bij het faciliteren is de doelgroep vaak behoorlijk zelfstandig en zelfredzaam, en zijn de handelingen beperkt.

Bijvoorbeeld: een interventie, het woord zegt het al, ligt het initiatief niet bij de doelgroep zelf, maar bij de agogisch werker of een externe opdrachtgever. Over het algemeen is de opdracht aan de werker om zoveel mogelijk mensen te mobiliseren om gezamenlijk vragen, problemen en uitdagingen aan te pakken.

Vaardigheden



Straat aan Zet is interventie op basis van een vraag van burgers. Niet alleen de professionele systeemwereld maakte zich zorgen over de teruglopende participatie van burgers in formele structuren; ook de bewonersorganisatie zelf wil er mee aan de slag. In samenwerking met het opbouwwerk wordt er een jaar lang gewerkt aan een plan om 'nieuwe' burgers te activeren. Uiteindelijk pakt de welzijnsorganisatie het op en dient het als project in. Daarmee wordt de bewonersorganisatie waarschijnlijk onbedoeld klant in plaats van medeproducent. Met alle gevolgen van dien.

⁴ Beroepsprofiel van de gezamenlijke CMV opleidingen

Andere theoretische invalshoeken

Inleiding

De tijd staat nooit stil, ook niet in het sociaal agogische werk. Termen als 'product', 'outputfinanciering' en 'afrekenen op resultaat' doordrenken de sector. Terwijl er langzamerhand in sommige sectoren al weer flink gemorrelt wordt aan het afrekenen op resultaten (tenminste op de bijbehorende bureaucratie en soms verstikkende kwantitatieve criteria) lijkt het alsof de sociale sector nog aan het uitvinden is. In de bijlage 2 komen we hier nog kort op terug als we het projectformat kort doornemen.

Binnen de nieuwe Hogeschool Sociale Studies (een fusie van CMV, MWD en SPH per 1 september 2005) is het beroepsprofiel volop in ontwikkeling. Een van de invalshoeken krijgt gestalte in de Kennisbrug 2005/2006 tussen Loket W en Fontys Hogeschool Sociale Studies: 'de brede professional'. Geert van der Laan, lector bij Fontys, heeft een basisconcept⁵ geschreven. We citeren enkele delen uit dit concept.

De brede sociale professional als ambachtelijk concept

"Een brede professional werkt integraal vanuit de eisen die voor elke casus uniek zijn. Dat wil zeggen dat zoveel mogelijk taken door dezelfde werker worden verricht. De taakstructuur op een bepaald moment wordt afgeleid van de casus. De (lange termijn) behoeften van de cliënt of de burger zijn doorslaggevend. Vandaar dat het zo belangrijk is dat de nieuwe sociale professional voldoende discretionaire ruimte heeft. Het gaat om vergaande beslissingen 'van geval tot geval'. Ook de organisatie werkt casusgestuurd. Dat wil zeggen dat de organisatie zich volgend opstelt: de werker 'volgt' de cliënt; de manager 'volgt' de werker. Hetzelfde geldt voor de afstemming van taken tussen werkers en organisaties (samenwerking). Niet de belangen van de organisaties staan centraal, maar de behoeften van de cliënt. De samenwerking plooit zich rond de casus. Als het goed is merkt de cliënt niets van de moeite die het kost om goed samen te werken. Sommige professionals nemen consequent de cliënt mee als er in institutioneel verband vergaderd wordt over afstemming van de interventies. Dat voorkomt de bureaucratische verzelfstandiging van samenwerking. Dit soort werkers moet we opleiden. Dat vereist een hoge mate van zelfrespect en vakbekwaamheid"

Kritiek op methodiek als stappenplan

De gebruikte theorieën van Winkelaar en Donkers staan ook ter discussie. Vooral omdat er iets ontbreekt. Geert van der Laan formuleert het als volgt:

"In de sector zorg en welzijn zijn stappenplannen en fasemodellen de meest dominante manieren om het handelen van praktijkwerkers te ordenen. Men kan geen methodiekboek opslaan of men wordt geconfronteerd met rijtjes als: probleem verkennen, actieplan ontwerpen, plan uitvoeren en evalueren. Deze fasen zijn direct te herlijden tot de tijd vlak na de tweede wereldoorlog, waarin gesproken werd van *change agents* en *planned change*, voor het eerst door de staf van de National Training Laboratories in Bethel in de Verenigde Staten (Van Beugen, 1971). Door Van Beugen en Ten Have zijn deze modellen enigszins gemoderniseerd en geannoteerd, maar de grondstructuur is hetzelfde gebleven. Van Beugen maakte in het begin van de jaren zeventig nogal wat opmerkingen die het lineaire karakter van

⁵ Laan, G. van der, *De sociale professional in drie dimensies*. Maart 2005.

het model moeten relativiseren, maar daar is de laatste dertig jaar weinig aan toegevoegd. Hij benadrukt dat de grondstructuur bestaat uit 'drie hoofdmomenten': voorbereiding, uitvoering, evaluatie. Hij stelt echter tevens dat de fase van diagnosestelling nooit als definitief afgesloten beschouwd mag worden. Onder invloed van de nieuwe zakelijkheid lijkt er de laatste jaren juist wel weer meer teruggegrepen te worden op de lineaire planmatigheid, waarmee de interventionist recht op zijn doel afgaat. Een doel dat overigens meestal is vastgesteld door degene die de professionals heeft 'ingehuurd'. In de wereld van de sociale activering worden medewerkers zelfs afgerekend op het aantal intakes dat ze doen. Sociale technologie maakt daarmee een herleving door die Van Beugen met zijn boek *Sociale Technologie* uit 1971 niet had kunnen dromen, maar ook niet had kunnen vrezen, dat was gewoon niet te voorzien. Is dit eigenlijk nog van deze tijd? "

Verdieping in competenties

Competentie zijn er in soorten en maten. Binnen de opleiding Sociaal Werk hanteert Fontys de definitie als 'het vermogen om complexe werksituaties adequaat op te lossen'.

De competenties voor het sociaal agogisch werk hebben we als maatstaf genomen in deze beschrijving. Er zit echter ook nog een laag onder de competenties, of eigenlijk meerdere lagen. Dit noemen we de complexe handelingen.

"Er is bij complexe handelingen niet alleen sprake van een gefaseerde structuur in de tijd, maar ook van structuur (hiërarchie) in niveaus. Mensen verrichten tegelijkertijd allerlei handelingen en nemen beslissingen op verschillende niveaus. Het is dus niet zo dat een professional alleen maar een serie handelingen -in - de - tijd afwerkt, zij pendelt daarnaast continu tussen de niveaus. Dus:

1. op elk niveau is sprake van een serie handelingen
2. deze handelingen lopen niet allemaal in een vaste volgorde (serie); er is ook sprake van willekeurige volgordes, al naar gelang de situatie. Zo kunnen we observeren dat experts soms de 'omgekeerde' volgorde aanhouden: ze doen een interventie om te kijken hoe een subsysteem reageert, dus om een diagnose te kunnen stellen.
3. tussen de niveaus is ook sprake van een pendelverkeer"

De presentietheorie

Andries Baart⁶ staat ook weer volop in de belangstelling, als reactie op de verzakelijking en de projectencarrousel. Hoewel het hier en daar wordt gepresenteerd wordt als een methodiek (dus als een van de handelingsstrategieën van de agogisch werker) is het veel meer dan dat.

In de meest korte samenvatting van zijn boek van ruim 800 pagina's betekent presentie:

- o het er zijn voor de ander
- o een beweging naar de ander toe
- o ongehaast, invoegend, volgend, belangeloos en onvoorwaardelijk
- o de agenda is open en wordt in hoge mate bepaald door de ander
- o aandacht en zorg hoeven niet verdiend te worden

⁶ Baart, A.J., *Een theorie van de presentie*. Lemma Utrecht 2001.

- o aandacht en zorg kunnen ook niet gemakkelijk verspeeld worden
- o het ritme van het werk wordt aangepast aan het ritme van de cliënt
- o cliënten worden niet gecategoriseerd of in problemen opgedeeld
- o de werker bedient zich van alledaagse omgangsvormen
- o hij zet geen technologie, protocol of methodiek tussen zichzelf en de cliënt in
- o de aansturing van het werk is vooral bijsturend
- o reflectief, zonder vaste patronen
- o zonder legitimatie of resultaatgarantie vooraf
- o zonder veilige regels of beschermende professionele status, dus niet bureaucratisch
- o verantwoording en kwaliteitsbewaking vooral achteraf

Presentie betekent dus dat de agoog invoegt in de leefwereld van de cliënt en zich in zijn handelen door de behoeften van de cliënt laat leiden. Hij laat zich als het ware sturen, zoals een organisme is ingebed in zijn biotoop. Er is geen onderscheid meer tussen organisme en omgeving, ze vormen als het ware één systeem.

Bij Baart is ook nadrukkelijk geen technische, maar een normatieve of reflectieve professionaliteit aan de orde. Dat verwijst naar een hiërarchie van doelen en referentiewaarden.

ABCD

Tot slot Asset Based Community Development. In 2000 door bewonersorganisaties uit Eindhoven (Woensel West, Hemelrijken en Lijmbeek) in Nederland geïntroduceerd, ondersteund door het LSA en Fontys Sociale Studies. Ook ABCD is eerder een strategie met een heldere onderliggende visie, dan een methode. Gebaseerd op succesfactoren uit duizenden burgerinitiatieven in de Verenigde Staten. Kernbegrip is: uitgaan van competenties van burgers en het heilige geloof dat ieder mens er over beschikt. Als tegenwicht en kritiek op de probleemoriëntatie, waarin tekortkomingen als uitgangspunt worden gehanteerd. Professionele dienstverleners gebruiken volgens John McKnight⁷ de tekortkomingen om hun eigen producten en projecten te slijten. Burgers gaan daardoor steeds minder in zichzelf geloven en worden steeds afhankelijker van de dienstverleners. Deze manier van werken draagt op geen enkele manier bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers. De ABCD strategie kent drie uitgangspunten: werken van binnenuit, gebaseerd op relaties tussen mensen, de capaciteiten van mensen vormen de basis. De wijk wordt gezien als rijke bron van *assets*; niet alleen de capaciteiten van mensen, ook die van vrijwilligersorganisaties, instellingen en bedrijven worden ingezet. De wederkerigheid staat daarbij centraal; iedereen profiteert er van. Ook krijgt het binnensluiten van buitengesloten een belangrijke plek. Dat komt voort uit de visie op burgerschap (*citizenship*) waarin de zorg (*care*) voor elkaar heel belangrijk wordt gevonden.

In Woensel West is het ABCD – E project in 2002 stopgezet. In de format voor de Straat aan Zet aanpak staat nadrukkelijk genoemd dat ABCD ook in SAZ een plek krijgt.

In de reflecties in hoofdstuk zullen we deze nieuwe invalshoeken kort afzetten tegen de SAZ aanpak.

⁷ McKnight, John, en Kretzmann, John, *Communitybuilding from the inside out*. Chicago 1993

vier

Een korte voorgeschiedenis

Inleiding

'Van nu af aan gaat alles anders'. Hoe vaak lees of hoor je dat niet?

De verleiding is groot om bij nieuw geïnitieerde interventies te handelen als zijnde het een nieuwe start, ook wel het *Mysterie van het uur 0*⁸ genoemd. We hebben er zin in, willen er wat van maken, zijn gemotiveerd en ambitieus. Waardoor we er soms aan voorbijgegaan dat er op dat moment al tientallen beleidsprocessen en interventies in verschillende stadia 'actief' zijn.

Straat Aan Zet, een onderdeel van Onze Buurt Aan Zet, heeft natuurlijk ook een context. Daarom beginnen we, voorafgaande aan de beschrijving, met een incident dat die context aardig weergeeft. Het geeft zicht op de 'agogische situatie' bij de start van het project. Het incident gaat over de ontwikkelingen van een project uit 2000, Asset Based Community Development – Eindhoven als invalshoek.

Onvoldoende afstemming en samenwerking

Om te beginnen citeren we uit een brief van het Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken en Fontys Hogeschool Sociaal Werk, uit november 2002. Het is één kant van het verhaal, maar de conclusies uit het schrijven werden in ieder geval in gesprekken met betrokkenen gedeeld.

"In 2000 is het project ABCD⁹ opgezet onder de verantwoordelijkheid van een initiatiefgroep van bewoners uit Hemelrijken, Lijmbeek en Woensel West. LSA en Fontys ondersteunden deze groep. In het voorjaar van 2002 heeft de initiatiefgroep van Woensel West deze verantwoordelijkheid (tijdelijk) overgedragen aan het stichtingsbestuur Woensel West omdat door alle gebeurtenissen (conflicten, vertrek werker, vertrek voorzitter en voorgenomen herstructurering) de initiatiefgroep behoorlijk uitgedund was geraakt"

Naar onze mening is de kern van de problematiek in Woensel-West in hoofdlijnen:

- Consensus over een visie, uitgangspunten en doel van projecten en maatregelen gericht op versterking van de sociale cohesie en leefbaarheid ontbreekt. Dit geldt zowel voor professionals als georganiseerde bewoners gezamenlijk en onderling.
- Onvoldoende samenwerking, afstemming en coördinatie tussen professionele dienstverleners die in Woensel West voor en met bewoners werken.
- Het bestuur van de Stichting Woensel West functioneert niet goed; er is geen eensgezindheid, er is sprake van gebrekkige communicatie onderling en met de achterban.
- Het bestuur van de Stichting Woensel West heeft (nog) geen eigen visie op haar functioneren en laat de agenda nog vaak bepalen door professionele dienstverleners
- Het bestuur van de Stichting Woensel West geen eigen (agogische) ondersteuning gericht op verbetering van de situatie.
- De herstructurering van Woensel-West is in de huidige situatie vooral een bedreiging omdat bewoners onvoldoende georganiseerd en geëquipeerd zijn om als volwaardig partner in dit proces deel te nemen.

⁸ Stefan Nieuwinckel

⁹ Asset Based Community Development, een strategie uit de VS ontwikkeld door John McKnight, in Nederland vertaald als *Wijkontwikkeling op eigen kracht*. Fontys en het LSA ondersteunen vanaf 2000 pilots waar met deze strategie gewerkt wordt. De kern is: uitgaan van de kracht van mensen, niet van de tekortkomingen.

De oplossingsrichting moet naar onze mening gezocht worden door in te zetten op twee hoofdlijnen:

- Verbetering van de samenwerking en afstemming tussen alle betrokken professionele dienstverleners, in eerste instantie een heldere en krachtige coördinatie
- Versterking van de bewonersorganisatie in Woensel West, gericht op zelfstandigheid, zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid. Concreet: nieuw bewonerskader opsporen en activeren, extra aandacht voor allochtone doelgroepen, ondersteuning van het stichtingsbestuur op vooral strategisch en organisatorisch terrein, verbetering van de onderlinge verhoudingen en het versterken van posities. Inschatting: formatie van 1 fte

Over deze analyse en de oplossingsrichtingen was in hoofdlijnen weinig meningsverschil tussen de betrokken (gemeente, Loket W, LSA en Fontys)

Over de concrete aanpak verschilden de meningen. Om uit de impasse te komen stelde Loket W stelde het volgende voor:

“De opbouwwerktaken in het kader van ABCD- E en WWAZ worden in een persoon verenigd. Aanvullend hierop worden ook coördinerende werkzaamheden opgenomen. De inzet regulier opbouwwerk vanuit Loket W wordt herijkt in verband met de vernieuwende werkwijze..

In de komende 2 jaar zal vanuit WWAZ een fulltime -inzet mogelijk zijn.

Bij aanvang zal vanuit Steunpunt Wonen Loket W ook inzet geleverd worden om de regie in de buurt voor te bereiden op het Integrale Wijkvernieuwingsproces”

Initiatief door de bewonersorganisatie

Ook de bewonersorganisatie, de Stichting Woensel West, was ontevreden over het feit dat er maar een kleine groep bewoners erg actief was in de buurt. Dit werd als een probleem ervaren. Een mogelijke aanpak was het activeren van bewoners in de directe leefomgeving, het straatniveau. In de lijn van het lopende ABCD project paste het Amerikaanse ‘Grants for Blocks’, uitgevoerd in Savannah, Georgia, en beschreven in ‘Leading by Stepping Back’¹⁰. Aan het omzetten van het idee naar een project voor Woensel is een jaar lang gewerkt door de bewonersorganisatie, ondersteunt door het opbouwwerk. De doelen van het Amerikaanse programma waren:

- mensen bij elkaar brengen
- winst voor de buurt
- creatieve oplossingen voor problemen
- trots op jezelf, op je burens en op je buurt
- verbeteren leefomstandigheden van gezinnen

Henri Moore, de uitvoerder van dit programma in Savannah, vertelde tijdens de ABCD conferentie Leading by Stepping Back in september 2004 dat de gemeente verrast was door het grote enthousiasme van burgers om projecten in te dienen. De gemeente had daarvoor al heel veel geprobeerd, maar nog nooit het initiatief bij burgers gelaten. Het bleek het juiste instrument op de juiste plek op de juiste tijd.

¹⁰ A Guide for city officials on building neighborhood capacity – 1999 – John P. Kretzmann en John L. McKnight

In Woensel West is er bijna een jaar gewerkt aan het maken van een plan door de bewonersorganisatie en de opbouwwerker van Loket W. Uiteindelijk is het plan omgezet in een projectformat en door Loket W ingediend bij de gemeente Eindhoven. Eind 2002 wordt het format door de gemeente goedgekeurd en kunnen de projectvoorbereidingen beginnen.

De voorbereidingen

Februari en maart 2003

Aan de slag

In oktober 2002 wordt het *projectformat* door Loket W ingediend, en start de sollicitatieprocedure voor de opbouwwerkster. Een vacature van 36 uur. De speurtocht slaagt, en op 1 februari 2003 gaat Lilian Spaninks aan de slag.

Er staat meteen flink druk op de ketel: dit project moet slagen.

SAZ is een externe interventie. Het actieve bewonerskader en de betrokken professionele dienstverleners hebben er aan meegewerkt en meegedacht, en vinden het de moeite waard. Het wordt gezien als een manier om nieuwe en nog niet geactiveerde mensen uit de wijk te activeren. De achterliggende gedachte is dat er nog voldoende mensen in de wijk wonen die wat in en voor hun straat willen doen; als het maar, letterlijk, dicht bij huis blijft.

De opbouwwerkster is, met het *projectformat* in haar achterhoofd, de wijk ingegaan om te horen wat bewoners en professionals vonden van het idee. Er zijn in de maand februari 2003 25 gesprekken gevoerd met 31 mensen: bewoners en professionals van de politie, corporaties, scholen en Loket W.

Omdat de opbouwwerkster nieuw was in de wijk zijn de bewoners 'aangeleverd' door de bewonersorganisatie en professionals. Het waren mensen die behoorlijk actief waren in de wijk. Bij sommige bezoeken is gevraagd naar andere bewoners die wat te vertellen hadden over de wijk. Hierdoor zijn er een paar 'nieuwe mensen' bevraagd.

Tip 1 – Nieuwe ronde, nieuwe mensen?

In de voorbereiding is vooral beroep gedaan op het bekende kader: bewoners en professionals. Het is een idee, en daarmee blijf je in het gedachtegoed van het concept, om ook *at random* met bewoners te gaan praten. Je komt daarmee buiten het bestaande circuit, dat vaak al een systeem is geworden, en komt meteen bij de doelgroep die je met het project wilt bereiken. Je krijgt een andere, verfrissende kijk op de wijk, en werkt tegelijk aan draagvlak door de nieuwe bewoners op basis van hun kennis van de wijk te spreken. Dat geldt ook voor de professionals; ook hier is het mogelijk nieuwe professionals op te sporen die niet bekend zijn in en met het circuit. De wijkverpleging, de Thuiszorg, tafeltje dekje, onderhoudsdiensten van woningen en openbaar gebied.

De opbouwwerkster is de gesprekken open ingegaan. Niet met het idee om het project in de wijk te verkopen, maar om te vragen wat mensen van het idee vonden, of ze nog tips en ideeën hadden, om er achter te komen wat de voetangels en klemmen waren, wat al eerder gedaan was etc.

Bij de bewoners bespeurt de opbouwwerkster veel scepsis: alweer wat nieuws, er is al zoveel geprobeerd, 'ze' doen toch niet mee. Typerend is het afscheid na het huisbezoek: "*Nou, succes ermee hoor*".

Deze gesprekken hebben bij de opbouwwerkster regelmatig het gevoel gegeven van "waar ben ik aan begonnen". Niettemin zijn de gesprekken in een hoog tempo, en met dezelfde grondhouding, gevoerd.

Op basis van deze gesprekken wordt er door de opbouwwerkster een voorstel gemaakt. De voorlopige werktitel is 'Onze wereld op straat', bedacht door de opbouwwerkster en haar teamleider. Een titel ook waarmee je als metafoor in de campagneachtige opzet veel kunt doen.

Het voorstel betreft 10 pagina's en wordt voor de presentatie aan de bewoners omgezet in 26 *sheets*. Alle bewoners die een gesprek met de opbouwwerkster hebben gehad worden uitgenodigd. Op de avond zijn 15 bewoners aanwezig. Aanwezig is het vaste bewonerskader, en enkele 'nieuwe bewoners'.

Ook tijdens deze avond is er veel scepsis. Geen wonder, want er zijn veel bewoners uit het bestaande kader aanwezig, en die kunnen nu het voorstel van "de professionals" kritisch bekijken. Tijdens de avond wordt de naam afgekraakt, dat vindt men maar niks. Positief echter: ter plekke wordt een groepje gevormd die een nieuwe naam gaan bedenken. Vervolgens worden er vele tips en ideeën geleverd door de aanwezigen.

Aan het eind van de vergadering wordt gevraagd of de groep nog behoefte heeft om na een paar maanden weer bij elkaar te komen om de voortgang te bespreken. Dit wordt niet nodig gevonden.

Alle tips en aanbevelingen uit de vergadering worden opgenomen in het werkplan.

Reflectie

In zeer korte tijd, 6 weken, zijn er gesprekken gevoerd met 31 mensen, is er een concept plan geschreven en besproken met actieve bewoners, en zijn alle tips en adviezen verwerkt in een werkplan. Ook heeft een groepje bewoners zelf de naam voor het project bedacht: Straat aan Zet.

De bewoners hebben hier duidelijk de rol van adviseur genomen. De instelling is: *het is jullie project, maak gebruik van onze ervaringen en tips, en veel succes ermee*. De opbouwwerkster heeft veel waardevolle informatie verzameld over hetgeen ze vooral niet moet doen, waar ze wel aan moet denken en wat ze moet regelen. En waar de kansen op succes liggen, en in welke straten.

De opbouwwerkster probeert de groep nog wel een volgende keer bij elkaar te laten komen. Om in ieder geval een soort van draagvlak te creëren. Misschien is het maar goed ook dat de bewoners dit niet willen. Zij zullen toch geen coproductent van het project worden, en waarschijnlijk organiseer je dan alleen maar 'negatieve' energie.

- ✚ Dit is een adequate manier van werken wanneer je in een wijk waar al heel veel gebeurt (is) een externe interventie wil inzetten en daarbij heel veel informatie uit de wijk wil halen voor die interventie. De professional is en blijft dan de trekker van het project, en eindverantwoordelijk. De agogische component, van ondersteunen naar begeleiden naar faciliteren als werken aan zelfredzaamheid, zit dan niet op het niveau van het project maar in de uitgevoerde activiteiten zelf.
- ✚ Deze manier van aanpak is geen goede manier wanneer je draagvlak voor een idee of project in een wijk wilt creëren, en de bewoners coproductent wilt laten worden. Dan zul je een langer aan een ander voortraject moeten werken. Door een groep bewoners het gezicht te laten zijn van het project, en dus in eerste instantie met deze voorlopers aan de slag te gaan en de trekkers van het project te laten worden

Agogische discussie

Woensel-West wordt al decennia lang geconfronteerd met vele interventies door dienstverlenende organisaties. Het is ook een wijk waar vele *pilots* worden uitgevoerd. En er gebeurt gewoon heel veel.

ABCD-E was net van start gegaan toen de wijk werd opgeschrikt door grootschalige sloopplannen in het kader van de integrale wijkvernieuwing. De kleinschalige ABCD activiteiten van bewoners waren nauwelijks aan de gang of de Zilvervloot van OBAZ*) kwam de wijk binnenvaren, met 1,7 miljoen euro aan boord. En er liepen al projecten als Kunst in de Wijk, theater in de wijk, reïntegratie van ex psychiatrische patiënten etc.

'*Grants for Blocks*' in Savannah (VS) kwam als water in een droge tuin; ABCD in LijmbEEK (Eindhoven) inspireerde een hele wijk en bundelde alle kriebels in positieve energie. Een van de eerste reacties op de Straat aan Zet in Woensel West was: *'wat moeten jullie nou weer van ons???'*

- het gezicht van het project is dat van een beroepskracht. Bevestig je hiermee niet het idee dat de wijk zelf niet in staat is dit soort dingen te doen? John McKnight stelt dat deze manier van dienstverlening burgers permanent bevestigd in het geloof dat ze zelf niet in staat zijn om zaken zelf aan te pakken en daarmee steeds meer in de rol van cliënt drukt.
- Of laat je er mee zien dat er heel wat verborgen talent in de wijk woont, en dat een goede opbouwwerkster in staat is deze talenten op te sporen en zichtbaar te maken. Waardoor burgers het vertrouwen krijgen dat ze met wat ondersteuning tot heel wat in staat zijn?

**) OBAZ staat voor Onze Buurt Aan Zet, een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in 2002. Wijken uit de grote steden kregen de kans om eenmalig met een fors financieel budget gedurende twee jaar allerlei burgerinitiatieven te nemen. Woensel West won de hoofdprijs in Eindhoven 1,7 miljoen.*

zes

Het Werkplan

De voorbereidingen – april 2004

Het project is officieel op 1 februari 2003 van start gegaan¹¹. Het *projectformat* is door de opbouwwerkster omgezet in een werkplan gedateerd 4 april 2003. Dit is gedaan op basis van het vooronderzoek in februari en maart, zoals hierboven beschreven.

In het werkplan worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Situatie, doelen, uitgangspunten, partners, ondersteuning bewoners, straatgerichte aanpak, proces, gewenst resultaat, aanpak gebieden, communicatie (projectnaam), rapportage, financiën, handelingsplan

In de situatie wordt het aantal woningen(1850), het aantal bewoners(4000), de verhouding koopwoningen (1/3) en huurwoningen (2/3), de corporaties (Trudo, Domein en HHvL), het aantal straten (46), de leeftijdsgroepen, het percentage allochtone bewoners en het aantal bewonersverenigingen(4) genoemd.

De doelen in het werkplan zijn overgenomen uit het projectformat:

1. versterken van onderlinge contacten tussen bewoners per straat
2. benutten van mogelijkheden en kwaliteiten die bewoners hebben om te bouwen aan hun buurt
3. in gang zetten/versterken van zelfredzaamheid en zelforganiserend vermogen van de buurt
4. aanboren/ontwikkelen van kader in de buurt
5. voorbereiding op het proces van integrale wijkvernieuwing

Een doel is het antwoord op de vraag wat je met het project wilt bereiken. Het is een streefbeeld en geeft de richting aan voor een mogelijke oplossing. Een doelstelling hoeft niet gerealiseerd te worden. Het is meer een leidraad, inspiratiebron en een geweten¹².

Voor agogisch werk wordt een onderscheid gemaakt in oplossingsgerichte doelen en educatieve doelen¹³. Educatieve doelen zijn gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van de bewoners.

De doelen 1, 3 en 4 zijn de hoofddoelen, doel 2 is eigenlijk een uitgangspunt (tenzij je opsporen bedoelt), dat geldt ook voor 5. En het zijn educatieve doelen.

De uitgangspunten uit het werkplan zijn:

1. niet praten maar doen
2. de straatactiviteit moet door een groot deel van de bewoners van de straat worden uitgevoerd en bijdragen tot betere onderlinge contacten
3. kleinschalig niveau en snelle en concrete resultaten
4. bewoners bepalen welke veranderingen en verbeteringen nodig zijn om prettiger te kunnen leven in de straat
5. bewoners zetten hun eigen kwaliteiten in om de straat leefbaarder te maken
6. samenwerking tussen partners van instellingen is van groot belang voor het slagen van het project
7. voldoende financieel budget om straatacties uit te voeren

¹¹ Toekenning subsidie 28 januari 2003 kenmerk 03P00337, gecorrigeerd op 19 mei 2003

¹² Bos, Jo en Harting, Ernst, *Projectmatig creëren*. Scriptum Books 1998

¹³ Schuringa, Leida, *Sociaal Agogisch Projectmatig Werken*. Nelissen Baarn 1998

8. er wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht en afgestemd op andere activiteiten en projecten in de wijk
9. regievoering bij Loket W

Tip 2

De situatie is heel bondig beschreven. In het project zitten heel veel vooronderstellingen, die niet opgeschreven zijn. Het adagium van Straat aan Zet is 'niet praten maar doen'. Toch is het m.i. goed om in dergelijke projecten een goede situatiebeschrijving te geven. Want uit die beschrijving komen de doelstellingen, uitgangspunten en werkwijze naar voren. Het is de legitimatie voor de inzet van de methodiek. Een goede manier om dit te doen is van Luc Verbeke, die een onderscheid maakt in probleemanalyse, situatieanalyse en positieanalyse. In de probleemanalyse beschrijf je *wat is voor wie waarom een probleem*. In de situatieanalyse beschrijf je de feiten, dus veel getallen en statistische gegevens, maar bijvoorbeeld ook het aantal en soorten interventies die er uitgevoerd zijn in de afgelopen periode. In de positieanalyse onderscheidt je de probleemdragers (die hebben last van het probleem), de oplossingsinstanties (degenen die een bijdrage kunnen leveren aan het probleem) en de initiatiefnemende instelling. Met behulp van de positieanalyse kun je een inschatting maken van de activerings-mogelijkheden, de succeskans en de eigen bijdrage van de initiatiefnemende instelling. Ook kunnen de activeringsmogelijkheden geanalyseerd worden. Een goed instrument heeft Kahn ontwikkeld. Hij maakt een onderscheid tussen problemen (die vooral door de buitenwereld gesignaleerd worden, zie ook McKnight) en issues (problemen die door bewoners zelf als zodanig worden ervaren, en waarvoor ze bereid zijn om er wat mee te doen, en waarin oplossingsperspectieven zitten). Kahn gebruikt 8 aandachtspunten om dit te onderzoeken (is er iets aan te doen, verenigt het mensen, betreft het velen, zijn mensen erop te organiseren, leent het zich voor een wervende aanpak, leven er sterke emoties, is het eenvoudig samen te vatten, willen mensen wat doen).

Tot slot kun je ook voorlopige uitspraken doen over de mogelijke succeskans, door te kijken naar de condities waarin het thema zich afspeelt en de condities waaronder gewerkt kan worden aan de oplossing.

- in de voorbereidingen, in de gesprekken met de 31 mensen, is heel veel informatie verzameld. In de format van de situatiebeschrijving kun je heel veel van die informatie kwijt. Je maakt daarmee een verdiepingsslag met de informatie die je toch al hebt verzameld.

Tip 3

“Uitgangspunten zijn expliciete algemene afspraken van waaruit steeds gewerkt wordt”. Niet praten maar doen klinkt wel stoer, maar in de letterlijke betekenis staat het haaks op wat je wilt bereiken: meer contacten tussen bewoners, en dat doe je altijd door te praten. In dit uitgangspunt zit de vooronderstelling die wijst op de mening dat er heel veel gepraat wordt maar niks gedaan. En dat praten minder is dan doen. En dat het nu wel even anders aangepakt zal worden. En daarmee vorige interventies diskwalificeert.....

Uitgangspunt 2 verdient het om wat langer stil bij te blijven staan. Duurzame relatieopbouw ontwikkelt zich juist door intensieve persoonlijke contacten, en dat gaat eerder in kleine groepjes dan in vergaderingen van 30 personen. De vier bewoners bijvoorbeeld die samen een activiteit ontwerpen en uitvoeren ontwikkelen een andere soort van persoonlijke relatie dan bewoners die alleen deelnemer zijn aan een activiteit.

Wanneer je vindt dat bewoners elkaar wel kennen maar wat meer samen moeten doen, kun je een dergelijk uitgangspunt stellen. Maar wanneer blijkt dat bewoners nog nauwelijks persoonlijke relaties hebben dan kan een dergelijk uitgangspunt juist heel frustrerend en contraproductief werken. Bewoners zijn dan heel lang bezig om anderen voor hun voorstel te werven, en dat levert dan spanning op met uitgangspunt 3.

Wat er dan toch aan ontbreekt, is een goede en gedetailleerde analyse van wat er aan de hand is, en waar. Wanneer je daar geen zicht op hebt, en geen tijd om die analyse te maken, zou ik kiezen voor een genuanceerder uitgangspunt. Het uitgangspunt dient de doelen te ondersteunen. In een ‘versplinterde’ straat kan het al geweldig zijn als 3 of 4 mensen een eerste stap zetten om samen iets te doen in, om een sociale relatie aan te gaan. Zij kunnen de toekomstige trekkers worden in hun gebied. Maar dat heeft waarschijnlijk veel tijd nodig.

Tip 4

Uitgangspunten dienen niet haaks te staan op de gestelde doelen.

Uitgangspunten dienen ook onderbouwd te worden vanuit een agogisch kader. Er zitten teveel vooronderstellingen in (“anders betalen we voor privé-feestjes”, “het moet altijd snel en concreet anders haken ze af” etc.) Uitgangspunt 4 klinkt heel mooi, maar wat als de meerderheid ervoor is om het aantal Turken te halveren, of de straat autovrij te maken? En hoe komen we achter die kwaliteiten van uitgangspunt 5? En als ze die niet hebben, stoppen we dan in die straat?

Vraag: wat doe je met de kenmerken ‘het dient ook nog gericht te zijn het versterken van het zelfregulerend vermogen van mensen. En ook nog op basis van gelijkwaardige dialogen’?

Uitgangspunten 6 tot en met 9 zijn meer randvoorwaarden. Bij 6 zou een consistent uitgangspunt zijn dat de deelnemende partners vanuit de doelen hun bijdrage leveren, bijvoorbeeld vanuit de empowermentprincipes.

zeven

Agogische Ondersteuning

Op zoek naar competenties

Inleiding

In dit deel van het werkplan Straat aan Zet zou de kern van het agogisch werk moeten staan.

“De aard van de ondersteuning is afhankelijk van de draagkracht van de bewonersgroep (wat bewoners zelf kunnen, doen ze ook zelf) en van de voorgenomen activiteiten ter verbetering van de leefbaarheid. De ondersteuning houdt in: informatie geven over de mogelijkheden, aanzwengelen contacten, contacten onderhouden, bewoners met raad en daad terzijde staan, grote lijnen in de gaten houden”.

Wanneer je dit zo leest, klinkt het heel praktisch maar ook heel algemeen. Misschien spreekt er ook een onderschatting uit van de situatie in Woensel-West. Een cheque, mooie p.r., wat duwen en trekken, wat raad en daad, wat overzicht. Waarschijnlijk is het een voorbeeld van energiek optimisme: we zien het zitten, hebben er zin in, en geloven er in. In de praktijk, en dat zal verderop wel blijken, gaat de interventie van de opbouwwerkster heel wat verder. In de werkwijze van de opbouwwerkster wordt het resultaat vormgegeven. Je zou dus veel specifieker aan kunnen geven wat het opbouwwerk doet aan het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners. En dat wordt dan een kwalitatief criterium voor de resultaten. In dit onderdeel dient per uitstek de agogische ondersteuning gedefinieerd te worden. Dat is je *corebusiness*, daarin zit je professionaliteit, daarop mag je worden afgerekend.

Competenties

In de ondersteuning is het belangrijk een onderscheid te maken in wat je doet, en wie het doet. Om met dat laatste te beginnen: het gaat dan om de competenties van de professional. In het landelijke opleidingsprofiel CMV wordt de volgende beschrijving gegeven:

Dit is een professional met een brede vakbekwaamheid, die categoriaal, territoriaal en thematisch inzetbaar is. Kenmerkend is dat er in complexe situaties nieuwe oplossingen gevonden moeten worden voor veranderende vraagstukken in een veranderende omgeving. Dit vereist een integrale benadering en een inter- en multidisciplinaire samenwerking. Er wordt gewerkt met individuen, groepen, gemeenschappen en organisaties (vrijwillig/professioneel en van non-profit tot profit). Door de complexiteit is een hoge mate van reflectief vermogen vereist, naast de permanente bereidheid om het eigen handelen naar samenleving, beroepsgenoten en participanten te verantwoorden. Reflectie en normativiteit kernmerken het methodisch -agogisch handelen.

Het professionele handelen is een combinatie van:

- methodisch agogisch handelen
- organisatorisch handelen
- strategisch handelen

en een voortdurende **reflectie** op dat handelen, zodat er geleerd wordt opdat er in nieuwe situaties adequaat gehandeld kan worden. Kenmerkend zijn het leggen van

verbindingen en bemiddelen tussen individuen, groepen, gemeenschappen en organisaties in alle denkbare varianten. De professional maakt vertalingen van de ene situatie naar de andere, van de ene strategie en werkwijze naar de andere, van de ene groep naar de andere.

Kenmerken van het HBO niveau

De onderstaande kernmerken vormen een samenhangend geheel:

- ◆ complexiteit en transfer
- ◆ methodisch handelen
- ◆ visie-, methodiek- en beroepsontwikkeling
- ◆ werken in en vanuit organisaties
- ◆ beleidsmatig werken
- ◆ onderzoeksmatig werken

Het professionele handelen strekt zich uit over 3 terreinen:

- ✚ de agogische dienstverlening
- ✚ bedrijfsvoering
- ✚ innovatie en beroepsontwikkeling.

Bedrijfsvoering gaat over het functioneren in en vanuit een organisatie, het bijdragen aan de ontwikkeling van die organisatie en het strategische beleid en het ontwikkelen van relaties met overheden en andere organisaties. Beroepsontwikkeling gaat over de competenties om de eigen ontwikkeling en loopbaan te sturen, en een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen en vernieuwen van het beroep.

Deze terreinen zijn op papier gelijkwaardig. In de praktijk wordt de meeste tijd besteed aan de agogische dienstverlening, en worden de andere terreinen daar aan gerelateerd. Innovatie komt voort uit het dagelijkse agogische werk. Je kunt je ook voorstellen dat het werken in een kleine organisatie in een dorp een grotere bijdrage aan de bedrijfsvoering vraagt c.q. biedt dan een megaorganisatie zoals Loket W, met ruim 700 medewerkers (*peildatum december 2004*)

Op zoek naar de competenties van de Straat aan Zet werk professional komen we uit in het segment agogische dienstverlening. Dit is het opleidingsprofiel:

Agogische dienstverlening

Oriënteren en contactleggen

- ☐ is in staat de achtergronden en situaties van diverse klantsystemen te verkennen en analyseren
- ☐ is in staat een analyse te maken van de maatschappelijke context waarin de klantgroepen zich bevinden en waarbinnen de agogische dienstverlening plaatsvindt
- ☐ is in staat met diverse klantsystemen een doelgerichte en agogische relatie aan te gaan

Programmeren en organiseren

- ☐ is in staat educatieve activiteiten te ontwerpen voor en met diverse klantsystemen
- ☐ is in staat vrijetijdsactiviteiten te ontwikkelen voor en met diverse klantsystemen
- ☐ is in staat om kunstzinnige en culturele activiteiten te ontwerpen met en voor diverse klantsystemen c.q. is in staat om met en voor diverse klantgroepen activiteiten en projecten in het kader van samenlevingsopbouw te ontwerpen
- ☐ is in staat om bij het programmeren en organiseren met en voor diverse klantsystemen verbindingen te leggen tussen het educatieve, het culturele en kunstzinnige, het recreatieve en elementen van de samenlevingsopbouw
- ☐ is in staat om bij het programmeren en organiseren met en voor diverse klantsystemen zich methodisch te verantwoorden
- ☐ is in staat om voorwaarden te creëren om activiteiten resultaatgericht, effectief en normatief verantwoord uit te voeren

Begeleiden en leiding geven

- ☐ is in staat om in de uitvoering van de ontworpen programma's en projecten diverse klantsystemen te begeleiden en ondersteunen, zowel gericht op identiteitsvorming en zingeving als op het ontwikkelen van vormen van culturele en maatschappelijke participatie
- ☐ is in staat om binnen de agogische relatie te functioneren als degene die arrangeert, animeert en activeert, adviseert, informeert en de participanten leert.
- ☐ is in staat om als begeleider leiding te geven aan vrijwilligers en professionals bij ontwikkeling, planning, uitvoering en evaluatie van activiteiten op het terrein van agogische dienstverlening.

Oriënteren en contactleggen

Inleiding

In de hoofdstuk acht, negen en tien zoeken we in de uitvoering van SAZ naar de invulling van de 'papieren' competenties.

Oriënteren en contactleggen

Het belangrijk geweest om in de oriëntatiefase de gesprekken aan te gaan met bewoners en beroepskrachten. Dit heeft een helder beeld gegeven van de actuele stand van zaken, de voorgeschiedenissen en de perspectieven op succes. Doordringend is de scepsis van bewoners op 'weer een nieuwe interventie' geweest; dit heeft gezorgd voor een realistisch perspectief bij de uitvoerende opbouwwerkster. De analyse van de maatschappelijke context als setting waarbinnen het agogisch werk plaatsvindt is 'in action' gebeurd. Uit de voorgeschiedenis in Woensel West is duidelijk geworden dat er vele externe interventies zijn geweest, dat de zelfredzaamheid van bewoners in het publieke domein te wensen over laat.

Uit de ervaringen in Woensel blijkt ook dat het niet te doen is om de hele wijk en alle bewoners over een kam te scheren. Uitgaan van straten, of nog beter, leefgebieden, heeft de voorkeur.

En in elk leefgebied komt de opbouwwerkster weer voor nieuwe verrassingen te staan. Vanuit de directe contacten met bewoners maakt de opbouwwerkster dan de analyse, die in de duur van de contacten ook weer doorlopend wordt geactualiseerd.

Reflectie op eigen vooronderstellingen en uitgangspunten

Een belangrijke competentie is het kunnen loslaten c.q. expliciteren van de eigen vooronderstellingen en uitgangspunten, en met een open en positieve perceptie de eerste contacten te leggen. En in staat zijn om tijdens de contacten te reflecteren op de nieuwe informatie en hiermee op adequate wijze omgaan. Dit is misschien wel een van de belangrijkste kenmerken van het HBO niveau van de professional

Contactleggen is een voorwaarde tot het aangaan van wat we een agogische relatie noemen. In die agogische relatie komen de werkprincipes tot uitdrukking.

Het zal duidelijk zijn dat de contactlegging (eerste contacten) essentieel is voor de mogelijkheden tot het aangaan van een agogische relatie. Bekend is bijvoorbeeld bij analyses van sollicitaties dat de eerste indrukken over de kandidaten binnen 10 seconden worden gemaakt, en dat er daarna nauwelijks nog van afgeweken wordt. Een eerste positieve indruk wordt door de commissieleden steeds als referentie gebruikt bij het beoordelen van alles wat de kandidaat doet of zegt. En andersom natuurlijk.

Misschien is dit wel een onderschat terrein van het agogisch werk. Er wordt vaak uitgegaan wat we inhoudelijk allemaal te bieden hebben; kennis van zaken, netwerken, gemotiveerd, hart voor de zaak etc. Dat kun je allemaal vertellen en uitdragen, maar dan ben jij de 'zender'. In SAZ werd de winst geboekt door te luisteren en te vragen. En met de professionele attitude die uitstraalt dat de 'bewoner' veel te vertellen heeft, dat het ook belangrijk gevonden wordt wat hij/zij te vertellen heeft, dat het serieus genomen wordt, en dat de professional het sterk waardeert dat de bewoner bereid is die kennis over te dragen. Behoorlijk in de lijn

van de 'presentiebenadering' van Andries Baart. Alleen geeft de opbouwwerkster wel aan dat het contact voortkomt uit de SAZ – opdracht. En schept hiermee helderheid. Dit is een competentie die aan te leren is, al zal een geboren zendeling het heel moeilijk onder de knie kunnen krijgen. In de afgelopen jaren is de agogisch professional steeds meer in de rol van 'intermediair' terecht gekomen, de verbinder tussen leefwereld en systeemwereld, tussen bewoners en instanties. Met steeds meer de opdracht om binnen korte tijd resultaten te boeken. Resultaten die van tevoren vastgelegd worden door opdrachtgever en opdrachtnemer, en waarvan de vraag is of ze wel realistisch zijn. Wanneer je in dit project de opdracht krijgt om met de SAZ aan de slag te gaan, een van tevoren vastgesteld percentage van de straten moet bereiken, dit iedere 3 maanden moet verantwoorden, en bewoners moet afleveren als kader voor een bewonersorganisatie, dan zit je snel met die opdrachten in je achterhoofd te luisteren. En loop je de kans niet te luisteren maar te verkopen. En ontgaan je misschien wel hele belangrijke boodschappen....

De agogische relatie is een functionele werkrelatie, dialogisch, gelijkwaardig, en gericht op het versterken van het zelfregulerend vermogen.

De relatie is **functioneel**. Het verschil is dat het voor de professional werk is en voor de bewoner vrijetijd. Dus naast je werk, gezin, hobby's en alle andere bezigheden. En, dat is kenmerkend voor vrijetijd, je kunt stoppen wanneer je wilt. Het sturende ritme voor de professional is de beschikbare hoeveelheid tijd en de projectperiode, in dit geval fulltime en een jaar. Het ritme van de bewoner wordt gestuurd door de motivatie, de respons van anderen, gebeurtenissen en verantwoordelijkheden in het dagelijkse leven. Ook persoonlijke ervaringen spelen hierin een rol. Je kunt wel de straat willen afgaan om handtekeningen te verzamelen van medebewoners. Maar hoe zit dat wanneer je bijvoorbeeld verlegen bent, mensen niet durft aan te spreken, geen helder verhaal kunt houden, bang bent om afgewezen te worden? Of wanneer je van je baas te horen krijgt dat je contract niet verlengd wordt. Of wanneer je moeder ernstig ziek wordt en hulp nodig heeft?

De professional dient oog te hebben voor al deze zaken. De bewoner motiveren, soms moed inspreken, vertrouwen geven. De relatie wordt dan snel persoonlijk. In ieder geval omdat je vaak bij de mensen thuis komt, dus in het privé-domein. Door de samenwerking krijg je ook steeds meer van elkaar te weten. Door goed te luisteren en vragen te stellen komt de professional erachter waarom een bewoner zo opziet tegen het handtekeningen ophalen. Wanneer de bewoner de professional vertrouwt zal deze zich kwetsbaar gaan opstellen, en de redenen aangeven. Van de agogisch professional wordt dan verwacht hiermee aan de slag te gaan (zelfregulerend vermogen). Door de bewoner vertrouwen te geven, soms mee te gaan en het na te bespreken, af en toe te bellen hoe het ging, opvangen bij een dipje. Het is een hele stap wanneer het lukt om de bewoner dit zelf te laten doen, waardoor de bewoner ook meer vertrouwen in zichzelf krijgt als mens en burger. En weer iets competentier is geworden. Functioneel levert het ook een lijst op met bewoners die een SAZ aanvraag willen doen.

Programmeren en organiseren

Inleiding

Bij programmeren en organiseren gaat het om de manier waarop je de interventie vorm geeft. Bij SAZ zijn van tevoren vier strategieën bedacht. Werkte dit in de praktijk? En welke competenties heb je nodig?

Programmeren en organiseren

Van te voren zijn er 4 varianten op de straatgerichte aanpak bedacht. In het werkplan wordt de gehanteerde methodiek beschreven. We citeren alle varianten:

“Bewoners uit Woensel-West worden uitgedaagd om samen met mede-straatbewoners een actie of activiteit te bedenken en uit te voeren die op korte termijn de leefbaarheid (voor een groot deel van de bewoners) verbetert. Per straat worden 3 tot 5 contactpersonen gezocht die samen met de beroepskracht van Loket W een straatbijeenkomst of straatactiviteit/actie organiseren. De contactpersonen benaderen huis-aan-huis/persoonlijk de andere straatbewoners. Ze leggen het plan voor, nodigen de bewoners uit om te komen en vragen om hun medewerking. Per straat is een cheque van 450 euro beschikbaar. Een cheque kan twee keer worden aangevraagd; in 2003 en 2004. Een aantal straten kunnen ‘koppelen’ waardoor een grotere actie op touw kan worden gezet”

Op deze strategie zijn varianten denkbaar, die in het werkplan worden beschreven.

1. de straat neemt het initiatief en vraagt zelf een cheque aan
2. straatbijeenkomst
3. aansluiten bij een door anderen georganiseerd initiatief
4. individuele gesprekken in de straat

Variant 1

Enkele bewoners maken een plannetje ter verbetering van de straat en bedenken wat ze zelf kunnen doen om dit plan te verwezenlijken en wie ze daar eventueel verder nodig bij hebben. Ze vragen een cheque aan. Ze beleggen een bijeenkomst voor de bewoners in de straat om het plan te bespreken of ze houden deur aan deur een enquête.

Het plan wordt goedgekeurd als wordt voldaan aan de volgende criteria:

- het plan levert volgens de bewoners een bijdrage aan het prettig leven in de straat voor alle straatbewoners
- in het plan is een activiteit opgenomen waarbij buurtbewoners samenkomen
- een aanzienlijk deel van de straatbewoners doet hier aan mee (50%)
- een aantal buurtbewoners levert echt zelf een bijdrage op basis van hun kwaliteiten aan de uitvoering van het plan

Variant 2

Twee of drie bewoners worden betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van een feestelijke laagdrempelige straatbijeenkomst. Taken worden zoveel mogelijk verdeeld onder straatbewoners. Tijdens de straatbijeenkomst ontmoeten zoveel mogelijk bewoners elkaar. Met een aantal bewoners wordt gesproken over wat er op korte termijn moet gebeuren om prettiger te kunnen leven in de straat en hoe zij hun kwaliteiten in kunnen zetten om dat te verwezenlijken. De gesprekken (luchtige werkvormen) worden begeleid door twee actieve bewoners en een professional. Op basis daarvan zijn er twee mogelijkheden:

- er ontstaat een idee voor een actie en de straat vraagt een cheque aan
- er komt voorlopig geen vervolgactiviteit maar de bewoners zijn 'in beeld'

Variant 3

Bijvoorbeeld bij de opening van een speeltuintje of andere projecten van WWAZ, zoals het bloembakkenproject, straatspeeldag. Met een aantal bewoners wordt gesproken over hun wensen voor de straat en hun persoonlijke kwaliteiten. De gesprekken (luchtige werkvormen) worden begeleid door actieve buurtbewoners en beroepskracht Loket W.

Variant 4

Wanneer in een straat geen bewoners bereid worden gevonden een straatbijeenkomst voor te bereiden en uit te voeren worden er een aantal bewoners bezocht met de bedoeling om kennis te maken en te achterhalen wat de redenen zijn van de 'onwil' om samen iets te doen voor de straat. Er wordt gevraagd naar interesses en mogelijke capaciteiten (activering). De bewoners van de straat zijn 'in beeld'.

Tip 5

Deze vier varianten zijn strategieën geformuleerd door het opbouwwerk in een aflopende reeks van zelfredzaamheid van bewoners. In variant 1 gaan bewoners zelf aan de slag, in variant 4 willen bewoners eigenlijk niks (althans met het projectaanbod) en wordt de reden achterhaald. Alle uitgevoerde activiteiten per straat zullen langs deze meetlat worden gehouden; dit geeft een eerste indruk van de mate van activeringsbereidheid van bewoners (met in het achterhoofd het feit dat het een externe interventie is).

Je kunt op basis van deze varianten ook van tevoren afspreken tot waar de interventie gaat.

Bij een vervolgproject kunnen deze varianten opgenomen worden in de offerte, en met de opdrachtgever afspraken gemaakt worden over de gewenste varianten en de geplande inzet per variant. In een nieuw gebied kom je waarschijnlijk al ver met variant 1 en 2, in een 'vastgelopen gebied' kom je snel bij variant 3 en 4 terecht. Op deze manier kun je realistische afspraken maken over doelen, resultaten en mogelijke effecten.

De competenties van de professional

In de uitvoering van het project wordt programmeren en organiseren vormgegeven op basis van deze varianten. Kern van dit onderdeel is het concreet vormgeven van de agogische doelstellingen. Dat betekent dat de professional in staat moet zijn om bij SAZ de activiteiten (*iets samen met de bewoners doen voor de straat*) voortdurend te balanceren tussen resultaat en het agogische proces. De bewoners zullen vooral gericht zijn op het resultaat, bijvoorbeeld de opruimdag, terwijl de professional de nadruk zal leggen op het 'leren' en vergroten van zelfregulerend

vermogen. De competentie van de professional zit in het arrangeren van de agogische situatie. Die situatie was, zo kunnen we lezen in de voorafgaande hoofdstukken, niet gunstig. Veel scepsis bij bewoners, veel wantrouwen, veel 'negativiteit', een overdosis aan externe interventies, een wijk waar bewoners tot cliënten geworden zijn.

De SAZ professional is de zoveelste beroepskracht die wat wil in de wijk en met de bewoners.

Het is dus essentieel dat de professional zich onderscheidt. En dat onderscheid zit vooral in het luisteren naar hetgeen bewoners willen, vertellen, uitstralen, laten merken en laten voelen. De gelijkwaardigheid in het dialogisch handelen dient door de bewoners daadwerkelijk ervaren te worden, in woord en daad, verbaal en non – verbaal.

Het in staat zijn om te werken met diverse klantsystemen is een van de competenties. Woensel West is dan wel een zogenaamde Impulswijk, het wil nog niet zeggen dat je de bewoners kunt typeren als één klantsysteem. In de beschrijvingen van alle straatactiviteiten zie je de enorme diversiteit aan bewoners terug; aan opleiding, aan etniciteit, aan leeftijd, een hechting en binding met de wijk, aan culturele achtergronden. En die verschillen zie je de ene keer allemaal terug in een straat, terwijl de volgende straat behoorlijk homogeen is. In de ene straat zijn de bewoners zelf in staat de verslagen te maken, in de andere straat gruwen ze van alles wat met lezen en papier te maken heeft. En in de derde straat is het een combinatie van die twee.

Wat niet als competentie beschreven staat, maar eerder een uitvloeisel is van de agogische gelijkwaardigheid, is dat je een sterk geloof moet hebben in de mogelijkheden van alle bewoners die je tegenkomt, dat je iedere nieuwe situatie en bewoner met een '*open mind*' tegemoet treedt, dat je van mensen houdt en hen ziet als subject, en dat je alle ruimte geeft om de bewoners zichzelf te laten zijn en dit waardeert. Deze competentie moet te zien, te horen en te voelen zijn. De andere kant van de gelijkwaardigheid is dat je ook voor jezelf moet staan, voor je doelen, uitgangspunten en principes. Anders wordt je ook niet serieus genomen. Het is een delicate balans, die vooral bepaald wordt door de manier waarop je ermee omgaat.

In de activiteiten van SAZ kom je bij het programmeren en organiseren steeds eenzelfde situatie tegen: een paar mensen nemen het initiatief met een eigen idee, zoeken ervoor steun bij buurtbewoners, krijgen altijd wisselende reacties, zetten toch door, veranderen een paar keer van plan, er gaan initiatiefnemers weg en er komen nieuwe bewoners bij, de plannen gaan weer op de schop, en uiteindelijk wordt het een knallende activiteit. Het mooie is dat door deze procesgang, en de tijd die er voor staat (gemiddeld tussen de 4 en 8 keer, met uitschieters van 1 keer en 11 keer) allerlei talenten en vaardigheden van mensen boven tafel komen en ingezet worden. Het zijn ook vaak persoonlijke netwerken die ingezet worden om het straatfeest tot een succes te maken.

De professional is in het programmeren vooral degene die opschrijft en vastlegt, en tips geeft. Dat geldt ook voor het organiseren. De bewoners voeren het meeste uit, leggen contacten, gaan langs bij de Vleesgrossier, regelen een paard, vragen de buurvrouw om de fritespan. Soms is de professional vraagbaak en adviseur, maar het zijn steeds de bewoners die de beslissingen nemen. Het is uiteindelijk ook hun activiteit, zij zijn er verantwoordelijk voor. De bijdrage aan het leren aan het zelfregulerende vermogen staat centraal in het programmeren. Een uitzondering wordt gemaakt; de professional vraagt steeds de vergunningen aan, en gaat soms

achter dienstverleners aan waarmee afspraken zijn en relaties mee zijn opgebouwd. Ook dat hoort bij de competentie; de keuze maken waar je wel en niet werk overneemt, waar je zelf wat uitzoekt en waar het door bewoners gebeurt. In 'broze' situaties, waar bewoners met veel inspanningen weer samen wat willen doen, is het resultaatgericht en effectief om zelf te pogen een 'ambtelijke' muur te slechten. De afweging is dan dat het voor de bewoners alleen maar een bevestiging zou zijn van 'zie nou wel, ze nemen ons niet serieus'. En dat is nou precies wat je even niet kunt gebruiken. Een van de werkprincipes, het beïnvloeden van de omgevingscondities, kun je op verschillende manieren invullen. En iedere keer is de vraag hoe je dit doet gerelateerd aan het versterken van het zelfregulerend vermogen, de procesgang en het resultaat. Dit is de normatieve afweging die je maakt, en die je elke keer moet kunnen verantwoorden. Niet alleen naar jezelf, je werkgever, of opdrachtgever, maar ook naar de bewoners waarmee je werkt.

Wanneer je alle uitgevoerde activiteiten op een rijtje zet, dan zie je veel straatfeesten, vaak gericht op kinderen, met een barbecue na afloop. Regelmatig is er in de projectomgeving geopperd dat het wel veel van hetzelfde is, en dat het niet echt creatief of verrassend is.

Van de professional wordt, volgens het opleidingsprofiel van de CMV opleidingen, verwacht dat er bij het programmeren verbindingen kunnen worden gelegd tussen de domeinen educatie, kunst en cultuur, recreatie en samenlevingsopbouw. Bij SAZ gaat het echter om het verbeteren van de sociale relaties tussen bewoners, en het vergroten van het zelforganiserend vermogen. De activiteiten zijn een manier om dit voor elkaar te krijgen. En als een gouden formule een straatfeest blijkt te zijn, wat is daar dan op tegen?

Op basis van de dialogische gelijkwaardigheid is het terecht geweest dat de professional zich op geen enkele wijze normatief heeft bemoeid met de vorm en inhoud van de activiteiten. Het zou rechtstreeks indruisen tegen de werkprincipes.

Methodisch verantwoorden

De professional moet ook in staat zijn methodisch te verantwoorden voor het programmeren en organiseren met de diverse klantsystemen. Het welzijnswerk is er al lang naar op zoek, naar een verantwoording van de ingezette agogische interventie. "Tellen en vertellen" is een dergelijk adagium. Veelal is het tellen niet zo'n probleem, en houdt iedere professional het aantal contactmomenten, activiteiten en de deelnemersaantallen nauwgezet bij. Het vertellen, de inhoudelijke gegevens, zijn veel moeilijker te verwoorden.

De manier waarop SAZ is vastgelegd door de professional heeft een unieke hoeveelheid materiaal opgeleverd. Dat geldt ook voor de tussentijdse verslagen, verantwoordingen en evaluaties. Deze zijn allen van hoge kwaliteit. Omdat er voortdurend gereflecteerd wordt op de van tevoren afgesproken werkwijze, resultaten en gewenste effecten.

Tip 6

De methodische verantwoording door de professional uit het project biedt vele mogelijkheden voor een model voor verantwoording van projectresultaten en is een voorbeeld in de professionalisering van de uitvoering van opbouwwerk projecten

tien

Begeleiden

Inleiding

Het vergroten van het zelfregulerend vermogen. Dat klinkt indrukwekkend, en we begrijpen ook dat het gaat om mensen meer sturing te kunnen laten geven aan hun sociale, maatschappelijke en economische positie. Maar hoe doe je dat met volwassenen in hun vrijetijd?

Voor het zichtbaar maken van leren in de praktijk betekent gebruiken we de theorie van sociaal leren. Aan het eind van het hoofdstuk staat een ontwikkelvoorstel voor het meten van het zelfregulerend vermogen.

Begeleiden en leiding geven

In de begeleiding van het project komt de kern van het agogisch handelen samen. De uitvoering van het project. We geven eerst in citaten het werkplan weer, en geven er vervolgens commentaar bij.

De proceskant

De opgebouwde contacten dienen na de actie of activiteit vastgehouden en uitgebouwd te worden. De activiteit is geen doel op zich; het kweken van verantwoordelijkheid en verbeteren van contacten is een langdurig proces. Dit gebeurt bijvoorbeeld door vervolgacties of te spreken en straatcontactpersonen aan te stellen.

- *er is steeds terugkoppeling naar de bewoners, ze worden mondeling (door de contactpersonen en door bijeenkomsten) schriftelijk (via de wijkkrant en brochures) op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen.*
- *Na enkele straatacties volgt bijvoorbeeld een presentatie van de verschillende acties (op de buurtdag) of een centrale activiteit om de band tussen de verschillende straten te versterken, bijvoorbeeld zeskamp. De organisatie is in handen van de contactpersonen; zij vormen een werkgroep.*
- *Wanneer er nieuwe initiatieven (breed in de wijk) zijn, worden bewoners gericht gevraagd (op grond van hun talenten of belangstelling) of ze mee willen doen*
- *Als mensen zelf iets willen ondernemen worden zij daarin gestimuleerd*
- *Mensen met gemeenschappelijke interesses en kwaliteiten worden bij elkaar gebracht “*

Deze procesbeschrijving zit boordevol vooronderstellingen (vooronderstellingen zijn de opvattingen, ideeën en meningen die zo vanzelfsprekend zijn dat we ons nauwelijks van bewust zijn), en klinken heel erg sturend en bepalend. De professionals bepalen wat er gebeurt, wat er belangrijk is, en hoe dat uitgevoerd wordt. Er spreekt ook een torenhoog ambitieniveau uit, dat op gespannen voet staat met de reële situatie in de wijk. Het ‘aanstellen’ van straatcontactpersonen heeft nauwelijks nog raakvlakken met dialogische gelijkwaardigheid te maken.

Het zou beter zijn een ambitieniveau uit te spreken.

In de realiteit is deze van te voren bedachte procesgang snel losgelaten. Een staaltje van professionele reflexiviteit, het kenmerk van een HBO professional. Het projectformat is een aantal keren bijgesteld, na consultatie van de klankbordgroep en overleg met de opdrachtgever (stuurgroep), op basis van tussentijdse evaluaties en resultaatbeschrijvingen.

Contactpersonen

In het werkplan worden de taken van de contactpersonen beschreven. Het zijn er vier:

- *organiseren straatbijeenkomst of straatactie*
- *benaderen bewoners om plan uit te leggen, ideeën te verzamelen en medewerking te vragen*
- *opsporen van ideeën (ook voor de toekomst) en talenten*
- *contacten onderhouden met bewoners*

Dit zijn pittige eisen die gesteld worden, zeker gerelateerd aan de tamelijk luchtige communicatietoon waarop bewoners aangesproken worden. Het is realistischer om deze taken niet toe te schrijven aan de taken van de contactpersonen, maar om dit te gebruiken als criteria waaraan en waarmee gewerkt gaat worden. Je kunt dan ook beschrijven wat het beginniveau is van de aanvragers uit de straat, waarop de begeleiding plaats vindt, en wat het eindniveau is. In een van de eerste projecten kon de aanvrager heel veel zelf, omdat ze een relevante opleiding op HBO niveau had en erg gemotiveerd was. In een ander project durven de initiatiefnemers eigenlijk de bewoners niet langs te gaan.

Aanpak gebieden

Er wordt gestart in de straten waar de problemen niet al te groot zijn en waar enige samenhang is. Het is belangrijk dat buurtbewoners resultaten zien, dan komen ze daarna zelf waarschijnlijk ook over de brug. Er worden vier straten/gebieden genoemd als potentiële succesfactor. Voor een gebied wordt van tevoren gesteld om er geen actieve inzet te plegen, omdat ze jaarlijks al zelf een aantal geslaagde activiteiten uitvoeren

Deze aanpak is ook in de praktijk uitgevoerd.

Communicatie

Doordat de straatgerichte benadering raakvlakken heeft met vrijwel alle andere initiatieven in de wijk is het van essentieel belang om een goede communicatie. Mondeling en schriftelijk, te onderhouden met bewoners, bewonersorganisaties en instanties. De middelen zijn:

- *maandelijkse artikelen in wijkkrant en website*
- *folders huis aan huis in heel WW*
- *brieven en herinneringskaartjes, notulen en mondelinge verslagen*
- *andere vormen, zoals tentoonstelling, film, informatiepunt*

Er is behoorlijk geïnvesteerd in externe communicatie, gericht op de hele wijk en haar bewoners. SAZ is een paradepaardje geworden in de interventies in Woensel. Voordeel was dat er de middelen ook voor waren.

Het is de vraag of het een toegevoegde waarde voor de wijkbewoners heeft (even los dus van de communicatieve waarde ten aanzien van de projectomgeving). In de verslagen lees je vaak dat de bewoners de hele papieren rompslomp maar niks vonden, en dat er ook weinig gelezen wordt. Ik denk dat de waarde van deze vorm

van communicatie ten aanzien van de bijdrage aan de ontwikkeling van het project overschat wordt. Bovendien weten de bewoners dat het geen ‘journalistiek’ is maar public relations. Daarvoor is de toonzetting altijd veel te positief en te weinig kritisch. Wat wel werkte waren de zichtbare resultaten. Bij alle activiteiten waren veel ‘toeschouwers’, bewoners uit andere delen van de wijk die kwamen kijken, en die geïnspireerd raakten door wat ze zagen. En dat waren medebewoners die alles uitvoerden, er was geen beroepskracht te bekennen (hooguit als bezoeker). Dit werkt natuurlijk heel positief in de beeldvorming van het zelforganiserend vermogen. In de activiteiten in de straat wordt de communicatiewinst geboekt door het langs de deuren gaan, de vele gesprekjes en kennismakingen, de bijeenkomsten waar samen gestoeid wordt met het programma, waar bewoners aan elkaar laten zien wat ze allemaal kunnen, waar persoonlijke netwerken worden aangesproken en ingezet voor de straat, waar bewoners samen boodschappen doen, waar samen een straat wordt ingericht en opgeruimd. Tentoonstellingen, films en informatiepunten horen veel meer thuis in het professionele circuit. Het is m.i. geen sleutelfactor in de communicatie.

Een kritische noot in de communicatie op straatgebied is het toegepaste stramien van SAZ communicatiemiddelen, het oranje papier en de dominante logo’s. Wanneer je de eigenheid en het zelforganiserend vermogen van bewoners(groepen) voortdurend centraal wil stellen, zou je ook deze middelen meer op maat moeten maken. Meer gericht op de eigenheid van de straten, minder op ‘het een onderdeel laten zijn van het grote SAZ activiteit. Dominant zou het straateigen – logo moeten zijn, en ergens op de achtergrond het SAZ logo. Dat was toch het beeld wat er uitgedragen moest worden?

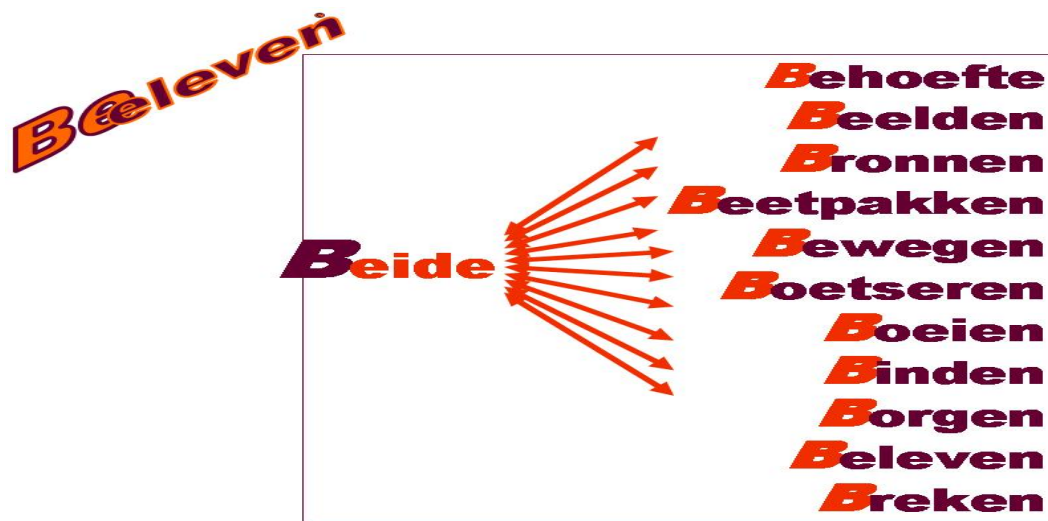
Tip 7

Een welzijnsorganisatie zou ten aanzien van de communicatie wat kunnen leren van het reputatiemanagement uit het bedrijfsleven. Minder gericht op de externe relaties, meer op de directe klanten. Minder het eigen logo in beeld, meer de klanten in beeld. In een artikel in TSS¹ *‘Welzijn communiceert met ambtenaren, niet met cliënten’* stelt de auteur verbaast vast dat veel welzijnsorganisaties het meeste communicatiegeld uitgeven aan de communicatie met de overheid. Je wilt tenslotte aan je financierder laten zien wat je doet en wilt bereiken. Maar, dat geld kun je niet meer gebruiken voor communicatie met de directe doelgroep: de cliënt. De vraag aan het eind van het artikel is: is het welzijnswerk er zo op gericht om aan anderen (financiers) over te brengen wat de betekenis van het werk wel is, dat er niet meer aan toekomt omdat in een rechtstreekse communicatie met de mensen zelf te doen?

Begeleiden op straat – de competenties

Naast de begeleiding in het organiseren en programmeren vindt in de directe begeleiding door de professional het leren in de praktijk plaats. De praktijk is letterlijk de straat. Aan de voordeur, om meningen van bewoners te peilen, om te horen wat zij belangrijk vinden, om aan te kunnen sluiten op het SAZ programma; in de huiskamers, waar de bijeenkomsten plaats vinden, of aan de keukentafel waar met

de contactpersonen de tijdelijke dip wordt besproken. Of bij mooi weer lekker op de hoek van de straat, met een groep bewoners een activiteit voorbespreken. Last van straatvrees kun je dus niet gebruiken als professional die met de SAZ methodiek aan de slag gaat. Weg van de veiligheid van het kantoor, het maandelijkse buurtoverleg, de vele netwerken en andere professionele peergroupbijeenkomsten, begeleidingsgroepen en klankbordgroepen. SAZ is iedere dag een uitwedstrijd spelen, en iedere straat is anders, iedere voordeur is anders. Dit kun je alleen wanneer je intrinsiek gemotiveerd bent, wanneer je dit heerlijk vindt om te doen. Met alleen een extrinsieke motivatie redt je het niet, althans niet lang. De professionele motivatie is dus niet voldoende. Het is specialistenwerk. Waartoe je allemaal in staat moet zijn is samengevat in B-11:



De volgorde is niet willekeurig. Het begint met het opsporen van behoeften, het verbeelden van deze behoeften om de manier waarop de 'klanten' het bewust of onbewust bedoelen, gebruik maken van de vele bronnen die er zijn (*de gesprekken in de voorbereiding*), de mogelijkheden die er zijn meteen beetpakken (*nog dezelfde dag langs bij de twee vrouwen die kwamen informeren naar een cheque*), vastgeroeste verhoudingen weer in beweging krijgen (*Newtonstraat*), er iets moois van weten te boetseren (*met de vele meningen, ideeën, afhakers en aanhakers*), **iedereen blijven boeien** (*tijdens een periode van maanden*), bewoners aan elkaar proberen te binden, de nieuwe relaties proberen te borgen, de straat de resultaten laten beleven omdat ze van henzelf zijn, en als er gewoon niks inzit durven te breken (*zoals de Groenewoudseweg*).

Tip 8

Hoeveel tijd van je aanstelling besteed je aan directe contacten met de doelgroep. In een training in het noorden van het land kwamen de opbouwwerksters aan 20 tot 30%. De rest van de tijd werd besteed aan overleggen, vergaderen, kantoorwerk. Confrontatie: hoe komt dat, of waarom doe je dit? Is het een reële verhouding, heb je straatvrees, vergader je liever in peergroupbijeenkomsten, wordt je afgerekend op de verkeerde criteria?

Het klinkt zo eenvoudig: je biedt een cheque aan met wat voorwaarden, een groep mensen uit een straat gaat er mee aan de slag, ze organiseren een activiteit en voeren het ook nog uit. En dat mag je dan begeleiden als professional. Wat daar allemaal bij komt kijken wordt helder uiteengezet door Theo Jansen in zijn boek "Sociaal Leren". Samen met PRISMA heeft Fontys de theorie van dat boek omgezet in een cursus voor opbouwwerksters in Brabant. De onderstaande dia's geven helder weer wat er komt kijken bij agogische leerprocessen in de samenlevingsopbouw. Het gaat daarbij om actie, coöperatie, communicatie en reflectie.

Sociaal Leren: Actie

Competentie ←	→ Deficiëntie
Opdoen van ervaringen waaruit blijkt dat mensen wel competent zijn en wel gemotiveerd zijn om actief invloed uit te oefenen op uitdagingen en problemen in hun omgeving	
<i>Deelnemers tegemoet treden als competente factoren</i>	Samen op zoek naar wat de mensen wel goed kunnen
Onderzoek wat kunnen en willen mensen zelf	Vertrouwen in zinvolheid en effectiviteit inspanningen
Ruimte bieden verwerken eerdere mislukkingen	Begeleiden omzetten motivatie in handelen en activiteiten

Coproductie van Prisma Brabant & Fontys Hogeschool Sociaal Werk

De professional zal in de begeleiding te maken krijgen met de spanning tussen wat bewoners wel kunnen en wat ze niet kunnen. Belangrijk daarbij is dat bewoners (weer) vertrouwen krijgen in zichzelf en de eigen mogelijkheden. Veel bewoners hebben allerlei negatieve ervaringen uit het verleden (persoonlijk, met de burens, met de straat) en zien die vaak als belemmering om opnieuw initiatief te nemen. Het is aan de werker om samen met de bewoners deze ervaringen om te zetten en geloof in eigen kunnen, en de situatie zodanig arrangeren die ook succesvol kan zijn. Een mooi voorbeeld vind ik nog steeds de keuze van de opbouwwerkster om samen met een bewoonster de huisbezoeken te doen, en de vrouw te laten ervaren dat ze het uiteindelijk wel kan.

Sociaal Leren:Coöperatie

Consensus ← —————→ Dissensus	
Persoonlijke verscheidenheid in achtergronden, denkbeelden en capaciteiten kunnen inpassen in gemeenschappelijk te ontwerpen doelen en handelingsperspectieven	
Groepsprocessen kunnen plaatsen in het perspectief van spanning tussen overeenkomsten en verschillen	Het productief maken van verschillen en in dit leerproces steeds bewegen tussen benoemen verscheidenheid en aanvullen en verrijken anderzijds
Ruimte geven aan vaak uiteenlopende visies deelnemers op het probleem	Leren eigen gemeenschappelijke normen te ontwikkelen
Kaders vinden om verscheidenheid te binden in een gezamenlijk perspectief	De groep zo organiseren dat recht gedaan wordt aan ieders kwaliteiten

Coproductie van Prisma Brabant & Fontys Hogeschool Sociaal Werk

Bewoners die elkaar niet kennen, of nauwelijks kennen, of veel te goed kennen, gaan bij elkaar zitten om samen een activiteit te bedenken, voor te bereiden en uit te voeren. Er ontstaat gegarandeerd spanning in het proces, balancerend tussen overeenstemming en een conflict of ruzie. Het speelt zich allemaal af in de vrije tijd, vrijwillig, en het is de kunst van de professional dit constructief in banen te leiden. *Om het beeldend te maken kun je deze dia eens op je eigen werksituatie 'leggen', waarbij je mee mag nemen dat het professionele arbeid is.* De professional dient een echte groepswerker te zijn, in staat om alle verschillen, ego's en karakters, cultuur en etniciteit productief op een lijn te krijgen.

De derde dimensie in het sociaal leren gaat over communicatie, en de spanning tussen enerzijds de zelfsturing (een belangrijk doel in de interventie) en anderzijds het leren samenwerken met partners, zoals gemeente, woningstichtingen en politie. Niet in alle SAZ activiteiten komt deze derde laag in volle hevigheid aan de orde. Maar bij een stuk of 5 is dit wel het geval geweest. In de voorbereiding heeft de professional al een ronde langs de professionele dienstverleners gemaakt en hen warm proberen te maken voor de aanpak, en gevraagd om de bereidheid te tonen om positief op komende vragen van bewoners in te gaan. Nagenoeg iedereen heeft toegezegd dit te willen doen; een belangrijke stap die gezet is door de professional als voorwerk voor deze derde laag. De goede wil van de dienstverleners slecht natuurlijk geen bureaucratische barrières en volstrekt onbegrijpelijke rationaliteit. Terwijl er 8 bewoners klaar staan om vele uren te besteden aan het vervangen van het zand in de zandbak blijkt dat het leveren van een vrachtwagen zand door het stadsdeelkantoor geen eitje is. Wanneer je naar de 'actiedia' kijkt dan zie je wat de gevolgen kunnen zijn voor het net verworven zelfvertrouwen.

Sociaal Leren: Communicatie

Integratie	Zelfsturing
Het leren afstemmen van vermogen zelfsturing en eigen verantwoordelijkheid van de groep en de mogelijkheden en belangen van partners in de sociale omgeving	
Bevorderen bereidheid en vermogen om met partners te werken aan oplossingen van problemen	Scheppen van een klimaat waarin in alle openheid gesproken kan worden over problemen en oplossingen
Gesprekssituaties creëren waarin dialoog tussen binnen en buiten kan plaatsvinden	Systematisch werken aan het openstellen voor de ander
Afbakening van verantwoordelijkheden en de vorming van samenwerkingsverbanden	Het bespreekbaar maken van wantrouwen ten aanzien van potentiële partners

Coproductie van Prisma Brabant & Fontys Hogeschool Sociaal Werk

De laatste dimensie gaat over de spanning tussen emotionele betrokkenheid en de kunst van het relativeren. Bewoners bijvoorbeeld leren om te gaan met de betrokkenheid waar ze voor staan en gaan, en hun reactie op tegenslagen wanneer het even tegenzit.

Sociaal Leren: Reflectie

Engagement	Distantie
Het met elkaar in evenwicht brengen van de rationeel gemotiveerde distantie van het groepshandelen en de emotionele identificatie met processen in de groep	
Het mogelijk maken van een wisselwerking tussen "afstand nemen" en "opgaan in"	Verduidelijken wat de achterliggende werkelijkheid is van emotionele reacties
Emotionele betekenissen aan-grijpen voor verhelderen waarden en verwachtingen	Emoties inzetten om ze mede richting te laten geven aan de handelingen van de groep
Ruimte laten om emoties te uiten passend bij de deelnemers	Emoties vertalen zodat ze begrijpelijk en voelbaar worden

Coproductie van Prisma Brabant & Fontys Hogeschool Sociaal Werk

Een agogische 0 – meting en eindmeting

Een manier om de ontwikkeling van ‘zelfregulering’ bij te houden is gebruik te maken van ondersteund schema. De taken worden in een 0- meting door de professional ingeschat op een 5 puntschaal op 3 niveaus in de mate van aflopende zelfregulering. In het schema is de startsituatie al (fictief) ingevuld

Startsituatie (fictief ingevuld)

Taken	Wat kunnen we zelf	Waar hebben we hulp bij nodig	Wat moet een ander doen
Organiseren	+++	+	+
Achterban activeren	+	++++	
Opsporen ideeën	++	++	+
Contacten onderhouden	+++	+	+

Eindsituatie (fictief ingevuld)

Taken	Wat kunnen we zelf	Waar hebben we hulp bij nodig	Wat moet een ander doen
Organiseren	++++		+
Achterban activeren	+++	++	
Opsporen ideeën	+++	+	+
Contacten onderhouden	++++	+	

Op deze manier krijg je overzichtelijk de ontwikkeling en groei in beeld. De hamvraag is natuurlijk welke criteria je hanteert bij het vaststellen van de 0 – meting. Moet je bijvoorbeeld investeren in het ontwikkelen en opstellen van criteria per onderdeel, zodat je met een checklist de 0 – meting kunt uitvoeren? En na afloop de eindmeting? Iedereen, bijvoorbeeld uit het onderwijs, die wel eens gewerkt heeft met het beschrijven van competenties, en vooral de criteria waarop getoetst kan worden of deze competentie bereikt zijn, weet hoe complex dit is, en welke kanttekeningen er allemaal bij te maken zijn. Mijn voorstel is dat je het laat inschatten door de uitvoerend professional op basis van de eigen deskundigheid en ervaring, en dat de bewijslast voor de ontwikkeling geleverd wordt door een beschrijving: het zelfregulerende vermogen in de 0 – meting, de manier waarop er gewerkt is aan het vergroten, en de beschrijving van de eindsituatie.

Het verzilveren van de Cheque

Observaties en conclusies

**Jan van der Heijdestraat
Archimedesstraat
Wattstraat
Celsiusplein
Groenwoudseweg**

Inleiding

In dit hoofdstuk maken we een analyse van een aantal uitgevoerde activiteiten. Dit is gedaan aan de hand van verslagen, aantekeningen, folders, buurtkranten, foto's e.d., en een aantal gesprekken met de professional Na iedere beschreven straatactiviteit volgen er een aantal observaties.

De primeur: Jan van der Heijdestraat

Op 27 april 2003 vond de eerste Straat aan Zet activiteit plaats. Een echte primeur, want pas na de uitvoering van de activiteit kwam de eerste officiële SAZ krant uit waarin bewoners voor het eerst kennis konden maken met het project.

Op eigen initiatief organiseren de bewoners van deze straat een straatfeest op de middag. Het werd een *“kleinschalige straatactiviteit waarbij kinderen op straat spelen met eigen speelgoed en springkussen en met eenvoudige barbecue(kip en hamburgers) voor volwassenen en kinderen”*.

De initiatiefneemster is S. Zij blijkt de drijvende kracht te zijn achter de organisatie. Zij is ook betrokken geweest bij de bespreking van het werkplan dat is voorgelegd aan een geselecteerde groep bewoners. En zij heeft ook meegedaan aan het groepje dat een naam voor het project bedacht heeft.

De voorbereidingen worden door 2 mensen gedaan, op de dag zelf zijn 5 mensen actief als vrijwilliger. In termen van de participatieladder: 2 bewoners zijn producent, 3 bewoners coproducent, 60 volwassenen en 50 kinderen zijn consumenten.

Opvallend is dat 4 van de 5 actieve bewoners Turks zijn.

Het initiatief komt duidelijk van één bewoonster. Zij heeft een kort vooronderzoek gedaan, waarop er 10 reacties zijn binnengekomen. Er is behoefte aan iets gezelligs in de straat. De enquête waarmee ze als vervolgstap de straat in gaat vermeldt al het programma. Bewoners kunnen er op intekenen, als deelnemer, en opgeven of ze vrijwilliger willen worden. In de evaluatie komt ook terug dat deze bewoonster bijna alles gedaan heeft. De mede-initiatiefnemer laat het snel afweten.

Opvallend is dat er vooral Turkse bewoners mee feesten. De Nederlanders kwamen wel even kijken, maar deden niet mee. Het ideeënboard werd niet opgezet, en het inventariseren van capaciteiten ging niet door omdat de vrijwilligerster te verlegen was om dit te doen.

In de voorbereidingsverslagen zie je dat er heel veel regelwerk bij de uitvoering van een straatactiviteit komt kijken, inclusief de rompslomp van vergunningen aanvragen etc

De wensenlijst, die door de bewoners opgesteld is, geeft een mooi overzicht van de verschillende belangen en wensen die bewoners in een straat hebben: minder auto's en meer parkeerplaatsen, bredere straat en grotere voortuinen. De 'gezelligheid' (sociale relaties) wordt belangrijk gevonden. Daar willen bewoners zeker in investeren.

Observaties

-  De initiatiefneemster is de voortrekker in de straat. Ze weet veel bewoners te activeren, en blijft enthousiast. Na afloop neemt ze meteen het initiatief voor een volgend feest. Ook in haar verslag van de dag zie je dat ze bijzondere vaardigheden heeft.
-  Capaciteitenonderzoek: op zich niet vreemd dat dit niet lukte. In de ABCD projecten blijkt dat het de nodige moeite kost om enquêteurs te werven. Deze

krijgen ook nog een of twee trainingen. Degenen die dan nog overblijven zijn de echte toppers uit de wijk. De gevraagde bewoonster blijkt te verlegen te zijn om dit te doen. Het is ook een signaal aan al die professionals die verwachten dat bewoners zonder meer in staat zijn om tijdens (semi) openbare bijeenkomsten volop te kunnen participeren.

- ✚ Zou de inzet van de opbouwwerkster (4 bijeenkomsten met contactpersonen, 2 verslagen van bijeenkomsten in draaiboekvorm, opmaak brief bewoners, vergunningen aanvragen, springkussen bestellen, bedankjes verzorgen, evaluatie schrijven, de volgende keer minder kunnen in deze straat? En als S. gaat verhuizen, kun je dan weer vanaf 0 beginnen?

De Archimedesstraat

Deze straat reageerde op de oproep in de SAZ krant. Een Turkse bewoner vraagt de cheque aan. Ook zij hebben een straatfeest met barbecue georganiseerd. In vergelijking met de vorige straat is er een bredere voorbereidingsgroep: 4 contactpersonen, en daarnaast 11 vrijwilligers die op de dag zelf aan de slag waren. Uit de evaluatie blijkt dat er heel wat aan de hand is in deze straat, als je de sociale relaties als onderwerp neemt:

- de bewoners bleven in hun bekende groepjes zitten, er was geen interactie tussen de groepjes bewoners
- bewoners hebben een mening over elkaar, maar vinden het moeilijk om elkaar aan te spreken
- er wordt veel gemopperd op de organisatie, maar men vindt het ook een mooi initiatief, vooral voor de kinderen
- afspraken om te helpen werden niet nagekomen. Daar tegenover stond dat bewoners spontaan ingrepen op die situatie
- er komen geen ideeën voor verbeteringen in de straat

Er was een grote opkomst, 60 volwassenen en 40 kinderen. Tweederde uit de straat, de rest van elders.

Observaties

- ✚ weer een hoge deelname van Turkse bewoners. Geeft dit geen onthullende andere kijk op de participatie van allochtone bewoners in buurten en wijken? (zie bijvoorbeeld de Bruggenbouwers in Stratum)
- ✚ er zijn een aantal 'talenten' opgespoord. Is hier wat mee gedaan?
- ✚ ten aanzien van het verbeteren van de sociale relaties ligt hier een berg werk voor het opscheppen. Hier is weinig mee gedaan.
- ✚ Deze straatactiviteit geeft ook een analyse van de sociale verhoudingen in de straat, die goed bruikbaar is in de startfase van de wijkvernieuwing.

De Wattstraat

Ook de Wattstraat kent een voortrekster. W. neemt contact op met de opbouwwerkster en gaat een peiling in de straat houden in een gebied van 40 woningen, van de corporaties HHvL en Trudo. De opbouwwerkster typt het uit, en W. gaat er mee de buurt in. Ze is 7 keer op jacht gegaan, en heeft 35 reacties binnen;

21 interesse, 8 geen interesse, 6 niet bereikbaar, 9 mensen willen een handje helpen.

Van de 9 geïnteresseerden komen er 4 mensen naar de voorbereidingsavond. Alle bewoners zijn voor die avond schriftelijk en huis-aan-huis uitgenodigd, met de uitslag van de enquête er bij. Naast de initiatiefneemster zijn er drie mannen, die graag de andere bewoners uit de straat op deze manier willen leren kennen. Gekozen wordt voor een barbecue. De taken worden netjes verdeeld over de vier bewoners.

Uit het overzicht van de nationaliteiten in de straat (wilden de bewoners graag weten) komen 18 andere nationaliteiten tevoorschijn: België, Polen, Italië, Letland, Turkije, Frankrijk, VS, Bangladesh, Marokko, Somalië, Suriname, China, Duitsland, Colombia, Sovjet Unie, Portugal, Indonesië en Liberia.

Het feest wordt gevierd op het schoolplein, en er wordt een kleine bijdrage per persoon gevraagd.

Na een voorbereidingsvergadering heeft een initiatiefnemer een verslag gemaakt, met een aantal aandachtspunten. Bijvoorbeeld de tip om bij de mensen die zich hebben opgegeven als vrijwilliger te controleren of dat nog steeds geldt, en wat ze dan willen en kunnen doen.

Uit de evaluatie van de dag zelf valt op dat

- 20 volwassenen mee doen en 3 kinderen
- Er op de dag zelf 1 extra vrijwilliger was
- Er ideeën zijn om wat aan de woonomgeving te doen en de actieve bewoners er meteen mee aan de slag willen
- De studenten en 'buitenlanders' niet meededen
- Er 'concurrentie' was van de barbecue van Café Safak, die voor de derde keer dit jaar een barbecue organiseerde

Observaties

- Deze bewoners kunnen zelf al heel wat. Ze maken na de eerste keer zelf het verslag en de afsprakenlijst. Toch verschilt het werk van de opbouwwerkster op papier niet sterk van de andere twee straten die beschreven zijn.
- Ook hier zijn weer talenten opgespoord. Is er nog wat mee gedaan?
- 9 bewoners willen wel wat doen in de straat, 4 komen er naar de voorbereidingsavond. Het is goed om te realiseren dat die andere 5 goede redenen hadden om niet te komen, en dat het de moeite waard is om deze bewoners te blijven benaderen.
- Het aantal nationaliteiten in een doorsnee straat in Woensel is verrassend groot. Voor elke bewoner is de buurtbinding en de betekenis van de buurt anders. Wat in de buurtbindingsmatrix¹⁴ *leefbaarheidsklanten* en *woonpassanten* worden genoemd zijn niet of nauwelijks aanwezig tijdens de straatactiviteit

Celsiusplein

Twee bewoonsters van het Celsiusplein kwamen bij de infowinkel informeren naar de mogelijkheden voor een activiteit in hun straat. Nog dezelfde dag gaat de opbouwwerkster bij de vrouwen langs. Zij wilden een straatfeest voor kinderen en barbecue. De vrouwen hebben op verzoek van de opbouwwerkster een brief

¹⁴ Buurtbindingsmatrix onderscheidt vier typologieën van bewoners gekoppeld aan de betekenis van de buurt voor hun persoonlijke ontwikkeling en welzijn / 1999 Joop Hofman en Johan Bodd

gemaakt. Samen met de vrouwen heeft de opbouwwerkster deze uitgewerkt in geprint op SAZ papier.

Drie dagen na het bezoek aan de infowinkel gingen de twee vrouwen met het voorstel de deuren langs in hun straat.

De eerste reacties uit de straat waren niet bemoedigend; behoorlijk wat bewoners zien het niet zitten. Een van de twee vrouwen ziet het daarom zelf niet meer zitten en wil er de brui aan geven. De ander ziet het nog wel zitten, maar geeft toe het moeilijk te vinden langs de deuren te gaan en de bewoners te vragen om mee te doen. De opbouwwerkster besluit mee te gaan.

Samen gaan ze op pad. De resultaten worden besproken op 23 april in het voorbereidingsgroepje; het zijn inmiddels drie vrouwen geworden. 11 bewoners doen mee, 14 doen er niet mee, 14 niet thuis. Het groepje besluit door te gaan, en samen een programmaatje te bedenken. Misschien worden bewoners enthousiaster als het concreter wordt.

Op 29 april is de tweede voorbereiding; twee vrouwen zijn aanwezig. Er is allerlei informatie opgevraagd, en worden voorstellen afgevoerd en toegevoegd. De datum wordt vastgesteld op zaterdag 10 juli. De opbouwwerkster heeft de vergunningen geregeld.

Op 6 mei tijdens bijeenkomst 3 is het groepje van 3 weer compleet, en ook de kinderen van een bewoonster denken mee. Het programma wordt steeds concreter. Er wordt afgesproken te gaan werken met briefjes en antwoordstroken, voor de inkopen. En er komt een ideeënbord in de straat, waarop mensen van alles over de straat kwijt kunnen.

Bijeenkomst vier zijn twee vrouwen aanwezig, en een echtgenoot is aangeschoven. De meeste antwoordstrookjes zijn opgehaald, er doen 21 volwassenen en 13 kinderen mee. Maar 5 gezinnen doen niet mee. Woningstichting TRUDO en de ICT winkel willen wel iets doen tijdens het feest.

Het bier, wat eerst met mate tijdens de barbecue aanwezig mocht zijn, wordt nu geschrapt. Het moet wel leuk blijven voor de kinderen, en de angst is dat het uit de hand loopt. Ook is er een oplossing voor 'moslimvlees'. Een Turkse familie uit de straat heeft een eigen zaak waar vlees gekocht kan worden.

Op donderdag 11 juni is alweer de vijfde bijeenkomst. We zitten een maand voor het feest. Het draaiboek wordt gemaakt, er blijken 8 bewoners uit de straat te zijn die mee willen werken. Dit is inclusief de voorbereiders

25 juni is de zesde bijeenkomst. Iedereen is aanwezig, er is een Turkse vrouw bijgekomen. De stand is 22 volwassenen en 15 kinderen. De aanwezigen zijn specialisten in multiculturele feestjes; er komen twee barbecues, twee fritespannen, zelfs het vleespersje van een vrouw om de Turkse balletjes te pletten is, bezweert ze, nog nooit gebruikt. Er wordt ook een uitgebreide boodschappenlijst gemaakt.

De 7^e bijeenkomst is 8 dagen voor het straatfeest. Drie vrouwen aanwezig, een niet. De laatste afspraken worden doorgenomen, de opbouwwerkster maakt nog een brief voor alle bewoners.

De dag zelf is geslaagd, en nu het concreet is bieden allerlei bewoners hand en spandiensten aan, en wordt er van alles geïmproviseerd. De kleine club van 5 wordt uitgebreid tot 13 vrijwilligers op de dag zelf. Een extra succesje voor het ideeënbord is een krantenartikel waarop de wethouder weer reageert, en waarna er direct actie wordt ondernomen ten aanzien van de wensen over de speeltuin.

Observaties

- ✚ IJzer smeden wanneer het heet is. Het is voor de beide initiatiefneemsters waarschijnlijk al een hele stap geweest om naar de infowinkel te gaan. De opbouwwerkster was er helaas niet, maar stond dezelfde dag wel bij hun op de stoep
- ✚ De initiatiefnemers vonden het heel moeilijk om met hun ideeën langs de deuren van de medebewoners te gaan. Ze misten volgens de opbouwwerkster ook de 'natuurlijke competenties' om medebewoners enthousiast te maken.
- ✚ Een bewoonster knapt af op het gedrag van de medebewoners en wil niet meer. De ander wel, maar niet alleen. De opbouwwerkster maakt de keuze om samen met de bewoonster die wel wil op pad te gaan. Ze belooft daarmee het doorzettingsvermogen van de vrouw, en maakt er een gezamenlijke verantwoordelijkheid van. Een mooie invulling van dialogisch handelen op basis van gelijkwaardigheid. De bewoonster stelt dat ze graag door wil, maar met de opbouwwerkster, en de opbouwwerkster stelt dat ze dat doet wanneer de bewoonster dit ziet als ondersteuning om ervan te leren.
- ✚ De opbouwwerkster merkt in het begin dat alles tegen zit; mede-initiatiefneemster haakt af, bewoners uit de straat reageren behoorlijk negatief. Een heel smalle basis. Toch neemt zij het besluit om door te gaan. Om de bewoonster te ondersteunen, maar ook uit de persoonlijke overtuiging dat je er in moet geloven dat waar je mee bezig bent een succes wordt, en dat je dat ook moet uitstralen.
- ✚ Er waren maar liefst zeven bijeenkomsten nodig, met een steeds wisselende samenstelling van bewoners, afhakers en aanhakers. Het papierwerk werd maar matig gewaardeerd, en vaak niet gelezen.
- ✚ De (autochtone) bewoners van het Celsiusplein die actief meededen hadden een open attitude ten aanzien van de allochtone bewoners, en zonder gezeur wordt een 'dubbele' barbecue georganiseerd.
- ✚ Op de dag zelf worden veel bewoners van consument ineens coproductent en blijken geweldig te kunnen improviseren, en nemen zelf de verantwoordelijkheid
- ✚ Het "slapend kapitaal" is wakker gemaakt. Het teruggetrokken gedrag van de bewoners heeft vast een lange voorgeschiedenis, maar is sluimerde nog steeds een grondhouding van saamhorigheid. Deze interventie heeft dat voor elkaar gekregen.
- ✚ Inzet wordt beloond; er komt een stukje in de krant, de wethouder komt, en worden meteen toezeggingen gedaan. Bewoners zien dat er daadwerkelijk naar ze geluisterd wordt, dat zelf actief worden beloond wordt.

De Groenwoudseweg

In november 2003 vindt er een gesprek plaats tussen drie bewoners (twee vrouwen en een man) van de Groenwoudseweg en de opbouwwerkster. Afgesproken wordt dat er in de straat gepeild wordt of men de behoefte heeft aan een straatgesprek. De bewoonsters verspreiden de brieven die door de opbouwwerkster gemaakt wordt. Eind januari 2004 gaan de bewoonsters samen met de opbouwwerkster en stagiaire huis aan huis de behoefte peilen. Resultaat: 13 bewoners doen mee, 2 misschien, 7 zeker niet, 14 zijn niet thuis.

De eerste indrukken zijn: klagen over verkeer, bovenwoningen bewoond door jonge mensen die vaak niet thuis zijn en er niet lang wonen, beneden wonen ouderen die er lang wonen, na 18.00 uur als het donker is wordt er niet meer open gedaan. Een week later bezorgt de opbouwwerkster de brieven voor een straatgesprek bij de bewoners, en geeft nog wat instructies over het afgeven.

Op 26 januari zijn er 7 mensen aanwezig. De vergadering is 's avonds in de infowinkel. De conclusie was:

“Vroeger waren er veel goede contacten tussen de bewoners onderling. Het was vaak erg gezellig; samen verjaardagen vieren en spontaan samen paling eten als er kermis was. Jammer dat dat voorbij is. Sommige van het gezelschap willen proberen iets van die gezelligheid terug te brengen door samen wat te doen. Anderen denken dat dit niet zal lukken omdat er teveel veranderd is. Jonge mensen zijn bijvoorbeeld helemaal niet geïnteresseerd in de straat”

Afgesproken wordt om te inventariseren wat de bewoners zouden willen. Drie bewoners verspreiden de enquête, en halen de antwoordstroken op. De opbouwwerkster maakt de enquêtes.

Van de 70 enquêtes worden er 15 opgehaald. 9 waren positief, 5 negatief en een twijfelaar.

Besloten werd om met de positievelingen interviews te houden. Van de 9 bleken er uiteindelijk 3 bereid tot een gesprek.

Begin maart concluderen de initiatiefnemers dat er geen gezamenlijke aanknopingspunten zijn waarmee bewoners samen aan de slag kunnen gaan.

De opbouwwerkster concludeert dat er negatieve attitude bij de bewoners heerst; of het nu gaat om de wijkvernieuwing, straat aanzet, de infowinkel, niks deugt.

Eind maart gaat er een brief de deur uit waarin verslag gedaan wordt van de activiteiten in de afgelopen maanden, en de conclusie om even iets te doen. De deur wordt opgehouden door de bewoners nogmaals op de SAZ cheque te attenderen.

Observaties

- + Dit geeft een mooi beeld van de straat. Oudere bewoners, die er lang wonen en heel wat met elkaar meegemaakt hebben, en jonge bewoners die er als woonpassanten tijdelijk wonen, maar niks met de leefomgeving hebben en er ook niet in willen investeren.
- + Het zijn 70 woningen, benedenwoningen en bovenwoningen, een soort lintbebouwing langs de Groenwoudseweg, met aan de overkant van de straat een grote groenstrook.
- + Bewoners doen na 18.00 uur de deur niet meer open als er aangebeld wordt, mede door ervaringen met zwervers, junks en prostituees. Toch wordt de straatvergadering 's avonds in de Edisonstraat gehouden.
- + In de communicatie met de bewoners is moeilijk te achterhalen van wie de brieven etc. afkomstig zijn. Het SAZ logo is dominant aanwezig. Creëer je daarmee geen wij -zij relatie in een straat waar men toch al heel sceptisch tegen de 'buitenwereld' aankijkt?

twalf

Reflecties

Inleiding

De hoofdstukken van dit onderzoek bestaan uit een mix van citaten, beschrijvingen, reflecties, tips, theorieën en observaties. Als afsluiting eindigen we met een aantal reflecties op hoofdlijnen.

Reflecties op de straataanpak

Op basis van de analyses van de 5 straten en het bestuderen van vele dossiermappen worden de volgende conclusies getrokken.

- + De prikkel, een cheque, werkt om bewoners te activeren om wat in, voor of met hun straat te doen.
- + Zonder de prikkel van de cheque waren deze initiatieven niet van de grond gekomen.
- + Het initiatief per straat valt of staat met de inzet van enkele bewoners die er voor willen gaan.
- + Door de huis - aan - huis enquêtes ontstaan er veel losse en eerste sociale contacten tussen bewoners.
- + Potentiële gangmakers in de straat worden door deze werkwijze opgespoord en geprikkeld.
- + In de voorbereidingen is er vaak sprake van wisselende deelname van actieve bewoners. Bewoners haken af, er komen nieuwe bij. Het zijn iteratieve processen.
- + Het merendeel van de bewoners uit de straten waar activiteiten worden uitgevoerd zijn vooral consument van de activiteit.
- + Tijdens de dag van de uitvoering worden er soms als bij toverslag 'nieuwe' bewoners actief
- + Het is niet gelukt om met de SAZ aanpak gestructureerd de capaciteiten van bewoners te inventariseren zoals dat met ABCD gebeurt. Wel is er gedurende het hele project voortdurend ingezet op de capaciteiten van de bewoners.
- + Door het proces dat geïnitieerd wordt in een straat en de activiteit zelf komen nieuwe potentiële trekkers/talenten in beeld (bij opbouwwerkster)
- + De opbouwwerkster krijgt als toegevoegde waarde een uniek inzicht in de sociale infrastructuur van de straat; dit is een goed instrument om een eerste inzicht te krijgen in het sociale vermogen en sociaal kapitaal van de straat.

- ✚ De ideeën- en wenseninventarisatie, een oorspronkelijk onderdeel van de aanpak per straat, is een bijproduct met niet al te veel waarde. Er is nauwelijks wat mee gedaan.
- ✚ De cheque werkt goed in straten waar mensen samen al wat hebben. Het kost veel extra inspanning om de mensen die nog niks met anderen hebben te activeren.
- ✚ Het is een goed instrument om 'lef en leiderschap op te sporen'
- ✚ De bijdrage van de opbouwwerkster is vooral ondersteunend en voorwaardenscheppend voor de initiatiefnemers; de sociale relaties in de straat worden a la ABCD door bewoners zelf gelegd en ontwikkeld.

Reflectie op de integratie in de wijkvernieuwing

Dit project is duidelijk gekoppeld aan de integrale wijkvernieuwing. Letterlijk staat in het projectformat bij de gewenste resultaten:

"De buurt is in staat om deel te nemen c.q. de regie te voeren m.b.t. integrale wijkvernieuwing en andere zaken"

In hoofdstuk vier staat ook dat het gebrek aan afstemming en samenwerking tussen de vele professionele dienstverleners door alle betrokkenen als feit wordt onderschreven.

In Woensel is er bijvoorbeeld lang nagedacht en gepraat over een sociale analyse van de wijk, en heeft de werkgroep sociaal begin 2005 een sociale analyse ingediend bij de projectgroep. Hierin zijn de kwalitatieve resultaten van SAZ niet meegenomen. Ik vind dat een gemiste kans; kwalitatief materiaal dat voor het oprapen lag is niet ingezet.

Ik vind het een belangrijke vraag om te achterhalen waarom er zo weinig dwarsverbanden zijn gelegd tussen SAZ en de activiteiten van de projectgroep integrale wijkvernieuwing. Hoe kan dat; zien we het niet, of wordt de relatie niet gelegd, of vinden we dat er geen directe relatie is?

Reflectie op de duurzaamheid van de interventie

De SAZ aanpak is ingezet om nieuwe bewonersinitiatieven in gang te zetten. De gestelde doelen en gewenste resultaten reiken echter een stuk verder. Mijn conclusie is dat deze methodiek goed werkt op korte termijn. Voor de lange termijn is er meer nodig. Je maakt een boel los, veel bewoners gaan wat doen, er ontstaan nieuwe sociale relaties, je krijgt nieuwe inijkjes in leefgebieden. Gezien de voorgeschiedenis van het project kun je niet verwachten dat dit duurzaam is. Althans niet alles. In een vervolg, die als het kan parallel mee loopt met het project, zou je voortdurend kunnen peilen of er bij bewoners behoefte is aan ondersteuning om door of verder te gaan. Dan komt ook de presentiebenadering van Andries Baart om de hoek kijken. Een professional die er is voor bewoners, die luistert en meegaat in het ritme van bewoners, die er is als zij er moet zijn. Die kan binden en verbinden. Kan dat nog in de tijd van afrekenen op resultaten? Of wordt het er juist tijd voor?

Reflectie op de competenties van de professional

Aad de Mos, Hagenees en professioneel voetbaltrainer van o.a. Ajax en KV Mechelen, en nog 20 andere clubs, presenteerde zich altijd met de slogan “ik ben een garantie voor succes”. Zou een opbouwwerker dat durven te verkondigen? De opbouwwerker in dit project is er op haar manier veel te bescheiden voor. Ik ben ervan overtuigd dat zij het wel denkt. Al eerder stelde ik dat het in dit project niet gaat om de methodiek op zich, maar om degenen die er mee aan de slag gaat. Er over nadenkt, er over praat, er over leest, en vooral reflecteert. En weer durft bij te stellen. Het af en toe niet weet, en dan anderen opzoekt om er uit te komen.

Door het hele onderzoek staan de benodigde competenties vermeld, compleet met reflecties er op.

Gericht naar de toekomst denk ik dat het effectiever is om vooral in te zetten in competentieontwikkeling van agogische professionals; en daarbij ook onder ogen durven te zien dat professionals dingen heel goed kunnen, maar niet alles.

De opbouwwerker in dit project heeft fantastische competenties in het vergroten van het zelfregulerend vermogen van mensen. De integratie van de opbrengsten in de integrale wijkontwikkeling is haar minder goed afgegaan. Ondanks verschillende pogingen en initiatieven om dit voor elkaar te krijgen. Dit heeft enerzijds te maken met het zich vastbijten in de hoofdtak, en er alles aan doen om te slagen.

Anderzijds heb je daarvoor misschien andere competenties nodig.

Voor Loket W kan het, in het kader van het human resource management, interessant zijn om op opdrachten verschillende professionals te zetten, met eigen specialisten. In deze opdracht naast de opbouwwerker een professional die de opdracht krijgt om te zorgen voor de integratie en de verbinding met de integrale wijkvernieuwing.

Reflectie op het theoretisch kader

Geert van der Laan heeft in hoofdstuk 3 grote kritiek op het planmatig werken en fasemodellen. En dus op de gebruikte literatuur van o.a. Piet Winkelaar en Gerard Donkers. Volgens mij moet je dit niet te zwart-wit zien. In SAZ is er heel planmatig en gefaseerd gewerkt: vooronderzoek, gesprekken, werkplan maken, werkplan bespreken, werkplan bijstellen, strategieën bedenken, uitvoeren, en tussentijds de resultaten bespreken in een klankbordgroep, en op basis daarvan bijstellen. Dat geeft structuur en ruggengraat aan het project.

In de uitvoering laat de opbouwwerker op handelingsniveau zien dat je binnen afgesproken kaders op eigen inzicht aan de slag kunt gaan. Daar laat zij bijvoorbeeld de bewoners het tempo bepalen, of zet onzichtbaar stappen terug en vooruit. En als een van te voren bedachte strategie niet werkt, bedenkt ze een ander.

Waar wel strak aan wordt vastgehouden zijn de agogische principes, gericht op vergroten van het zelfsturend vermogen. Dat is knap, want de druk op het project was hoog, en dan is het soms verleidelijk om zelf wat stapjes te doen, om eigen keuzes door te drukken, om een sneller tempo te ontwikkelen.

In de werkwijze zie je een aantal elementen van de presentietheorie van Andries Baart terug, maar dan wel gerelateerd aan de opdracht. Oftewel, binnen de opdracht heeft zij zoveel mogelijk ruimte gecreëerd om op deze manier te werken. En die opdracht was om binnen 2 jaar in 20 straten bewoners prikkelen om actief te worden.

Van de ABCD strategie zijn onderdelen gebruikt: relatie – opbouw tussen bewoners en het inzetten op de capaciteiten die bewoners hebben. Het ontbrekende element zat in de integratie met de wijkvernieuwing. Recht in de leer betekent werken vanuit de ABCD strategie dat bewoners zelf bepalen wat er gebeurt in hun wijk, en dat professionele dienstverleners daar ondersteunend in werken. Gezien de voorgeschiedenis, en het ‘mislukken’ van het ABCD project van 2000, mag je dit ook niet verwachten.

dertien

Soundbytes

Inleiding

In plaats van conclusies, toch vaak het aantrekkelijkste hoofdstuk van onderzoeken, sluiten we af met een aantal soundbytes, karakteristieke en opvallende onderdelen uit het onderzoek in quotes. Met een verwijzing naar de betreffende pagina, om eventueel de achtergronden te lezen.

De soundbytes

Over de korte voorgeschiedenis op pagina 22

Naar onze mening is de kern van de problematiek in Woensel-West in hoofdlijnen:

- Consensus over een visie, uitgangspunten en doel van projecten en maatregelen gericht op versterking van de sociale cohesie en leefbaarheid ontbreekt. Dit geldt zowel voor professionals als georganiseerde bewoners gezamenlijk en onderling.
- Onvoldoende samenwerking, afstemming en coördinatie tussen professionele dienstverleners die in Woensel West voor en met bewoners werken.

Over de voorbereidingen op pagina 26

De opbouwwerkster is de gesprekken open ingegaan. Niet met het idee om het project in de wijk te verkopen, maar om te vragen wat mensen van het idee vonden, of ze nog tips en ideeën hadden, om er achter te komen wat de voetangels en klemmen waren, wat al eerder gedaan was etc.

Bij de bewoners bespeurt de opbouwwerkster veel scepsis: alweer wat nieuws, er is al zoveel geprobeerd, 'ze' doen toch niet mee. Typerend is het afscheid na het huisbezoek: "*Nou, succes ermee hoor*".

Over de voorbereidingen op pagina 27

In zeer korte tijd, 6 weken, zijn er gesprekken gevoerd met 31 mensen, is er een concept plan geschreven en besproken met actieve bewoners, en zijn alle tips en adviezen verwerkt in een werkplan. Ook heeft een groepje bewoners zelf de naam voor het project bedacht: Straat aan Zet. De bewoners hebben hier duidelijk de rol van adviseur genomen. De instelling is: *het is jullie project, maak gebruik van onze ervaringen en tips, en veel succes ermee*.

Over het werkplan op pagina 34

Je zou dus veel specifiek aan kunnen geven wat het opbouwwerk doet aan het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners. En dat wordt dan een kwalitatief criterium voor de resultaten. In dit onderdeel dient per uitstek de agogische ondersteuning gedefinieerd te worden. Dat is je *corebusiness*, daarin zit je professionaliteit, daarop mag je worden afgerekend.

Over oriënteren en contactleggen op pagina 39

Dit is een competentie die aan te leren is, al zal een geboren zendeling het heel moeilijk onder de knie kunnen krijgen. In de afgelopen jaren is de agogisch professional steeds meer in de rol van 'intermediair' terecht gekomen, de verbinder tussen leefwereld en systeemwereld, tussen bewoners en instanties. Met steeds meer de opdracht om binnen korte tijd resultaten te boeken. Resultaten die van tevoren vastgelegd worden door opdrachtgever en opdrachtnemer, en waarvan de vraag is of ze wel realistisch zijn. Wanneer je in dit project de opdracht krijgt om met de SAZ aan de slag te gaan, een van te voren vastgesteld percentage van de straten moet bereiken, dit iedere 3 maanden moet verantwoorden, en bewoners moet afleveren als kader voor een bewonersorganisatie, dan zit je snel met die opdrachten in je achterhoofd te luisteren. En loop je de kans niet te luisteren maar te verkopen. En ontgaan je misschien wel hele belangrijke boodschappen....

Over oriënteren en contactleggen op pagina 39

Door goed te luisteren en vragen te stellen komt de professional erachter waarom een bewoner zo opziet tegen het handtekeningen ophalen. Wanneer de bewoner de professional vertrouwt zal deze zich kwetsbaar gaan opstellen, en de redenen aangeven. Van de agogisch professional wordt dan verwacht hiermee aan de slag te gaan (zelfregulerend vermogen). Door de bewoner vertrouwen te geven, soms mee te gaan en het na te bespreken, af en toe te bellen hoe het ging, opvangen bij een dipje. Het is een hele stap wanneer het lukt om de bewoner dit zelf te laten doen, waardoor de

bewoner ook meer vertrouwen in zichzelf krijgt als mens en burger. En weer iets competentier is geworden.

Over de strategieën op pagina 43

Deze vier varianten zijn strategieën geformuleerd door het opbouwwerk in een aflopende reeks van zelfredzaamheid van bewoners.

Je kunt op basis van deze varianten ook van tevoren afspreken tot waar de interventie gaat.

Bij een vervolgproject kunnen deze varianten opgenomen worden in de offerte, en met de opdrachtgever afspraken gemaakt worden over de gewenste varianten en de geplande inzet per variant. Op deze manier kun je realistische afspraken maken over doelen, resultaten en mogelijke effecten.

Over programmeren en organiseren op pagina 44

Het in staat zijn om te werken met diverse klantsystemen is een van de competenties. Woensel West is dan wel een zogenaamde Impulswijk, het wil nog niet zeggen dat je de bewoners kunt typeren als één klantsysteem. In de beschrijvingen van alle straatactiviteiten zie je de enorme diversiteit aan bewoners terug; aan opleiding, aan etniciteit, aan leeftijd, een hechting en binding met de wijk, aan culturele achtergronden. En die verschillen zie je de ene keer allemaal terug in een straat, terwijl de volgende straat behoorlijk homogeen is. In de ene straat zijn de bewoners zelf in staat de verslagen te maken, in de andere straat gruwen ze van alles wat met lezen en papier te maken heeft. En in de derde straat is het een combinatie van die twee.

Over programmeren en organiseren op pagina 44

Wat niet als competentie beschreven staat, maar eerder een uitvloeisel is van de agogische gelijkwaardigheid, is dat je een sterk geloof moet hebben in de mogelijkheden van alle bewoners die je tegenkomt, dat je iedere nieuwe situatie en bewoner met een *'open mind'* tegemoet treedt, dat je van mensen houdt en hen ziet als subject, en dat je alle ruimte geeft om de bewoners zichzelf te laten zijn en dit waardeert. Deze competentie moet te zien, te horen en te voelen zijn. De andere kant van de gelijkwaardigheid is dat je ook voor jezelf moet staan, voor je doelen, uitgangspunten en principes. Anders wordt je ook niet serieus genomen. Het is een delicate balans, die vooral bepaald wordt door de manier waarop je ermee omgaat.

Over de procesbeschrijving op pagina 48

Deze procesbeschrijving zit boordevol vooronderstellingen (*vooronderstellingen zijn de opvattingen, ideeën en meningen die zo vanzelfsprekend zijn dat we ons nauwelijks van bewust zijn*), en klinken heel erg sturend en bepalend. De professionals bepalen wat er gebeurt, wat er belangrijk is, en hoe dat uitgevoerd wordt. Er spreekt ook een torenhoog ambitieniveau uit, dat op gespannen voet staat met de reële situatie in de wijk. Het 'aanstellen' van straatcontactpersonen heeft nauwelijks nog raakvlakken met dialogische gelijkwaardigheid te maken.

Het zou beter zijn een ambitieniveau uit te spreken.

Over de straat op gaan op pagina 50

De praktijk is letterlijk de straat. Aan de voordeur, om meningen van bewoners te peilen, om te horen wat zij belangrijk vinden, om aan te kunnen sluiten op het SAZ programma; in de huiskamers, waar de bijeenkomsten plaats vinden, of aan de keukentafel waar met de contactpersonen de tijdelijke dip wordt besproken. Of bij mooi weer lekker op de hoek van de straat, met een groep bewoners een activiteit voorbespreken.

Last van straatvrees kun je dus niet gebruiken als professional die met de SAZ methodiek aan de slag gaat. Weg van de veiligheid van het kantoor, het maandelijkse buurtoverleg, de vele netwerken en andere professionele peergroupbijeenkomsten, begeleidingsgroepen en klankbordgroepen.

Over de straat opgaan op pagina 51

SAZ is iedere dag een uitwedstrijd spelen, en iedere straat is anders, iedere voordeur is anders. Dit kun je alleen wanneer je intrinsiek gemotiveerd bent, wanneer je dit heerlijk vindt om te doen. Met alleen een extrinsieke motivatie redt je het niet, althans niet lang. De professionele motivatie is dus niet voldoende. Het is specialistenwerk.

Over leren op pagina 52

De professional zal in de begeleiding te maken krijgen met de spanning tussen wat bewoners wel kunnen en wat ze niet kunnen. Belangrijk daarbij is dat bewoners (weer) vertrouwen krijgen in zichzelf

en de eigen mogelijkheden. Veel bewoners hebben allerlei negatieve ervaringen uit het verleden (persoonlijk, met de burens, met de straat) en zien die vaak als belemmering om opnieuw initiatief te nemen. Het is aan de werker om samen met de bewoners deze ervaringen om te zetten en geloof in eigen kunnen, en de situatie zodanig arrangeren die ook succesvol kan zijn. Een mooi voorbeeld vind ik nog steeds de keuze van de opbouwwerkster om samen met een bewoonster de huisbezoeken te doen, en de vrouw te laten ervaren dat ze het uiteindelijk wel kan.

Over het Celsiusplein op pagina 61

25 juni is de zesde bijeenkomst. Iedereen is aanwezig, er is een Turkse vrouw bijgekomen. De stand is 22 volwassenen en 15 kinderen. De aanwezigen zijn specialisten in multiculturele feestjes; er komen twee barbecues, twee fritesspannen, zelfs het vleespersje van een vrouw om de Turkse balletjes te pletten is, bezweert ze, nog nooit gebruikt

Over de verbinding met de integrale wijkvernieuwing op pagina 66

Ik vind het een belangrijke vraag om te achterhalen waarom er zo weinig dwarsverbanden zijn gelegd tussen SAZ en de activiteiten van de projectgroep integrale wijkvernieuwing. Hoe kan dat; zien we het niet, of wordt de relatie niet gelegd, of vinden we dat er geen directe relatie is?

Verantwoording

Dit onderzoek vond plaats in het kader van de Kennisbrug de Sociale Wijk 2003 – 2004. De uitwerking is in de eerste helft van juni 2005 gedaan. De projectgroep de Sociale Wijk bestond uit Rina Hendriks, Eeltje Bangma en Ab Hofman van Loket W, en Edwin Hoffman, Johny Vanschoren en Johan Bodd van Fontys Hogeschool Sociaal Werk. In de projectgroep zijn de tussenproducten besproken. Het eindresultaat is volledig voor mijn verantwoording.

Voor het ‘veldwerk’ heb ik heel veel contact gehad met Lilian Spaninks, de opbouwwerkster. Ik heb haar een keer of acht gesproken, soms als onderzoeker, soms als collega, soms als adviseur. Ik heb van haar volledige openheid van zaken gekregen, alle documenten mogen inzien en mee naar huis mogen nemen. Zij heeft ook de tussenresultaten gezien, en feitelijke onjuistheden gecorrigeerd. Zonder haar medewerking was dit onderzoek nooit op deze manier tot stand gekomen. Mede door de reorganisatie van Loket W heeft Lilian begin 2005 ontslag genomen en heeft ze een nieuwe start gemaakt in het bedrijfsleven.

Het SAZ project kende ook een klankbordgroep. Aan die bijeenkomsten heb ik een keer of vier meegedaan. Ook zij hebben het tussenproduct gezien en er feedback op gegeven. De leden waren Nicole Zelissen, Francé van Gils, Arnie van de Veerdonk, Henri Verbruggen en Rob Woltinge.

29 juni 2005
Johan Bodd

De bijlagen

Bijlage 1 – De officiële introductie in de wijk

In april 2003 valt er bij alle bewoners van de 1850 woningen Woensel-West een oranje 'Straat aan Zet krant' in de bus. Op de voorpagina wordt het project op verschillende manieren geïntroduceerd. Dit zijn de letterlijke teksten:

de Straat aan Zet cheque voor een goed idee

Ideeën voor een straatontbijt, feest of schoonmaakdag in je eigen wijk? Vul dan nu de Straat aan Zet cheque in op pagina 3. Twee straten zijn alvast aan de slag gegaan. De Jan van der Heijdestraat organiseerde op 27 april een straatfeest voor jong en oud. De Kamerlingh Onnestraat maakt plannen voor een koffiemiddag.

Straat aan Zet

Interesse in een eigen straatactie? Vul dan op pagina 3 de Straat aan Zet cheque in. Hoe gaat dat in zijn werk? Per straat is een cheque van 450 euro beschikbaar, mits tenminste de helft van de bewoners meedoet met een activiteit. Het kan bijvoorbeeld gaan om samen de straat schoonmaken, een straatsportdag organiseren of dat verwaarloosde speeltuintje opknappen. Het maakt niet uit wat, als het maar een bijdrage levert om fijner in de eigen straat te kunnen wonen.

Woensel West aan Zet

Straat aan Zet is een van de projecten van het plan 'Lekker Wonen in Woensel-West'. In dat plan staat dat bewoners uit de wijk geld krijgen om iets te doen aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Dat geld komt van de overheid: zo'n 1,7 miljoen euro! De bewoners zijn nu aan zet. Wat vinden zij dat er gebeuren moet om lekker te wonen in Woensel-West? Er is een waslijst aan ideeën, waarvan Straat aan Zet er een is.

Het vierde artikel, lekker spelen op straat, gaat over de eerste activiteit die is uitgevoerd op zondag 27 april 2003 in de Jan van der Heijdestraat.

Op pagina 2 staan enkele quotes van buurtbewoners, een bewonerssucces van drie jaar terug (Vuilnisbelt verandert in paradijsje) en een recept van rode linzen rolletjes van Ilknur.

Op pagina 3 staat een verslag van de voorbereidingen in de Kamerlingh Onnestraat, en de antwoordkaart voor een Straat aan Zet idee, met een herhaling van het artikel over de voorwaarden. Op de vierde en laatste pagina staan de teksten in het Turks en Arabisch.

In februari 2003 introduceert de opbouwwerkster voor de Straat aan Zet aanpak zich in de buurtkrant Woensel-West. "Ik hoop U de komende tijd namelijk veel en vaak tegen te komen in de buurt. In Uw eigen straat namelijk, om precies te zijn". In het artikel beschrijft Lilian Spaninks wat de doelstellingen van het project zijn, en de gewenste resultaten. Er staat een telefoonnummer, een emailadres en een bezoekadres bij.

In een artikel in de buurtkrant Woensel-West van april 2003 wordt er dieper ingegaan op de doelstellingen van het project. De bewoner krijgt de kans om een beginnetje te maken met het verbeteren van straat of plein. En natuurlijk niet alleen, maar samen met anderen. Gezelligheid en plezier staan daarbij voorop.

In het artikel wordt ook gesteld dat bewoners nadrukkelijk bij het ontwerpen van het plan zijn betrokken. Er is heel veel met bewoners gesproken, en het uiteindelijke plan is na een aantal aanvullingen door een grote groep bewoners goedgekeurd. Uit het artikel zijn de volgende doelstellingen te halen:

- bewoners maken zelf een begin met het verbeteren van hun leefomgeving
- bewoners gaan ze prettiger en veilig voelen in hun wijk
- bewoners gaan meewerken en meedenken om te zorgen voor een fijnere wijk en straat
- meer onderlinge contacten tussen bewoners
- aanvullend elan
- stimulans voor ontmoetingsactiviteiten
- eenvoudige verfraaiing van de straat

Bijlage 2 – Het projectformat

Doel

- In gang zetten/versterken proces in de buurt van zelfredzaamheid en zelf organiserend vermogen.
- Benutten mogelijkheden die bewoners hebben om te bouwen aan hun buurt.
- Versterken contact tussen bewoners per straat
- versterken inzet en mogelijkheden voor het oplossen van diverse zaken.
- Versterken organisatie van bewoners per straat, enkele straten, buurt, wijk enz.
- Inventariseren wensen en mogelijkheden specifieke doelgroepen.
- Aanboren/ ontwikkelen kader in de buurt.
- Voorbereiding op het proces van integrale wijkvernieuwing in Woensel-West.

Welke programmalijn

- Een wijk om trots op te kunnen zijn.
- Geef de straat terug aan de bewoners.
- Je moet wat kunnen doen in Woensel-West.

Integrale afstemming

Uitgangspunt vormt het werken aan sociale cohesie en veiligheid in Woensel-West. Daarbij worden verbindingen gelegd met het proces van integrale wijkvernieuwing.

Activiteiten

*Straatgerichte aanpak:

Op basis van een planning worden straten in Woensel-West uitgedaagd om met hun straat aan de slag te gaan. De werkmethode cheque per straat zal daarin op nog nader te bepalen wijze toegepast worden. Potentieel betrokken organisaties (politie, corporaties, stadsdeelkantoor, Loket W) worden vooraf deelgenoot gemaakt van de aanpak zodat zij, indien bewoners dat nodig vinden, ondersteunend kunnen zijn.

* doelgroepgerichte aanpak: selectie van doelgroepen wordt uitgenodigd om hun wensen, ideeën en mogelijkheden op een rij te zetten. Gewenste initiatieven worden begeleid en zo nodig wordt daarop aanvullende ondersteuning c.q. financiering ingeroepen.

* bij aanstelling van de betrokken werker zal de aanpak plus planning met de buurt(-kader) verder worden vorm gegeven.

Gewenst resultaat in 2003/2004

- de buurt is zelf meer in staat om haar mogelijkheden te benutten.
- straten die dat wensen hebben in 2003 hun eerste straatactiviteit uitgevoerd. Tevens hebben zij een eenvoudige agenda voor de (nabije) toekomst opgesteld.
- In die straten is een stapje vooruit gezet wat betreft sociale cohesie. Tevens heeft elke deelnemende straat een aanspreekpunt.
- De (potentiële) mogelijkheden van de bewoners (individueel en als groep) zijn in beeld.
- 'Alle' initiatieven vanuit de mogelijkheden zijn genomen.
- De buurt is in staat om deel te nemen c.q. de regie te voeren m.b.t integrale wijkvernieuwing en andere zaken.