

Buurtgerichte sociale activering

**Methodiekbeschrijving
voor een gebiedsgerichte aanpak**

Buurtgerichte sociale activering

**THOMAS FREITAG
IRIS LEENE
CAREL TENHAEFF**

N I Z W

© 2003 Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Deze uitgave werd mede mogelijk gemaakt door de directie Sociaal Beleid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Auteurs

T. Freitag, I. Leene en C. Tenhaeff

Projectleider NIZW

C. Tenhaeff

Ontwerp omslag

Zeno

Drukwerk

Krips, Meppel

ISBN

90-5957-047-2

NIZW-bestelnummer

E 52976

NIZW Uitgeverij

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoon (030) 230 66 07

Fax (030) 230 64 91

E-mail bestel@nizw.nl

Website www.nizw.nl

Woord vooraf

Deze publicatie is een uitnodiging. Een uitnodiging aan allen die met buurtgerichte sociale activering (BSA) willen beginnen of zich verder willen verdiepen in de (methodische) achtergronden ervan. Een uitnodiging aan de lokale politiek, maatschappelijke organisaties, beroepskrachten en vrijwilligers met interesse voor sociale uitsluiting teneinde sociale activering te verbreden en te verdiepen aan de hand van de methoden en technieken die bij BSA horen.

Dit boek is het resultaat van het landelijk ontwikkelingsproject *Buurtgerichte sociale activering*. Veel betrokkenen hebben zich met hart, ziel en overuren voor het welslagen van dit project ingezet, met vooral het belang en het welzijn van de huidige en toekomstige deelnemers aan de sociale activering voor ogen.

Heel veel lof voor de uitvoerend werkers: Lenny Jansen, Willeke Tebbens en Dineke Schuurmans uit Emmen, Corry van der Meij uit Hengelo, Jack Jacobs en Tanja Paffen uit Rotterdam. Uit de inhoud van dit boek mag blijken dat buurtgerichte sociale activering prachtig werk is, maar tegelijkertijd ook enorm zwaar. Zoals een van onze stuurgroepleden het uitdrukte: 'Van mij mogen ze in schaal 16 zitten.' Voor de goede orde: het ging om indeling van salarisschalen voor ambtenaren.

Dank aan de voorzitter en leden van onze stuurgroep, de betrokken instellingen en instanties en de drie lokale projectleiders met wie het open, doelgericht en prettig samenwerken was. Ik noem hier in het bijzonder de voorzitter, Jur Botter van de directie Sociaal Beleid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In spannende tijden gaf hij het project het voordeel van de twijfel en dacht hij actief mee over manieren om de zaak toch weer vlot te trekken. De samenwerking met Toine Wentink en Aat Brand van de SWA te Rotterdam, verantwoordelijk voor het onderzoek naar de lokale projecten, is voor herhaling vatbaar. En de markante persoon en inbreng van Thomas Freitag, die bijna drie jaar bij het NIZW in dienst was voor de uitvoering van dit project, missen we nu al.

Dank ook aan de mee leesgroep bestaande uit zeven hbo'ers die in de praktijk op andere plaatsen dan de bovengenoemde projectlocaties met buurtgerichte sociale activering bezig zijn. Hun commentaren vormden een belangrijke steun bij de afronding van deze publicatie.

Carel Tenhaeff
Landelijk projectleider
Februari 2003

Inhoud

Inleiding 9

DEEL I

1 Buurtgerichte sociale activering in breed perspectief 19

2 De leefwereld 29

3 De buurt als vindplaats 43

4 De buurt als springplank 57

5 Randvoorwaarden voor samenwerking en sturing 77

Epiloog 97

DEEL II

A Hulpmiddelen en voorbeelden: de leefwereld 105

1 Leefwereldonderzoek 107

B Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als vindplaats 129

2 Voorbereiding (basisvoorwaarden) 131

3 Contactlegging op persoonlijk niveau 135

4 Contactlegging via sociale netwerken van bewoners 143

5 Contactlegging via lokale activiteiten 149

C Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als springplank 153

6 Vraagontwikkeling 155

D Hulpmiddelen en voorbeelden: samenwerking en sturing 171

7 Samenwerking 173

8 Sturing 181

Literatuur 193

Bijlage 1 BSA: de meest gestelde vragen 199

Bijlage 2 De spanning tussen outreachende hulpverlening en vraaggericht werken 203

Inleiding

Buurtgerichte sociale activering in een notendop

Buurtgerichte sociale activering / BSA is een methodiek voor lokale overheden, maatschappelijke organisaties en particuliere instellingen om in gezamenlijkheid inhoud te geven aan een gebiedsgerichte vorm van sociale activering. Een kernelement van BSA is de buurt benutten als vindplaats van en springplank voor sociale activering. Dit betekent activering van sociaal kwetsbare buurtbewoners en van de sociale netwerken en voorzieningen in en rond hun omgeving.

Gebiedsgericht

BSA hanteert een territoriale benadering van sociale activering. De buurt is het vertrekpunt. De doelgroep blijft niet beperkt tot uitkeringsgerechtigden, maar bestaat in principe uit alle sociaal kwetsbare bewoners van de betreffende buurt. Langdurig werklozen die niet worden bereikt via een categoriale benadering worden door BSA mogelijk geactiveerd. Overigens kan het ontwikkelen van participatievormen op buurtniveau ook voor niet-kwetsbare bewoners aantrekkelijk zijn om maatschappelijk actief te worden. Vooral sociaal kwetsbare bewoners worden daartoe gestimuleerd. Daarnaast kan BSA leiden tot een verbetering van de sociale cohesie in een buurt. Het is echter niet verstandig BSA op voorhand te belasten met hoge verwachtingen hieromtrent. Uitgangspunt van de methode zijn de behoeften, ambities en mogelijkheden van de individuele buurtbewoner en zijn leefwereld.

De gemeente als facilitator

BSA koppelt de kennis van bewoners over hun eigen leven aan de kennis van professionals en organisaties. Dit lijkt vanzelfsprekend en makkelijk; het tegenovergestelde is echter realiteit. BSA vraagt veel van de betrokken professionals. Daarnaast vraagt het veel van de betrokken organisaties om hun interne processen en hun aanbod af te stemmen op de vraaggerichte manier van werken. BSA past in een ontwikkeling waarin de lokale over-

heid anders stuurt en meer faciliteert dan zij gewend is; waarin overheid, professionals en burgers communicatief en gemeenschappelijk trachten de toekomst op te bouwen.

Activering van de sociale omgeving

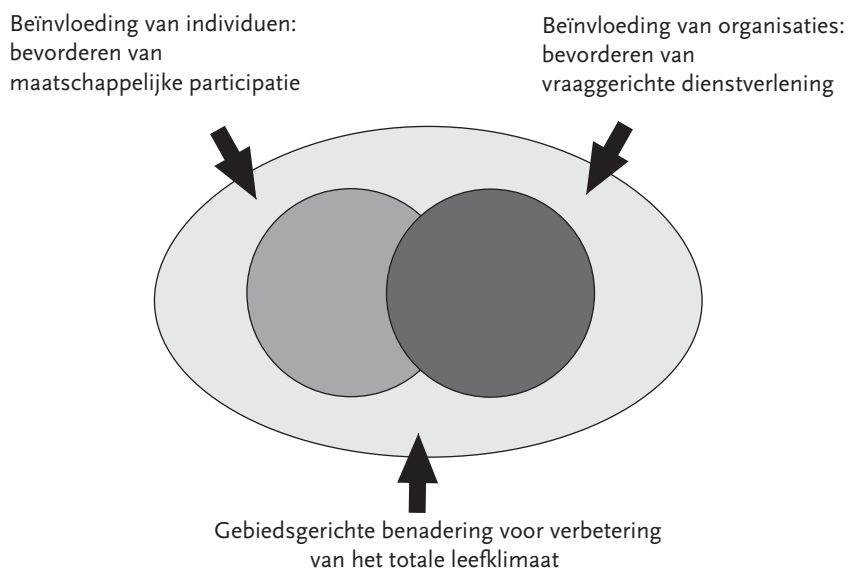
BSA zoekt aansluiting bij bestaande netwerken en voorzieningsstructuren. Activering van het sociale heeft te maken met het toegankelijk maken, verwerven en scheppen van hulpbronnen die passend zijn voor de deelnemers. Daarvoor is samenwerking nodig, het wegnemen van (procedurele, organisatorische en methodische) belemmeringen en soms aanbodontwikkeling. De kleine schaal van de buurt is bij uitstek geschikt om de hiervoor benodigde intensieve samenwerkingsvormen op te zetten. In de methodiek BSA wordt daarom aandacht besteed aan het samenwerken van instellingen, projecten en diensten die een bijdrage kunnen leveren aan de activering van buurtbewoners. Formele en informele organisaties in de buurt worden gestimuleerd netwerken te vormen om de activering te ondersteunen.

Een nieuwe methodiek?!

Niet alle onderdelen van de methode *Buurtgerichte sociale activering* zijn nieuw. Waar mogelijk is aangesloten bij bestaande instrumenten, werkwijzen en lokale netwerken. Deze zijn getoetst op hun waarde voor BSA en zo nodig aangepast. Nieuwe instrumenten zijn in samenwerking met bewoners op hun bruikbaarheid getoetst. Stuurgroepen onder leiding van de lokale wethouders zijn dankbaar benut als zich problemen voordeden. Wanneer gebruik is gemaakt van door derden ontwikkelde instrumenten is dit in de onderhavige tekst duidelijk aangegeven. Met name de inzichten uit de methodiek *Onbenutte kwaliteiten* van de OK-bank in Rotterdam (Van Berkel, Dekker e.a. 1998) en het *Activerend interview* (Lammerts 2000) van het Verwey-Jonker Instituut bleken waardevol. Het lijkt desondanks gerechtvaardigd om van een nieuwe methodiek te spreken. Vooral omdat niet alleen het individuele activeringstraject van belang is, maar ook de activering van de sociale omgeving en de wijze waarop dit zich verhoudt tot de regierol van de gemeente op het gebied van sociale activering. De kracht en het innovatieve van de methodiek BSA is gelegen in de combinatie van de drie invalshoeken die worden onderscheiden (zie figuur 0.1). Het betreft de invalshoek van:

- de bewoners: het bevorderen van maatschappelijke participatie;

- de voorzieningen: het bevorderen van een vraaggerichte dienstverlening en samenwerking;
- het beleid: het faciliteren van BSA, waarin ruimte is voor een vraaggerichte dienstverlening.



Figuur 0.1: Buurtgerichte sociale activering

Bij de uitwerking hiervan is veel aandacht besteed aan de pedagogische, of zo men wil psychologische, dimensie van het contact leggen en werken met sociaal kwetsbare individuen. Daarentegen is er betrekkelijk weinig aandacht voor de fasering van het socialeactiveringstraject als geheel en voor de sociaal-economische dimensie van sociale kwetsbaarheid, aangezien er over deze onderwerpen naar ons idee al relatief veel materiaal beschikbaar is.

Project Buurtgerichte sociale activering

De eerste ervaringen met vormen van gebiedsgerichte (sociale) activering zijn in de periode 1993-1995 opgedaan in Den Bosch, Den Haag, Hengelo en Rotterdam. De ervaringen waren veelbelovend, alhoewel veel vragen over methoden en concepten van buurtgerichte vormen van sociale activering open bleven. Vragen als: Waar liggen de grenzen van gebiedsgerichte activering? Is de buurt het kader voor activering voor elke bewoner, of zijn

er ook buurtbewoners die juist buiten hun directe leefomgeving actief willen worden? Welke methodische elementen zijn belangrijk? Hoe ziet de samenwerking binnen lokale netwerken eruit? En hoe moet er beleid gemaakt worden om gebiedsgerichte aanpakken te integreren in het reguliere beleid? (Zie Vlaar 1999.)

In 1999 heeft het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW een verkenning uitgevoerd over de haalbaarheid van een landelijk ontwikkeltraject betreffende een gebiedsgerichte aanpak van sociale activering. Dit resulteerde in het project BSA. In de periode van maart 2000 tot juni 2002 is in drie typen buurten gewerkt aan de ontwikkeling van een buurtgerichte methodiek van sociale activering. Het NIZW werkte hierbij samen met de Sociaal Wetenschappelijke Afdeling van de Sociale Dienst Rotterdam (SWA), de gemeenten Hengelo, Emmen en de deelgemeente Rotterdam-Noord. De evaluatie van het project BSA is verricht door de SWA en vormt een zelfstandige publicatie (Wentink 2002). Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft de ontwikkelfase financieel mogelijk gemaakt. De ervaringen uit de ontwikkelomgevingen zijn ingebracht en bekritiseerd in expertmeetings, diverse conferenties en workshops. Ten slotte is gebruikgemaakt van ervaringen uit andere gemeenten, waaronder Den Bosch.

De drie buurten die participeerden in het landelijk ontwikkeltraject verschillen in omvang, bevolkingssamenstelling, sociale infrastructuur en voorzieningenniveau. Het betrof een plattelandskern (De Oude Molenbuurt in Klazienaveen bij Emmen), een naoorlogse buurt in een middelgrote stad (De Berflo Es in Hengelo) en een vooroorlogse buurt in een grote stad (De Provenierswijk in Rotterdam-Noord). Hierdoor was het mogelijk een beeld te krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden van BSA. Inmiddels maakt BSA in de gemeenten Emmen en Hengelo deel uit van het reguliere beleid en is er uitgebreid naar andere wijken (Wentink 2002).

De genoemde werkzaamheden hebben onder andere geleid tot deze eindpublicatie.

Opzet van de publicatie

De methodiekbeschrijving bestaat uit twee delen. In deel I staat de werkwijze centraal. Deel II betreft een set instrumenten voor de uitvoering van die werkwijze.

Deel I omvat vijf hoofdstukken. Hoofdstuk 1 betreft de context van de methodiek *Buurtgerichte sociale activering*. We plaatsen het begrip sociale activering en de buurt als interventiekader in historisch perspectief. In hoofdstuk 2 komt het denkkader rond BSA aan de orde. Het begrip leefwereld vervult hierin een centrale rol. Drie invalshoeken die een rol spelen bij het in contact treden met buurtbewoners komen hierbij aan bod. In hoofdstuk 3 staat de contactlegging met de deelnemer centraal. De buurt wordt benaderd als vindplaats, aspecten van outreachend werken en het benaderen van sociaal kwetsbare bewoners worden uitgewerkt. Hoofdstuk 4 betreft het perspectief van de voorzieningen. De buurt wordt benaderd als brandpunt voor samenwerking. Hierin komen aspecten aan de orde als vraaggericht werken, samenwerking en overdracht om tot participatievormen op lokaal niveau te komen. Uitgangspunt is dat de buurt fungeert als springplank voor maatschappelijke participatie. Hoofdstuk 5 is ten slotte vanuit beleidsperspectief geschreven. De overheid is regisseur van sociale activering en sociaal beleid. In die hoedanigheid worden mogelijkheden tot facilitering op een rij gezet, wat resulteert in een aantal beleidsaanbevelingen.

Deel II omvat de delen A, B, C en D. Voor de inhoud hiervan verwijzen we naar het overzicht dat aan het begin van deel II is opgenomen.

In de onderhavige publicatie hebben we ervoor gekozen de uitvoerder van BSA aan te duiden met ‘de buurtactieveerder’ in plaats van met ‘sociaal werker’, gezien de specifieke (combinatie van) kwaliteiten waarover deze werker moet beschikken.

Voor wie?

Deze publicatie is gericht op drie groepen binnen het werkveld van sociale activering, te weten:

- *lokale politici en beleidsvoorbereiders* die een brede socialeactiveringsaanpak voorstaan en inhoud willen geven aan een vraaggerichte outreachende aanpak. Daarnaast biedt de methodiekbeschrijving politici en beleidsvoorbereiders die vorm willen geven aan lokaal sociaal beleid informatie over het versterken van de sociale infrastructuur en de communicatie met sociaal kwetsbare bewoners;
- *managers en organisaties in het maatschappelijk middenveld* die zich afvragen of hun diensten en voorzieningen kunnen aansluiten bij de vraag van de burgers en op welke wijze en onder welke condities ze

- zouden kunnen participeren in een socialeactiveringsaanpak op buurtniveau;
- *uitvoerders* die met *Buurtgerichte sociale activering*, of onderdelen daarvan, aan de slag willen en die meer willen weten over de methodische kant ervan.

Leeswijzer

Vanzelfsprekend geniet het de voorkeur het hele boek door te nemen. De ervaring leert echter dat tijd een schaars goed is, en daarom adviseren we in geval van tijdgebrek het volgende:

- Voor lokale politici en beleidsvoorbereiders zijn in het bijzonder de hoofdstukken 1 en 5 van belang. Daarnaast is voor hen het evaluatierapport (Wentink 2002) interessant.
- Managers van organisaties in het maatschappelijk middenveld hebben vooral belang bij de hoofdstukken 1, 4 en 5.
- Uitvoerders raden we aan om in ieder geval de hoofdstukken 2, 3 en 4 te lezen. Verder vormt voor hen deel II een bruikbaar naslagwerk.

Voor wie meer wil weten op theoretisch dan wel methodisch vlak kan het uitgebreide literatuuroverzicht uitkomst bieden.

In de hoofdstukken is een aantal kaders opgenomen. Deze bieden verdiepende informatie en illustreren de praktijkervaringen. Voor een goed begrip van de hoofdstukken is het echter niet noodzakelijk de kaderteksten te lezen.

Met het oog op het leesgemak wordt naar onbepaalde personen in de mannelijke vorm verwezen. Hiervoor kan vanzelfsprekend ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

Drie buurtfoto's¹

De Oude Molenbuurt in Klazienaveen (Emmen): Klazienaveen is een dorp vlak bij Emmen en heeft een geschiedenis die veel te maken heeft met het veengebied waarin het gevestigd is. De Oude Molenbuurt is onderdeel van de wijk De Molenbuurt en heeft 12189 inwoners². Het aantal allochtonen is er laag.

De bewoners van deze buurt maken weinig gebruik van voorzieningen. 'Je redt jezelf maar!' is het motto. In de buurt zijn veel zwakke gezinnen geplaatst. Van de 340 verhuurde wooneenheden ontvangen 100 gezinnen huursubsidie. Verder is er sprake van toenemende leegstand. De woningen zijn niet meer van deze tijd en er zijn herstructureringsplannen.

Klazienaveen heeft te maken met een problematische groep bijstandsgerechtigden; 78% van alle bijstandsgerechtigden is ingedeeld in fase 4. In De Molenbuurt is veel leegstand als gevolg van een vergaande sanering van de wijk. Er zijn praktisch geen voorzieningen in de buurt en het aantal meldingen bij de politie is, per inwoner, bijna twee keer zo hoog als in geheel Klazienaveen.

De Berflo Es (bestaande uit de Hengelose wijken Berflo Es, Veldwijk-Zuid en Veldwijk-Noord): Hengelo is een oude industriestad met een rijke geschiedenis in de textielindustrie. De Berflo Es heeft ongeveer 5000 inwoners. Van de bewoners is 26% allochtoon. Van de allochtone inwoners vormen de Turkse bewoners veruit de grootste groep (17% van de totale bevolking). In vergelijking tot de gehele gemeente Hengelo wonen in De Berflo Es potentieel meer mensen die tot de beroepsbevolking (15-64 jaar) behoren.

Het inkomensniveau van de bewoners in De Berflo Es blijkt per gezinsvorm een stuk lager te liggen dan het gemiddelde besteedbare inkomen van de gehele gemeente Hengelo. Er wonen veel mensen met een uitkering. Het is niet zo dat er sprake is van duidelijk aanwijsbare probleem-

¹ Zie voor meer informatie Wentink 2002.

² Gemeente Emmen, dienst Stadsontwikkeling, Afdeling Wonen. Bevolkingsgegevens per 1-1-2001.

groepen. Wel concentreren zich er meer risicogroepen, onder wie 466 WAO'ers, dan elders in de stad.

De betrokkenheid met de buurt is in De Berflo Es groot. Circa 80% van de bewoners zegt zich betrokken te voelen bij hun buurt. De bewoners klagen over de algemene leefbaarheid in de buurt. Ook is men slecht te spreken over de medebewoners in de buurt en de manier waarop men met elkaar omgaat.

De Provenierswijk in Rotterdam-Noord ligt achter het Centraal Station. De Provenierswijk, en in het bijzonder het binnengebied van deze wijk, heeft een zeer dichte bebouwing en een hoge bevolkingsdichtheid. Er zijn veel sociale problemen. Het is een gevarieerde wijk met een gemengde bevolking.

De Provenierswijk heeft 4717 inwoners. Het is qua inwonersaantal een van de kleinste wijken van Rotterdam-Noord. Meer dan de helft (54,8%) van de inwoners in de wijk is allochtoon. Van de allochtone inwoners van de wijk vormen de Turkse bewoners veruit de grootste groep (27,6%). Het aantal werklozen in de buurt is met 16,5% iets hoger dan in de rest van Rotterdam-Noord. Veruit het grootste deel (81,2%) staat langer dan twee jaar ingeschreven. Een groot aantal van de ingeschreven werkzoekenden is middelbaar tot hoger opgeleid.

In De Provenierswijk wonen veel alleenstaanden (14,4%).

De groep die behoort tot de potentiële beroepsbevolking in de wijk is bijna 10% groter dan in Rotterdam.

DEEL I

1 Buurtgerichte sociale activering in breed perspectief

Sociale activering op de politieke agenda

In 1995 is sociale activering door de landelijke overheid benoemd als nieuw beleidsthema. In diverse gemeenten was toen al geëxperimenteerd met vormen van maatschappelijke activering. De emancipatie van bevolkingsgroepen die in een situatie van meervoudige achterstand verkeren, is van oudsher een kerntaak van het welzijnswerk. Activering werd daarbij gezien als een effectieve methode in het maatschappelijk opbouwwerk, het vormingswerk en later ook in de volwasseneneducatie. De nadruk werd hierbij gelegd op individueel welzijn, vrijwilligheid, leren, in eigen tempo ontwikkelen en groei. Daarbij zag de landelijke overheid sociale activering echter vooral als laatste mogelijkheid om langdurig werklozen met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt toch richting werk te activeren. In dat kader kreeg deelname aan sociale activering een verplichtend karakter.

In 1996 werd de mogelijkheid geboden te experimenteren met vormen van sociale activering voor langdurig werklozen in het kader van artikel 144 van de Algemene bijstandswet (Abw). Op dat moment werd de oorspronkelijke visie op sociale activering genuanceerd. Vanuit het perspectief van het activerend arbeidsmarktbeleid bleef de uitstroom naar werk belangrijk, maar werd de intrinsieke waarde van maatschappelijke participatie steeds meer naar de voorgrond geschoven. Ook werd het verplichtend karakter minder stringent. Dit was mede te danken aan het lobbywerk van welzijnsinstellingen, cliëntenorganisaties en particuliere initiatieven die vooral de eigen waarde van maatschappelijke participatie benadrukten en vraagtekens zetten bij de uitoefening van dwang. De lokale overheid kreeg ruimte om voor langdurig werklozen projecten op te zetten die niet primair waren gericht op het verkrijgen van betaalde arbeid. Veel gemeenten dienden voorstellen voor activeringsprojecten in bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Met de invoering van de Wet inschakeling werkzoekenden (Wiw) in 1998 heeft men de

experimentele status van sociale activering opgeheven. Sociale activering is daarmee onderdeel geworden van regulier beleid. De gemeente is daarbij aangewezen als de regievoerder (Leene 2001; Leene 2002).

Smalle en brede benadering

Ondertussen werd steeds duidelijker dat niet alleen langdurig werklozen baat zouden kunnen hebben bij sociale activering. Mede door druk vanuit de gemeentelijke uitvoeringspraktijk is de toegankelijkheid van sociale activering verruimd.

In 2000 is een landelijk Informatie Servicepunt Sociale Activering (ISSA) opgericht, een tijdelijk samenwerkingsverband tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Een van de eerste activiteiten van het ISSA was het naar buiten brengen van een brede omschrijving voor sociale activering: 'Het verhogen van maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen betekenen' (vgl. ISSA 2000, p. 3).

Deze omschrijving sluit niet langer werkvelden of doelgroepen uit. Ouderen, psychisch gehandicapten, verslaafden, arbeidsongeschikten en anderen met een verhoogd risico van sociale uitsluiting krijgen toegang tot sociale activering. De lokale overheid kan al naargelang bevolkingsopbouw en politieke keuzes invulling geven aan sociale activering. Vanuit het ISSA zijn praktijkervaringen verzameld en gebundeld. Alhoewel het door het ISSA samengestelde overzicht niet uitputtend is, ontstaat het beeld dat gemeentelijk activeringsbeleid zich in toenemende mate richt op anderen dan langdurig werklozen.

Meervoudige achterstanden

Sinds de introductie van sociale activering is de aard van de deelnemersgroep dus sterk veranderd. In aanvang richtte sociale activering zich op langdurig werklozen met weinig, niet relevante of verouderde werkervaring en veelal een laag opleidingsniveau. De economische groei in de jaren 1996-2000 heeft hierin verandering gebracht. Was het probleem eerst nog dat er niet genoeg werk was voor zo veel mensen, al snel veranderde dit in een situatie van te veel werk voor weinig mensen. De werkloosheid nam in snel tempo af. Mensen die werkloos zijn gebleven, hebben relatief vaak te maken met meervoudige en complexe problemen die veel verder gaan dan gebrek aan werkervaring of een verouderde opleiding. Daarnaast

komen vanuit verschillende invalshoeken³ ook andere elkaar deels overlappende doelgroepen in beeld, zoals:

- ouderen;
- zorgwekkende zorgmijders;
- dak- en thuislozen;
- verslaafden;
- nieuwkomers;
- WAO'ers;
- (ex-)psychisch gehandicapten;
- (ex-)gedetineerden (vanuit de reclassering).

Sociale activering richt zich op een steeds diverser wordende groep mensen. Mensen met uiteenlopende en vaak meervoudige achterstanden op meerdere leefgebieden, zoals taal, cultuur en religie; gezin, opvoeding en relaties; werk, opleiding en financiën; lichamelijke en geestelijke gezondheid; huisvesting en woonomgeving. Een groot deel van hen weet nog moeilijk de weg te vinden naar professionele instanties, tegelijkertijd zoeken professionals naar manieren om deze mensen te bereiken en te activeren.

Werkprincipes en denkkaders

De praktijk heeft inmiddels een set werkprincipes opgeleverd. Belangrijk daarbij zijn (1) vraaggericht werken, (2) de deelnemer centraal stellen, (3) gebruikmaken van de kracht van deelnemers en (4) intersectorale samenwerking. De discussie over de methodische uitwerking van de werkprincipes komt voorzichtig op gang. Daarbij wordt men geconfronteerd met botsende denkkaders.

Werk... werk... werk

Alhoewel de doelgroep van sociale activering sterk is veranderd, wordt sociale activering in veel gemeenten nog in het denkkader van arbeidstoeleiding geplaatsd. Alhoewel de uitstroom naar werk minder belangrijk is

³ Beleidsinvalshoeken zoals armoedebestrijding, ouderenbeleid, lokaal zorgbeleid, OGGZ (openbare geestelijke gezondheidszorg), maatschappelijke opvang, vermaatschappelijking van de zorg, inburgering, reïntegratie arbeidsongeschikten.

geworden, is het behalen van een betaalde baan nog steeds het ultieme doel. Het recht op toegang tot sociale activering is een afgeleide van de markt. Het is een institutioneel bepaald recht.

De deelnemer is in de eerste plaats ontvanger van ideeën van anderen in het kader van wet- en regelgeving. Activering wordt een product dat op mensen 'losgelaten' kan worden. Dit komt in het taalgebruik tot uiting door uitspraken als 'de uitkeringsgerechtigde wordt opgespoord', 'met als doel hem te activeren'. Dit denken stelt de economische, maatschappelijke en politieke ordening in het middelpunt en strookt niet met de basisprincipes van vraaggericht werken en de deelnemer centraal stellen.

Probleemgeval/-groep

Deelnemers aan sociale activering worden gezien als probleemgroep en als zodanig aangesproken. Het begrip probleemgroep is een sociale constructie (Rath 1991). Het is een buitenperspectief waarmee men op een bepaalde manier de werkelijkheid tracht te vatten. Sociale constructies blijven echter altijd versimpelingen van de werkelijkheid. In de praktijk gaan deze constructies vaak een eigen leven leiden. De werkelijkheid wordt dan vervormd tot ze past in de constructie (Van Heyman 2001). Om de deelnemer aan sociale activering centraal te stellen en zijn vraag tot uitgangspunt te nemen, zal dit buitenperspectief moeten worden losgelaten, aangezien het door dit perspectief moeilijk – zo niet ondoenlijk – is om deelnemers aan activeringstrajecten als gelijkwaardige partner te benaderen.

De deelnemer als lijdend voorwerp

De gemeente, reïntegratiebedrijven en het maatschappelijk middenveld zijn uitvoerders van het socialeactiveringsbeleid. De deelnemer is lijdend voorwerp. Initiatieven die het activerend vermogen van de deelnemers benutten en initiatieven waarin de trekkracht van de samenleving wordt vergroot zijn er nauwelijks. Dat er weinig geëxperimenteerd is met de versterking van de oplossingskracht van mensen zelf en hun sociale omgeving valt des te meer op omdat in het kader van sociale vernieuwing – vaak gezien als de voorloper van sociale activering – de participatie van bewoners in buurtnetwerken en bewonersgroepen juist centraal stond.

Buurtgerichte sociale activering / BSA

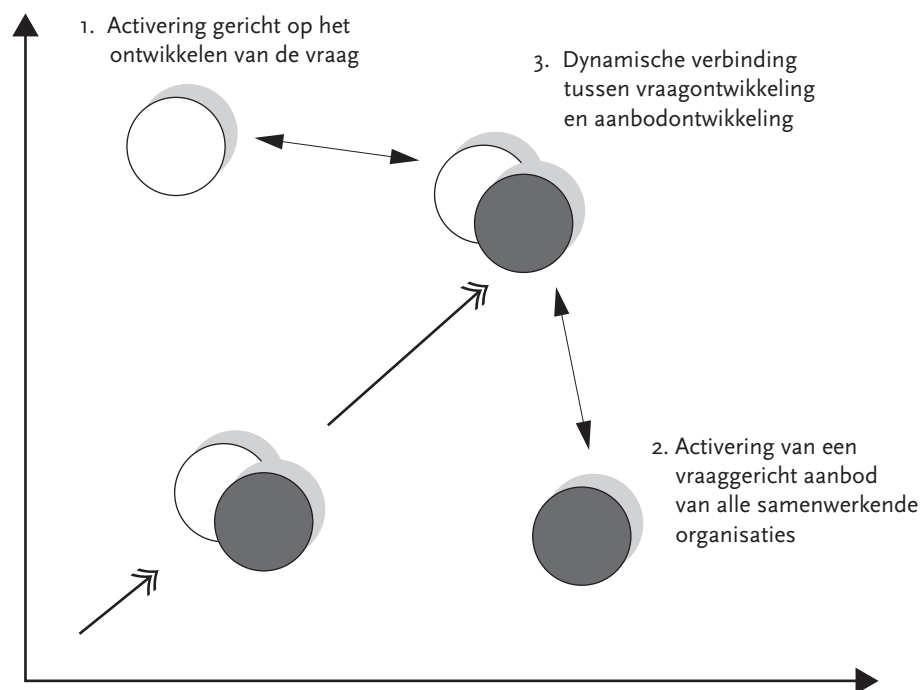
De uitgangspunten van de methodiek *Buurtgerichte sociale activering / BSA* zijn:

- *Activering van een brede doelgroep.* BSA richt zich op alle niet-werkenden in een afgebakend gebied (buurt), ongeacht of zij een uitkering hebben.
- *Activering van de sociale omgeving.* BSA maakt waar mogelijk gebruik van bestaande netwerken en voorzieningen die een bijdrage kunnen leveren aan de activering van deelnemers. Formele en informele sociale verbanden worden gestimuleerd om netwerken te vormen ter ondersteuning van de activering. De kleine schaal van de buurt is bij uitstek geschikt om intensieve samenwerkingsvormen en steunstructuren op te zetten.
- *Realisering van een vraaggerichte benadering.* BSA gaat uit van een vraaggerichte methode van sociale activering waarin de deelnemer centraal staat. In de eerste plaats wordt uitgegaan van de leefwereld van individuele deelnemers, hun dromen, wensen en behoeften. Dit is uitgangspunt van de activering en dit staat centraal in de relatie tussen bewoner en professional. In dit licht bezien wordt BSA niet op voorhand belast met verwachtingen omtrent banen en versterking van de sociale cohesie op buurtniveau.
- *De buurt als vindplaats en springplank.* De buurt wordt benut als vindplaats voor deelnemers die door een stedelijke (afstandelijke) aanpak van sociale activering niet worden bereikt of die zijn afgehaakt. Daartoe wordt een outreachende benadering gehanteerd die wordt gekenmerkt door ‘ritselen, rommelen en regelen’⁴. Het inzetten van activiteiten in de nabije (leef)omgeving kan voor deelnemers een laagdrempelige en aantrekkelijke (eerste) mogelijkheid zijn om maatschappelijk actief te worden.

In deze benadering is het socialeactiveringsbeleid vooral de resultante van de socialeactiveringspraktijk: het proces begint met het benaderen van de deelnemer en zijn leefwereld (outreachend werken), de voorzieningen en activiteiten worden afgeleid van de vraag (vraaggericht werken), samenwerking en netwerkvorming zijn rechtstreeks af te leiden van de vraag van de deelnemers (activering van de sociale omgeving) en het beleid van de gemeente heeft een faciliterende functie en is primair gericht op de active-

⁴ Ontleend aan het project *Outreachende hulpverlening* van het Oranje Fonds, dat wordt uitgevoerd door de Transfergroep Rotterdam en het NIZW sinds 2001.

ring van de sociale omgeving. Dit is schematisch weergegeven in figuur 1.1.



Figuur 1.1: Dubbele activering – tussen vraagontwikkeling en aanbodontwikkeling

De buurt als interventiekader

Een buurt beschouwen we als een door de bewoners als zodanig beleefd en afgebakend gebied voor wonen en leven, variërend van enkele straten tot (delen van) een wijk (Penninx 1999). De afgelopen twintig jaar is er veel geschreven over de buurt. Onder meer binnen disciplines als sociologie, politicologie en psychologie heeft men zich gebogen over de kwestie of de buurt nu wel of niet een gemeenschap van mensen is en als zodanig benaderd mag worden. In de discussie tekenen zich grofweg twee stromingen af. In de ene stroming wordt de buurt beschreven als ontmoetingsplek en als dé plek waar sociale contacten worden onderhouden. Vlak na de Tweede Wereldoorlog is op deze veronderstelling de wijkaanpak of

communitygedachte ontwikkeld (Park 1952). Nog steeds zijn er stromingen die buurtgemeenschappen als centraal vertrekpunt beschouwen voor de oplossing van diverse problemen. In de andere stroming, die is opgekomen rond 1960, wordt erop gewezen dat de moderne mens over tal van communicatieniveaus beschikt en dat de buurt een achterhaalde vorm van sociale binding is. De lokale gemeenschap als een aaneengesloten geheel, waarbinnen alle bewoners sociale relaties met elkaar onderhouden is niet langer realiteit. Onderzoeksgegevens omtrent buurten en wijken lijken deze visie te ondersteunen (Duyvendak en De Boer 1998; Duyvendak 1997; Blokland-Potter 1998; Ten Heuvelhof 1996; Van der Pennen e.a. 1998).

Het activiteitenpatroon van de meeste mensen is in ruimtelijk en sociaal opzicht veelzijdig geworden en overstijgt steeds meer de grenzen van de eigen woonomgeving. Daartegenover staat dat mensen met een beperkt sociaal netwerk, zoals langdurig werklozen, laagopgeleiden, ouderen en mensen met een laag inkomen, relatief veel gebruikmaken van de buurt en buurtvoorzieningen (Wellmann en Leighton 1979; Lofland 1989; Hortulanus 2001). De buurt wordt vanuit deze optiek niet afgeschreven, maar benut als interventiekader (Reijndorp 2002).

Een gebied (gemeente, provincie, land) kan op verschillende manieren in buurten worden ingedeeld (zie kader 'Een buurt = een buurt = een buurt'). Bij BSA past een multidimensionale indeling.

Een buurt = een buurt = een buurt

Sinds jaren worden pogingen ondernomen om uitsluitsel te geven over de betekenis van het begrip buurt. We schetsen drie benaderingen:

De topografische indeling

Indeling van Nederland in wijken en buurten door de landelijke overheid in 1993. Iedere gemeente bestaat volgens deze indeling uit wijken die op hun beurt weer zijn onderverdeeld in buurten. Wegen, spoorlijnen en de bebouwingsstructuur vormen fysieke scheidslijnen (zie Duyvendak en De Boer 1998).

De probleemgerichte indeling

Indeling van een gemeente in wijken of buurten op basis van opeensta-

pelingen van problemen van sociale en fysieke aard. Hierbij is er geen duidelijk onderscheid tussen wijk en buurt. Veel gebruikt in de tijd van het probleemcumulatiegebiedenbeleid (PCG, eind jaren tachtig).

De multidimensionale indeling

Indeling gebaseerd op topografische en sociale factoren. In de indeling wordt onder meer rekening gehouden met sociale verbanden, persoonlijke identificaties, individuele betekenissen en gemeenschappelijke kaders. Deze benadering wordt onder meer aangehangen door Ten Heuvelhof (1996) en Van der Pennen e.a. (1998). BSA sluit aan bij deze indeling.

In de actuele discussie over de zin en onzin van gebiedsgerichte interventies zijn drie discussies van belang die zich toespitsen op de volgende punten:

- *type problemen*

Een eerste aandachtspunt is welke sociale problemen kunnen worden opgelost op het schaalniveau van de buurt. De wijkaanpak lijkt vooral effecten te hebben op het gebied van leefbaarheid. Doordat leefbaarheid een centraal thema is in gebiedsgericht beleid, blijven sociaal-economische doelstellingen ten onrechte buiten beeld. De buurt lijkt bij uitstek een geschikt kader om sociaal geïsoleerde en hulpmijdende mensen te bereiken en tot actief burgerschap te stimuleren.

Hierbij maken we echter een voorbehoud. In een buurt waarin sprake is van een sterke sociale cohesie, waar actief burgerschap en betaald werk niet tot de geldende norm behoren, is het moeilijk iemand aan werk te helpen. Collectieve referentiekaders zijn voor individuele leden van een hechte groep moeilijk te doorbreken (Van der Pennen e.a. 1999). Niet elke buurt, straat of gemeenschap is dus geschikt als springplank. Overigens zal het vaak om enkele families of netwerken gaan die in de buurt opereren en verandering frustreren.

- *minimale voorzieningen*

Een tweede aandachtspunt is dat sociale problemen wel in buurten voelbaar zijn, maar dit hoeft niet te betekenen dat de problemen daar ook kunnen worden opgelost. De vraag is wat het juiste schaalniveau is voor welk probleem. Welk voorzieningenniveau is minimaal nodig om problemen op te lossen? De discussie spitst zich op dit moment toe op de vraag hoe verbanden tussen de verschillende niveaus (stad

versus buurt) gelegd moeten worden. Naarmate er minder voorzieningen zijn, wordt de mate van sociale cohesie belangrijker. Cohesie is nodig om relaties te laten ontstaan waarbinnen sociale steun kan worden gegeven.

– *niveau van sociale interventies*

Ten slotte wordt in het kader van het lokaal sociaal beleid gezocht naar aansluitingspunten tussen publiek en privaat domein, tussen overheid en burger. Om de kloof daartussen te dichten wordt ingezet op de versterking van de sociale infrastructuur, vraaggericht werken en het actief burgerschap. Het feit dat de buurt of wijk door veel beleidsmakers wordt gezien als aantrekkelijk experimenteel gebied – overzichtelijk, hanteerbaar en kleinschalig – kan daarmee echter op gespannen voet staan.

Resumé: waarom BSA?

Sociale activering richt zich op een steeds diverser wordende groep mensen met uiteenlopende en vaak meervoudige achterstanden.

Werkprincipes bij het werken met deze groep zijn vraaggericht werken, de deelnemer centraal stellen, deelnemers aanspreken op hun kracht in plaats van op hun problemen en intersectorale samenwerking. Daarbij moet het denkkader van arbeidstoeleiding vaak worden losgelaten.

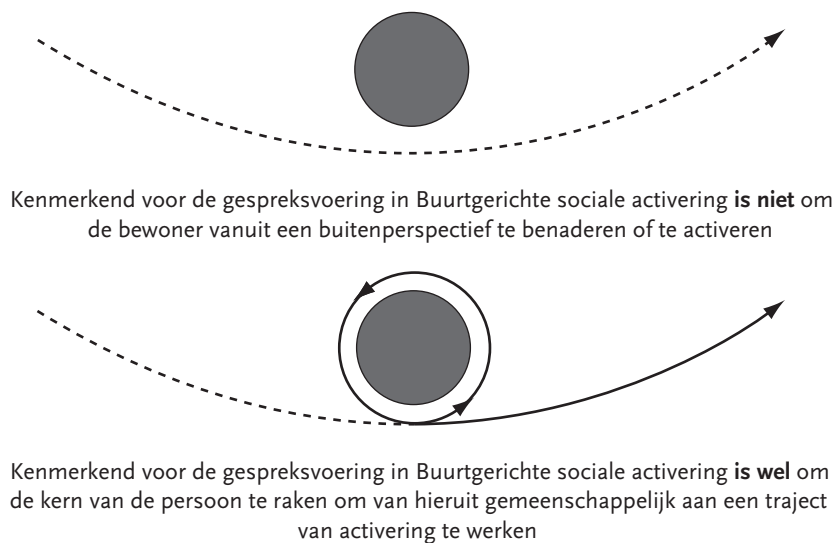
BSA is gericht op de activering van een brede doelgroep die slechts gedeeltelijk bestaat uit mensen met een bijstandsuitkering, en ook op activering van de sociale context (dubbele activering). De beste manier om dit te doen is door de buurt als interventiekader te kiezen. De buurt vormt het vertrekpunt voor de activering, allereerst als vindplaats van sociale uitsluiting en mogelijk ook als springplank om daaruit te komen. De buurt is daarbij gedefinieerd als een door de bewoners als zodanig beleefd en afgebakend gebied voor wonen en leven en wordt beschreven aan de hand van topografische en sociale factoren.

2 De leefwereld

Empathische sensoren

Binnen *Buurtgerichte sociale activering* / BSA staat de leefwereld van de buurtbewoners centraal. Deze vormt het uitgangspunt van de activering en de basis voor de relatie tussen bewoners en professionals. Er zijn in het verleden verschillende invullingen gegeven aan het begrip leefwereld. Wij hanteren het begrip leefwereld zoals Kuneman (1982) het omschreef: ‘een geheel van cultureel doorgegeven interpretatiekaders dat talig georganiseerd is. Dit geheel vormt de onproblematische achtergrond waaruit geput wordt voor zover dat voor de definitie van een specifieke situatie van belang is.’

De taal van de bewoners leren en op waarde schatten is de eerste opgave voor professionals. Het gaat om de ontwikkeling van sensoren voor de belevingswereld van mensen, voor de processen en situaties waarin zij verkeren. De term empathische sensoren geeft aan dat de taal van de buurt niet alleen cognitief kan worden geleerd. Het gaat ook om aanvoelen, gevoelsmatig begrijpen. Dat is nodig om de situatie ‘een draai te kunnen geven’, in plaats van voorbij te gaan aan de belevingswereld van de bewoner. Figuur 2.1 brengt dit in beeld.



Figuur 2.1: Activering vanuit de beleving van de bewoner zelf

Bij de ontwikkeling van invoelend vermogen en het in contact komen met buurtbewoners zijn drie invalshoeken van belang:

- 1 Kennis van en inzicht in individuele belevingen van bewoners. Subjectieve ervaringen hebben in eerste instantie niets met de buurt te maken. Het zijn persoonlijke ervaringen die voortkomen uit een eigen levensgeschiedenis. Overtuigingen, normen en waarden, zienswijzen met betrekking tot de eigen identiteit hebben hier hun oorsprong.
- 2 Kennis van en inzicht in de persoonlijke relaties en netwerken van buurtbewoners. Dit perspectief verwijst naar de losse contacten, informele en formele netwerken, sleutelfiguren en bewonerscomités.
- 3 Inzicht in de geschiedenis, voorzieningenstructuur en demografische opbouw van de buurt, samenvattend: een wijkfoto. Het gaat niet alleen om de harde feiten, maar ook om collectieve en persoonlijke belevingen van de buurt. In een buurt zijn verhalen aanwezig die kennis bevatten over netwerken en ook over normen en waarden in een gebied.

Deze drie invalshoeken leveren een schat aan informatie op die belangrijk is voor invoelend handelen. Ze vormen een basis om met mensen in contact te komen en zijn tegelijk de opstap voor verdere activeringsactiviteiten.

1 Individuele belevingen van bewoners

Om verhalen van buurtbewoners te begrijpen, is inzicht nodig in wat mensen beweegt. Vanzelfsprekend zijn er cultuur- en interpretatieverschillen. De kunst is de persoon en zijn omgeving te duiden en te verkennen. Hier volgen vier theoretische invalshoeken die tezamen als denk- en handelingskader kunnen worden gebruikt.

Elk van deze invalshoeken kan tijdens de assessmentfase helpen om meer inzicht te krijgen in een belangrijk aspect van de vraag van de kandidaten:

- in de dieptepsychologie gaat het om inzicht in de complexiteit van behoeften;
- in de humanistische psychologie gaat het om aansluiting op de levenservaring;
- in de cultuurhistorische psychologie gaat het om aansluiting op de maatschappelijke en culturele context;
- in de kritische psychologie gaat het om inzicht in de afhankelijkheidsmechanismen van mensen.

Deel II van dit boek biedt diverse instrumenten voor de praktische toepassing van deze invalshoeken.

Dieptepsychologie

Binnen de dieptepsychologie wordt veel aandacht besteed aan het onbewuste. Auteurs van publicaties over het leren van volwassenen gaan vaak voorbij aan dergelijke inzichten (Freud 1980; Erikson 1976). Het woord dieptepsychologie kan de vraag oproepen of deze inzichten nodig zijn voor BSA. Het gaat immers om een activeringsmethode en niet om een behandelingsmethode en het is niet de bedoeling te therapeutiseren.

De denkbeelden uit de dieptepsychologie bieden inzicht in de complexiteit van behoeften. Ze verwijzen naar vroegkinderlijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de latere groeimogelijkheden. Ferrucci (1995) stelt dat het bij het werken aan de groei van mensen van belang is hiervoor oog te hebben. Onbewuste inhouden kunnen de persoonlijke groei dwars blijven zitten en handelingen beheersen. Inzicht in iemands ontwikkelingsgeschiedenis geeft aanknopingspunten voor een mogelijk behoeftepatroon en daarmee handvatten voor een veranderingsproces.

Een belangrijk construct uit de dieptepsychologie is het begrip afweer. Afweer is eigen aan ieder levend organisme en dus ook aan mensen. Het

is een beschermingsmechanisme om schadelijk geachte invloeden te weren. Bij veranderingen kunnen bijvoorbeeld nieuwe elementen of het feit dat er nog geen ervaring is met 'het nieuwe' afweer oproepen. Afweer kan iemand belemmeren in zijn ontplooiing. Iemand kan het slachtoffer zijn van zijn eigen afweer. Een veranderingsproces is alleen mogelijk wanneer iemand zijn afweer durft los te laten (Van Heyman 2001).

Veel deelnemers aan BSA zijn zich niet (meer) bewust van de dingen die zij geleerd hebben. Sommigen zijn soms bang zonder dat daar (nog) redenen voor zijn, anderen nemen met een (vanzelfsprekende) zekerheid steeds weer besluiten die uiteindelijk tot teleurstelling leiden of koesteren de overtuiging niets te kunnen. Afweer tegen verandering speelt veel deelnemers aan BSA parten. Inzicht in de ontwikkelingsgeschiedenis van mensen kan inzicht bieden in de werking van afweermechanismen en handvatten bieden voor de doorbreking daarvan.

Humanistische psychologie

Binnen de humanistische stroming wordt veel waarde gehecht aan authenticiteit en echtheid in het intermenselijke contact. Om te kunnen leren en te kunnen veranderen is het volgens de humanistische psychologie noodzakelijk om uiting te leren geven aan gevoelens. Leren en veranderen worden niet zozeer gezien als een sociaal proces in de zin van socialisatie, maar als het doorbreken van het eerder geleerde, het bewust zoeken naar alternatieven en construeren van nieuwe betekenis. Het groepsgericht leren heeft een grote betekenis. Leren is erop gericht om (in een veranderende omgeving) jezelf te zijn. Levenservaringen worden gezien als pogingen om hieraan vorm te geven. Vooral in de volwassenen-educatie staan de humanistische uitgangspunten hoog aangeschreven. Het respect voor de volwassen deelnemer, het belang van zijn eigen keuze, het aansluiten bij zijn levenservaring en begrip voor de soms negatieve effecten van bijvoorbeeld schoolervaringen zijn daarbij belangrijk.

De motivatietheorie van Maslow (1971), die behoort tot de humanistische stroming, biedt inzicht in intrinsiek motiverende factoren en de rol van de omgeving daarbij. De door hem ontwikkelde hiërarchie in de menselijke behoeften is bij veel professionals bekend. Kort gezegd onderscheidt Maslow twee aspecten. Enerzijds gaat het erom dat de behoeften die met zelfactualisatie te maken hebben pas aan bod kunnen komen wanneer de meer biologisch geaarde behoeften (eten en drinken) en de behoefte aan

veiligheid, saamhorigheid en zelfrespect bevredigd zijn. Bovendien motiveert de bevrediging van lagere behoeften tot de bevrediging van andere 'hogere' behoeften en dus tot verandering en ontwikkeling. Anderzijds is het willen begrijpen, betekenis verlenen, experimenteren en onderzoeken een zelfstandige menselijke behoefte (Bolhuis 1995). Het begrip topervaring wordt door Maslow geïntroduceerd om aan te geven dat er in groeiprocessen grenzen verlegd worden, waarbij mensen boven zichzelf uit kunnen stijgen.

Alhoewel de benadering van de hiërarchie van menselijke behoeften niet vrij is van kritiek, is het van belang om oog te hebben voor verschillende niveaus van behoeften in de zoektocht naar motiverende factoren. Deelnemers van BSA hebben vaak gebrek aan een heleboel dingen, maar niet aan levenservaring. De vraag die zich vanuit de humanistische psychologie opdringt is hoe deze ervaringen kunnen worden benut om te leren jezelf te zijn en zodoende te werken aan zelfactualisatie. Topervaringen zijn in BSA aan de orde van de dag, maar om grensoverschrijdingen op een verantwoorde manier vorm te geven is inzicht nodig in hoe met deze grenzen moet worden omgegaan.

Cultuurhistorische psychologie

Binnen de cultuurhistorische psychologie worden ontwikkelingen van individuen niet alleen binnen hun persoonlijke geschiedenis geplaatst, maar ook in de context van de culturele en maatschappelijk geschiedenis. Vanuit deze optiek is het intrapsychische proces verweven met de totale maatschappelijke en culturele omgeving (de sociale context). Dit betekent dat zowel de tijd waarin iemand leeft als (maatschappelijke) gebeurtenissen ingrijpen in de wijze waarop iemand zich ontwikkelt. Tegelijkertijd wordt daardoor iemands beleving van nieuwe gebeurtenissen gekleurd. Begrijpen van mensen impliceert in deze visie dan ook begrijpen van tijd en omstandigheden.

Persoonlijkheidsontwikkeling is volgens Breeuwsma (1984) het resultaat van een complexe interactie tussen biologische, culturele en maatschappelijke determinanten: het gaat om een veranderend individu in een veranderende context. Van den Dool en Verbij (1981) beschrijven hoe de interactie tussen persoon en omgeving in de loop van de tijd wordt verinnerlijkt. Aanvankelijk heeft de interactie het karakter van een dialoog tussen individu en omgeving. Later verandert deze dialoog in een monoloog binnen het individu. Het kind gaat steeds meer voor zichzelf en daarna in

zichzelf spreken. Spreken wordt dan tot denken. Vygotsky (Moll 1990) gebruikt hiervoor het begrip 'zone van de naaste ontwikkeling'. Vygotsky hield zich onder andere bezig met de analyse van omgevingsfactoren in het proces van ontwikkeling en leren. Om ontwikkelingen te stimuleren moet men zich volgens hem richten op de zone van de naaste ontwikkeling. Hij verstaat hieronder het gebied van de potentiële ontwikkeling: het gebied waarin iemand problemen zou kunnen oplossen met de hulp van een ander. Het is het gebied dat 'nabij' de actuele ontwikkeling ligt: het gebied waarin iemand zelfstandig problemen kan oplossen (Moll 1990).

Voor BSA biedt de benadering van de cultuurhistorische psychologie en in het bijzonder de omschrijving van de zone van de naaste ontwikkeling belangrijke aanknopingspunten. De vraag is hoe deze zone eruitziet voor mensen die sociaal uitgesloten zijn en hoe deze bruikbaar kan worden gemaakt voor ondersteunende of activerende processen.

Kritische pedagogie

Binnen de kritische pedagogie gaat men ervan uit dat ervaringen van mensen nooit neutraal zijn, maar ingebed zijn in waardeoriëntaties uit de omgeving. Normen en waarden kleuren ieders ervaringen. Twee aspecten uit deze benadering worden hier belicht: de verinnerlijkte rol van de afhankelijkheid én de manieren waarin wordt gezocht de 'cultuur van het zwijgen' te veranderen in nieuw bewustzijn en nieuw gedrag. Over de verinnerlijkte rol van de afhankelijkheid schrijft Freire (1972) dat niet alleen de omgeving de afhankelijkheid instandhoudt, maar dat mensen afhankelijkheidsmechanismen verinnerlijken. Mensen werken zelf mee aan het doorgeven en instandhouden van afhankelijkheid. Leren en veranderen worden in deze visie gezien als een kritisch onderzoek van oude patronen. Het gaat er in eerste instantie om zich van oude (impliciete) patronen bewust te worden. De oude kennis wordt gereconstrueerd. Oude afhankelijkheden worden herzien en uiteindelijk is er sprake van een verandering in referentiekader.

In de praktijk van de kritische pedagogie wordt veel gewerkt met generatieve thema's. Dit zijn onderwerpen die belangrijk zijn in het directe leven van mensen. Generatieve thema's worden aan de orde gesteld als problemen die moeten worden opgelost. In het zoeken naar de oplossing zit impliciet de overtuiging dat mensen in staat zijn situaties te veranderen. Als het individu zich weer regievoerder voelt over zichzelf en leert eigen keuzes te maken, ontstaat nieuw gedrag.

Voor BSA is het noodzakelijk dat mensen beseffen dat zij medeproducent zijn van hun eigen afhankelijkheid. Het werken met generatieve thema's is een instrument om deze afhankelijkheid te doorbreken.

2 Onderlinge relaties tussen buurtbewoners

Naast de vier hiervoor besproken aspecten waarin inzicht verkregen moet worden in de assessmentfase, is er het aspect van de sociale relaties van de kandidaten. Om daar greep op te krijgen is de typologie van sociale relaties bruikbaar die is ontwikkeld door Blokland-Potter (1998). Ze onderscheidt in oplopende mate van hechtheid de volgende vier vormen:

- *interdependentie*
In dit geval is er sprake van onderlinge afhankelijkheid, maar de betrokkenen zijn in hun handelen niet op elkaar georiënteerd. Er is geen werkelijke sociale relatie. De interdependentie wordt over het algemeen in negatieve zin gevoeld, bijvoorbeeld als er sprake is van geluidsoverlast of van verslaafden in een portiek, en kan uiteindelijk tot negatief-affectieve sociale relaties leiden.
- *transacties*
In dit geval is er sprake van een tamelijk indifferente attitude van buren en buurtgenoten tegenover elkaar. Uit instrumentele overwegingen kan men tot ruilverhoudingen tot elkaar komen, waarbij de ruilbalans zo veel mogelijk in evenwicht wordt gehouden om verder geen verplichtingen ten opzichte van elkaar te voelen.
- *verbindingen*
Verbindingen ontstaan op basis van het feit dat mensen vinden dat buren nu eenmaal op een bepaalde manier met elkaar moeten omgaan, dat wil zeggen op een vriendelijke en behulpzame wijze, met respect voor elkaars privacy. Deze sociale relaties zijn waardegebonden, niet persoonsgebonden.
- *banden*
Deze sociale relaties zijn niet 'zonder aanzien des persoons'. Integendeel, het gaat hierbij juist om de betrekking tot dat specifieke individu (of die groep) vanuit positief-affectieve overwegingen. In dit geval groeien burenrelaties uit tot vriendschappen.

Nog niet zo heel lang geleden woonde en werkte de overgrote meerderheid van de bevolking in een geografisch beperkt gebied. Sociale relaties beperkten zich binnen de levensbeschouwelijke kaders tot de familie en buurtbewoners. Mensen beschikten over voldoende ondersteu-

ning in de directe omgeving en onderling werden veel hand- en spandiensten verleend. Als gevolg van grootschalige veranderingen op het economische, technologische en sociale vlak zijn sociale netwerken steeds minder afhankelijk geworden van ruimte en locatie. Dat betekent overigens niet dat er geen sociale relaties tussen buurtbewoners totstandkomen. Het betekent wel dat bewoners tegenwoordig de keuze hebben om al dan niet een relatie met andere buurtbewoners aan te gaan (Burgers 2000).

Sociale relaties in BSA

De meeste deelnemers van het landelijk pilotproject BSA onderhielden contacten met de naaste familie, al dan niet 'aangevuld' met contacten met enkele goede vrienden of een aantal meer oppervlakkige contacten met kennissen. De buurtgebonden relaties hadden een sterk instrumenteel karakter. De waarde ervan lag vooral in de mogelijkheid van praktische ondersteuning die men elkaar over en weer zou kunnen geven. Daarnaast was sprake van bekend zijn met buren of bewoners van een straat of woonblok, maar kon zelden van sociale relaties worden gesproken. Een belangrijke uitzondering vormden allochtone buurtbewoners.

Vrouwen van uiteenlopende herkomst zijn op basis van 'goed nabuurschap' en een sterke identificatie met de woonsituatie een belangrijke sleutelrol binnen de eigen etnische gemeenschap gaan vervullen.

Bron: Wentink 2001

Een grote betekenis toekennen aan sociale netwerken leidt ertoe dat de overheid het vormen ervan stimuleert en moet inspringen wanneer iemand over onvoldoende sociaal kapitaal beschikt om problemen het hoofd te bieden of wanneer het sociale netwerk zijn integratie in de weg staat.

3 Wijkfoto

Aan een buitenstaander is het soms moeilijk uit te leggen. Over welke informatie beschikt een buurt? Toch kent iedereen min of meer het fenomeen.

meen om voor een aanstaande verhuizing door de buurt te lopen om de sfeer te proeven. Wat kunnen mensen in de sfeer proeven? Een van de in het oogspringende ingrediënten van BSA is dat de buurt en zijn geschiedenis een centrale rol spelen. Welke elementen zijn en waren aanwezig in de buurt? Het is wenselijk een beeld te krijgen van het aantal en soort:

- winkels;
- scholen;
- kerken/moskeeën;
- gezondheidsvoorzieningen;
- verenigingen;
- overige openbare voorzieningen als een bibliotheek, filmhuis, buurt-honk, speelplaatsen;
- woningen;
- buurtbewoners.

Behalve inzicht in de objectieve, van buitenaf vastgelegde feiten over de buurt en zijn geschiedenis, is inzicht in de beleving van die geschiedenis door bewoners noodzakelijk. De kennis van bewoners versmelt bewust of onbewust tot een bepaald gedrag. Loop een maand op verschillende tijden door een buurt, en ontdek straten waar niemand doorheen loopt, terreinen waar honden onaangelijknd mogen lopen, prullenbakken waar iedereen het afval netjes ingooit en andere die nooit worden gebruikt. Zo zijn er plantsoenendiensten die ertoe overgaan het hele park met gras in te zaaien om vervolgens op de plekken waar het gras niet wil groeien omdat iedereen eroverheen loopt, wandelpaden en fietspaden aan te leggen. Ontdek waarom men zich op de ene plek wel, en op de andere plek niet aan voorgeschreven regels houdt.

Lokale kennis komt tot uitdrukking in sociale infrastructuur en sociale netwerken. Deze kennis ontstaat overal waar mensen met elkaar leven en met elkaar omgaan, niet gepland en voor een buitenstaander vaak zonder logica. Het is een organisch proces dat in de praktijk vorm krijgt doordat bewoners onderling heel goed weten welke mensen je om advies mag vragen en waarover en welke mensen niet worden geconsulteerd. Meelopen en -leven om erachter te komen wie met wie praat, wie sleutelfiguren zijn en welke dominante waarden en normen er leven in een buurt, is daarom de eerste stap in BSA.

‘Als buitenstaander ben ik op zoek naar een bepaalde logica. Ik probeer te begrijpen waarom situaties zijn zoals ze zijn. Ik probeer me in te leven en me ertoe te verhouden. Dat levert in eerste instantie verwondering op. Verwondering over wat ik zie en hoor. De werkelijkheid van bewoners is niet mijn werkelijkheid. Voor hen vanzelfsprekend, voor mij onbegrijpelijk. Of het nu de mensen zijn die elke dag weer voor hun huisdeur zitten, de keiharde muziek waar blijkbaar niemand last van heeft, of de collectieve stilte als een buitenstaander door de straat loopt. Aan alles is duidelijk dat het niet mijn gebied is. Zij zijn de deskundigen. Zij weten wat wel of niet kan. Ze hebben hun invulling van gezellig zijn en van overlast bezorgen. En ze hebben ook meestal hun eigen manieren om problemen op te lossen. Er zijn onderlinge banden. Maar ik zou niet weten hoe deze zijn ontstaan.’

Buurtactiveerder⁵, Klazienaveen

De informele sociale infrastructuur

Het samenleven op lokaal niveau heeft meestal een bepaalde geschiedenis die maakt dat er centrale gezinnen en personen zijn die meer te zeggen hebben dan andere. In sommige buurten is sprake van een ‘burgemeester’: een persoon zonder wiens toestemming optreden moeilijk wordt. In bepaalde buurten bellen buren niet aan de voordeur aan als ze bij elkaar langsgaan. Dat doen alleen mensen van de gemeente of van de belastingdienst. Als je iets wilt, ga je achterom. En ook hiervoor heb je een vorm van toestemming nodig. In sommige buurten zitten mensen voor hun huisdeur als ze het gezellig willen hebben. Mensen die niet meedoen, horen er niet bij. De gemeenschappelijke geschiedenis heeft een formele, maar vooral ook informele infrastructuur laten ontstaan: een infrastructuur die drager is van kennis.

Fortuin en Foolen (2001) beschrijven het anders. Volgens hen lijkt de informele sociale infrastructuur ‘niet zozeer op een aangelegd wegennet als wel op wildpaadjes in een bos. Wild loopt meestal niet over paadjes die

⁵ In deze publicatie wordt de benaming buurtactiveerder gebruikt voor een functionaris die is aangesteld voor de uitvoering van BSA.

ervoor zijn aangelegd. Ze lopen, en in die activiteit vormen zich paadjes. Dit is ook de manier waarop de informele kant van de sociale infrastructuur zich ontwikkelt; tussen mensen ontstaan verbindingen, netwerken en sociale verbanden die hun eigen leven gaan leiden en op zichzelf weer nieuwe activiteiten faciliteren.'

Hoe om te gaan met lokale kennis?

Voor een buitenstaander kan het moeilijk zijn de lokale kennis juist te interpreteren. De vraag is ook of dit nodig is. Het is wel belangrijk om zich op een juiste manier te gedragen. Zeker in startsituaties is het van belang om met respect in de leefwereld van de buurt te treden.

Lokale kennis wordt soms ten onrechte geromantiseerd door buitenstaanders. Een organisch gegroeide sociale infrastructuur biedt weliswaar houvast voor de bewoners die er deel van uitmaken, maar biedt mensen die andere wegen willen gaan weinig ontsnappingsmogelijkheden. Ze wordt gekenmerkt door een bepaalde duurzaamheid, maar kan ook heel weerbarstig en lastig zijn. Bewoners voelen zich juist hierdoor beperkt in hun mogelijkheden en zouden deze situatie willen ontvluchten. Maar ook deze schaduwkant van de sociale infrastructuur is realiteit. Omgaan met dergelijke tegenstrijdigheden vraagt juist inzicht in wat er op locatie werkt en wat niet werkt.

De drie invalshoeken in samenhang

Maatschappelijke veranderingen en ontzuiling hebben een belangrijke invloed op de sociale samenhang in de buurt. Dit wil echter niet zeggen dat er geen buurtstructuur meer bestaat. Het wegvallen van traditionele sociale verbanden wordt veelal collectief ervaren en vormt een onderdeel van de collectieve leerervaringen. Mede hierdoor ontstaat ruimte voor nieuwe sociale bindingen in de buurt. Voor veel bewoners vormt de formele en informele sociale infrastructuur de context van het dagelijks handelen. Wel of geen deel uitmaken van de buurt betekent wel of niet meecommuniceren. Er is sprake van een wisselwerking van collectieve en persoonlijke leerervaringen (Bolhuis 1995).

De persoonlijke leergeschiedenis ontwikkelt zich in de wisselwerking tussen de individuele aanleg en het individueel en collectief leren. Alle leerprocessen samen resulteren in een geheel van kennis en inzichten, gewoonten, manieren van doen en opvattingen, kortom: het referentiekader van waaruit men de wereld tegemoet treedt. Hoewel ieder mens een

persoonlijk referentiekader heeft, bestaan er ook veel overeenkomsten tussen referentiekaders van mensen. Deze overeenkomsten zijn sterker wanneer mensen in dezelfde sociale situatie verkeren en tot dezelfde sociale groepering behoren. De invloed van collectieve referentiekaders op individuele normen en waarden is groter naarmate de sociale cohesie sterker is. In een hechte buurt waar betaald werk niet tot de gangbare normen hoort, zal het dus moeilijker zijn iemand aan werk te helpen. Collectieve referentiekaders zijn voor individuele leden van het collectief moeilijk te doorbreken. Daarbij speelt mee dat mensen met een zwakke sociale positie door hun sociale en economische kwetsbaarheid extra vatbaar zijn voor pressie vanuit de omgeving om zich al dan niet te conformeren aan zo'n afwijkend normen- en waardenpatroon. Dit zogenaemde ghettomechanisme doet zich overal ter wereld voor (zie bijvoorbeeld Schenk-Sandbergen 1985), ook in Nederland (zie bijvoorbeeld Van Splunteren en Tenhaeff 1996, p. 13-14 en 40). Het vereist kennis van de situatie, inzicht in de lokale verhoudingen, normen en waarden en een fijngevoeligheid voor de persoonlijke mogelijkheden of onmogelijkheden van de betreffende individuen om in contact te treden met deze mensen teneinde hen te helpen hun situatie te veranderen.

Achtergrondkenmerken deelnemers landelijke pilot BSA

In de landelijke pilot zijn de achtergrondkenmerken van de deelnemende buurtbewoners geregistreerd. We geven hier een beknopt beeld (zie Wentink 2002).

Inkomen: Van de deelnemers was bijna de helft volledig afhankelijk van een Abw-uitkering. Van de deelnemers had 13% een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Meer dan 20% was afhankelijk van een andersoortige uitkering (AOW 2%, WW 2%, Anw 4%) of een combinatie van uitkeringssoorten, dan wel van een uitkering en een gedeeltelijk inkomen uit arbeid. Bij aanvang van BSA-deelname had 8% een eigen inkomen uit arbeid of was afhankelijk van het arbeidsinkomen van de partner.

Opleidingsniveau: Een derde van de deelnemers had lager onderwijs of in het geheel geen onderwijs genoten. Een derde had een opleiding op vbo-niveau. Van de deelnemers had 8% een mavo-opleiding

en 8% een mbo-opleiding, 2% een opleiding op havo/vwo-niveau en 4% een opleiding op hbo-/universitair niveau. De hoogst gevolgde opleiding is geregistreerd, wat niet betekent dat deze per definitie ook met goed gevolg is afgerond. Het merendeel van de deelnemers met een voortgezette opleiding had deze niet afgerond.

Duur werkloosheid: Deze varieert sterk, van deelnemers die niet of kort werkloos waren (van een halfjaar tot anderhalf à twee jaar) tot deelnemers die enkele tientallen jaren (met een maximum van 35 jaar) niet meer hebben gewerkt. Gemiddeld waren de deelnemers tien jaar volledig werkloos.

Financiële nood: Iets meer dan een derde van de deelnemers had financiële problemen. Verreweg het grootste deel daarvan had schulden, variërend van een reeks kleinere schulden binnen het sociale netwerk tot enkele tienduizenden guldens aan schulden aan particuliere ondernemingen of de overheid.

Gezondheid: Twee derde van de deelnemers kampte met gezondheidsklachten. In ruim de helft van deze gevallen gaat het vooral om somatische klachten aan het bewegingsapparaat, de gewrichten, de luchtwegen, om diabetes, klachten als gevolg van drugsverslaving en afhankelijkheid van methadon. De andere helft kampte met psychische problemen als depressiviteit, spanningsklachten en faalangst, fobische klachten als straatvrees, angst voor groepen mensen en oorlogstrauma's. Een deel van hen maakte melding van zowel fysieke als psychische problemen. Soms was er samenhang tussen de (manifestatie van) psychische problemen en belangrijke 'life-events' zoals een moeizame echtscheiding of ernstige conflicten binnen de familie.

Sociaal isolement: In bijna 40% van de gevallen was sprake van ervaren isolement en eenzaamheidsgevoelens. Het aantal deelnemers in het plattelandsgedebiet Klazienaveen dat zich eenzaam voelt of het gevoel had 'er alleen voor te staan' week niet af van het aantal deelnemers in de stadsbuurten in Hengelo en Rotterdam. De meeste deelnemers hadden contact met de naaste familie, al dan niet aangevuld met enkele goede vrienden of een aantal meer oppervlakkige contacten met kennissen.

Resumé: methodische bouwstenen

Wil men de deelnemer centraal stellen dan is het de kunst met respect in te stappen in een andere cultuur zonder de eigenheid als professional te verloochenen. Daarvoor is kennis nodig van de individuele geschiedenis van mensen, van sociale netwerken en van de (geschiedenis van de) buurt. Daarnaast zijn de volgende drie houdingsaspecten van belang:

- het bewustzijn dat er cultuur- en interpretatieverschillen zijn;
- het vermogen de persoon en zijn culturele omgeving te kunnen duiden en te verkennen zonder te willen corrigeren;
- de kunde activering van binnenuit in beweging te brengen (binnen de eigen culturele context).

Enerzijds wordt er rekening gehouden met de verschillen tussen mensen, zowel feitelijk als emotioneel, om doeltreffend te kunnen handelen. Anderzijds worden gedragingen vanuit andere referentiekaders in een bijbehorend perspectief geplaatst.

Tot slot geven we een overzicht van alle bij dit hoofdstuk behorende instrumenten die in deel II van deze publicatie zijn uitgewerkt:

- hulpmiddel: vijf theorieën vertaald in praktische handvatten;
- hulpmiddel: een participatieve wijkanalyse (de LENS-methode);
- hulpmiddel: de enquête aan huis;
- hulpmiddel: de buurtmonitor.

3 De buurt als vindplaats

Contactlegging

Vanuit het perspectief van de buurt als vindplaats, is contactlegging met sociaal kwetsbare buurtbewoners een belangrijk facet.

Contactlegging kent twee dimensies. In de eerste plaats gaat het om de houding die de professional aanneemt om met buurtbewoners in contact te *mogen* komen. Bij mensen langsgaan om te vragen wat er aan de hand is impliceert, zoals we in het vorige hoofdstuk hebben geschetst, kennis van de situatie, inzicht in de lokale verhoudingen en fijngevoeligheid voor de persoonlijke mogelijkheden of onmogelijkheden. Buurtactiverders verstaan de kunst respectvol in te stappen in een andere cultuur zonder zichzelf te verloochenen. In de tweede plaats gaat het om de mogelijkheden die er zijn om in de context van de buurt met mensen in contact te *kunnen* komen. Dit aspect wordt in dit hoofdstuk uitgediept. Er wordt ingegaan op verschillende manieren van contactlegging en factoren die bepalend zijn voor de keuze voor een manier van contactlegging.

Essentie van het eerste contact

In BSA gaat het vaak om moeilijk bereikbare mensen. Vaak wordt verondersteld dat het gaat om mensen die niet willen. Het probleem van ‘onbereikbaar zijn’ en ‘niet willen’ is niet alleen een probleem van de bewoner, maar moet vooral gezien worden als een relationeel of communicatief probleem van de professional en de bewoner samen. Men kent elkaar niet, de bewoner voelt een grote afstand (Van Heyman 2001). Voor het slagen van het eerste contact is het belangrijk dat de bewoner zich aangesproken en begrepen voelt.

‘Het eerste contact lijkt soms op een live-optreden waarin meestal niet is voorzien in een herkansing. Je krijgt het vertrouwen of je krijgt het niet. Maar als je het krijgt dan krijg je ook de toestemming om soms onaangename dingen te zeggen.’

Buurtactieveerder, Rotterdam-Noord

Contact leggen impliceert kennismaken. Kennismaken is meer dan je aan elkaar voorstellen. Kennismaken betekent kennismaken van onder andere de leefwereld van de ander en van de wijze waarop degene met wie je kennismaakt, deze leefwereld beleeft en begrijpt. Spierts (1994, p. 106) schrijft: ‘In dit licht bezien is de wijze van contact leggen en kennismaken beslissend voor het verdere verloop van het contact. Kennis van de leefwereld van de deelnemers is een voorwaarde om bij die leefwereld te kunnen aansluiten maar ook om interesse te kunnen tonen voor datgene wat mensen bezighoudt.’ De essentie van contactlegging is dat de uitnodiging tot deelname aan BSA bij de bewoner aankomt. Het contact is de basis om BSA te introduceren en bewoners nieuwsgierig te maken. Tegelijkertijd wordt het eerste contact benut als moment van verkenning. Het is het moment van wederzijds aftasten en inschatten. De bewoner maakt een inschatting van de betrouwbaarheid, persoonlijke kracht, deskundigheid en ervaring van de buurtactieveerder. De buurtactieveerder is gericht op het verhaal van de bewoner: wat wil de bewoner zeggen, waar vraagt hij om, waar ligt de kracht van de bewoner, wat zijn de achtergronden en de samenhangen van zijn verhaal en is BSA de juiste trajectvorm? Elk contact eindigt in een psychologisch contract. Om tot zo’n contract te komen is het belangrijk dat de buurtactieveerder een verbinding tot stand brengt met de bewoner. Daartoe is het nodig dat hij:

- de bewoner met zijn naam aanspreekt (waarvoor hij toestemming moet vragen);
- met de bewoner punten zoekt en benoemt waarop ze elkaar kunnen vinden;
- de ander in een ‘yes-mood’ brengt door hem opmerkingen te laten bevestigen alvorens een voorstel te doen.

Psychologisch contract

De eerste contactlegging eindigt met een afspraak, een gebaar of een teken van herkenning, een psychologisch contract. We spreken van een psychologisch contract, omdat het niet om geformaliseerde afspraken op papier gaat. Het gaat er veel meer om helderheid in wederzijdse verwachtingen te creëren en gevoelens die impliciet aanwezig zijn expliciet te maken.

‘Dus je komt donderdag naar de vrouwengroep? Vind je het eng? Dat kan ik me voorstellen. Zullen we afspreken dat je twee keer komt kijken en daarna besluit of het je wat lijkt?’

‘We spreken dus af dat we voorlopig nog niets ondernemen. Geeft dat de rust die u nodig hebt? Vindt u het goed als ik over twee weken nog eens langskom om te kijken hoe het ermee staat?’

‘... (oogcontact) ... (knikken) ... (diep ademen) ... (een zucht) ... oké, tot dinsdag dan.’

Outreachinge vormen van contactlegging

Het eerste contact is misschien wel het belangrijkste moment in het activeringsproces, aangezien het eerste oordeel over iemand niet snel wordt bijgesteld. De keuze voor de vorm van contactlegging is cruciaal voor het verdere verloop van het traject.

Essentieel in BSA is de outreachinge vorm van contactlegging. Mensen worden in hun eigen omgeving benaderd en opgezocht. In BSA worden vier vormen van contactlegging onderscheiden (zie tabel 3.1 op p. 48). Deze vier manieren van contactlegging versterken elkaar en worden overwegend in combinatie met elkaar gebruikt. De vier manieren worden hierna beschreven.

Een-op-eencontacten

Een-op-eencontactlegging is een directe en intensieve vorm van contactlegging. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- huisbezoeken;
- straat- en portiekgesprekken.

Methodische bouwstenen en voorbeelden van deze vorm van contactlegging zijn uitgewerkt in deel II van deze publicatie.

Huisbezoeken lijken vooral effectief bij ouderen, gehandicapten, zorgmijders en sociaal geïsoleerde buurtbewoners en alleenstaande ouders met jonge kinderen. Straat- en portiekgesprekken worden vaak gebruikt om in contact te komen met jongeren, dak- en thuislozen. Minder geschikt lijkt de methode van een-op-eencontacten voor allochtone vrouwen, zeker als de buurtactiveerder een man is. Deze groep wordt beter bereikt via professionele organisaties, buurtactiviteiten en sleutelfiguren uit eigen kring. Ook zijn er signalen dat deze methode minder geschikt is voor contactlegging met verstandelijk gehandicapten, verslaafden en bewoners met een actieve psychiatrische aandoening. Om met hen in contact te komen is specifieke specialistische kennis nodig van de buurtactiveerder (Van Splunteren en Tenhaeff 1996).

De methodiek van huisbezoeken, straat- en portiekgesprekken wordt op verscheidene beleidsterreinen toegepast, bijvoorbeeld door ouderenadviseurs en door gezinscoaches. Een stapeleffect moet worden vermeden, want een overvloed aan huisbezoeken werkt contraproductief. Men zou moeten nagaan of de initiatieven elkaar kunnen versterken (zie 'Contactlegging via informele en professionele netwerken').

Contactlegging via groepspresentaties

Groepspresentatie is een vorm van contactlegging die is gericht op het zien en gezien worden. Het is een directe, vaak openbare vorm van contact waarin informatieoverdracht over BSA centraal staat. Groepspresentatie is alleen zinvol wanneer kort daarna individuele vervolgesprekken worden gerealiseerd op initiatief van de buurtactiveerder of de bewoner.

Een groepspresentatie kent verschillende vormen. Er kunnen aparte buurtactiviteiten worden georganiseerd, maar er kan ook worden aangesloten bij reguliere bewonersbijeenkomsten, de jaarlijkse braderie of het buurtfeest. Deel II van deze publicatie bevat methodische bouwstenen en voorbeelden van deze wijze van contactlegging.

Contactlegging via groepspresentaties is laagdrempelig en trekt een diverse groep mensen. Zorgmijders worden er echter nauwelijks mee bereikt.

Contactlegging via informele netwerken in de buurt

De inschakeling van informele netwerken is een getrapte wijze van contactlegging. Via familieleden, partners, vrienden, kennissen en informele sleutelfiguren die in de buurt wonen, wordt contact gezocht met bewoners.

Deze wijze van contactlegging is vooral effectief voor mensen die zich hebben onttrokken aan het professionele hulpverleningscircuit. Ook bij allochtone vrouwen werkt deze vorm van contactlegging goed, zowel vanwege cultuur- als vanwege taalgebonden factoren.

Voordat men sleutelfiguren uit het informele netwerk inschakelt, moet men vaststellen of het activeringsproces wordt ondersteund door het normen- en waardenpatroon in het informele netwerk. Deze vorm van contactlegging is zeker in meer onthechte buurten slecht toepasbaar, simpelweg doordat een basisstructuur ontbreekt. In deel II van deze publicatie vindt u methodische bouwstenen die u kunnen helpen natuurlijke netwerken en sleutelpersonen op te sporen en in te schakelen.

Contactlegging via professionele netwerken

De inschakeling van professionele netwerken is een getrapte vorm van contactlegging waarbij bijvoorbeeld de sociale dienst, het welzijnswerk, het maatschappelijk werk, de wijkagent, huisartsen en het zorgloket worden ingezet. Het is een indirecte wijze van contactlegging die vooral werkt voor gemotiveerde mensen die het ontbreekt aan kennis over BSA. Deze vorm van contactlegging lijkt vaak voor de hand te liggen, maar kan ook contraproductief werken. Mensen met een aversie tegen hulpverlening worden door dit soort contactlegging eerder afgestoten dan aange trokken. De keuze voor deze wijze van contactlegging lijkt vooral winst op te leveren wanneer er een uitgebreide voorzieningenstructuur bestaat met betrekking tot inkomen, wonen, weten, werken, gezondheid en sociale relaties.

Vorm	Vooral geschikt bij	Minder geschikt bij	Aandachtspunten
Een-op-een: - huisbezoek - straat- en portiek- gesprek	- zorgmijders - mensen in sociaal isolement - mensen met vermin- derde mobiliteit - gezinnen - dak- en thuislozen - jongeren	allochtone vrouwen	Rekening houden met andere initiatieven op dit vlak. Wellicht kan daarbij worden aange- sloten. Bij huisbezoek is toe- stemming van de bewoner nodig.
Groepspresentatie	allochtonen	zorgmijders	Niet geschikt voor eerste indicatie of het sluiten van een psycho- logisch contract. Daar- voor moeten aan- sluitend individuele vervolgesprekken plaatsvinden.
Informeel netwerk	- allochtonen - jongeren - 'buurtgezinnen'	sociaal geïsoleerden	Gemeenschapszin in de buurt is noodzake- lijk.
Signalerings- of toeleidingsnetwerk	- mensen die reguliere hulpverlening gebruiken - sterk voorzieningen- gebruik in de buurt - allochtonen	zorgmijders	Een basisvoorzienin- genstructuur is nodig.

Tabel 3.1: Contactlegging

De praktijk

De keuze voor de vorm en inhoud van het eerste contactmoment wordt bepaald door de lokale situatie. Hierna wordt dit met drie praktijkvoor-
beelden geïllustreerd.

Rotterdam-Noord

In Rotterdam-Noord is ervoor gekozen om via bestaande professionele netwerken in contact te komen met mogelijke deelnemers. Het opbouwwerk voerde al huis-aan-huisgesprekken en een jaar voor de start van BSA zijn mensen al thuis opgezocht in het kader van twee andere projecten. De buurtactiverder in Rotterdam-Noord koos ervoor aan te sluiten bij initiatieven van partnerorganisaties. Dit waren onder andere het opbouwwerk, zelforganisaties, de wijkagent, huisartsen, bewonersvereniging De Provenier, vrijwilligersorganisaties, de lokale welzijnsorganisatie, de gemeentelijke dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (afdeling Intensieve Aanpak), arbeidsvoorziening, de OK-bank en de wijkfeliciteerdienst.

Met al deze organisaties zijn contacten gelegd en afspraken gemaakt op uitvoerend niveau. Er waren al beleidsmatige contacten, maar daarvan werd weinig verwacht. Er is bijgehouden welke organisaties de buurtactiverder heeft benaderd en hoe vaak. De frequentie van het contact is van invloed op de instroom in BSA; naarmate het contact intensiever is neemt de instroom toe.

‘De contacten moet je onderhouden, dat is wel iets wat ik geleerd heb. Naarmate je vaker langsgaat bij organisaties, merk je dat meer mensen uit dat netwerk komen. Die mensen moeten wel af en toe opnieuw geactiveerd worden om voor jou rond te kijken. Dat is erg belangrijk.’

Buurtactiverder, Rotterdam-Noord

Professionele organisaties fungeren in de praktijk vooral als signalerings- en toeleidingsnetwerk. Bij het eerste gesprek met de buurtbewoner zijn bij voorkeur ook de contactpersoon en de buurtactiverder betrokken. De buurtactiverder gaat het gesprek zo open mogelijk in, vooraf wordt geen dossieronderzoek gedaan. Hoe diepgaand zo'n eerste gesprek is, laat de buurtactiverder afhangen van de buurtbewoner zelf. Deze kiest ook de locatie voor het eerste gesprek. De locatie waar hij zich het meest thuis voelt, is de beste. Dit is niet altijd bij mensen thuis. Marokkaanse vrouwen kwamen bijvoorbeeld vaak liever op kantoor.

Hengelo

In Hengelo is gekozen voor een combinatie van vormen van contactlegging.

Uit ervaring blijkt dat het gesprek niet langer dan anderhalf uur moet duren. Indien meer tijd nodig is, kan men beter een vervolgspraak maken. Dit zal in de praktijk regelmatig voorkomen.

Naast contactlegging via diverse openbare presentaties en via sleutelpersonen, deed men huisbezoeken. Daarbij zijn diepte-interviews afgenomen met het doel meer te weten te komen over de levensgeschiedenis van potentiële deelnemers en over hun mogelijkheden en belemmeringen.

‘Het project BSA is twee maanden jong. Op een plein in Hengelo staan tal van marktkramen in het kader van de jaarlijkse interculturele markt. Achter elke kraam staan een of twee personen te schuilen voor de regen. Achter een van de kraampjes staat de buurtactiverder van het lokale project. Samen met twee vrijwilligers brengt hij BSA onder de aandacht van de mensen die onder de BSA-parasol komen schuilen. Of mensen geïnteresseerd zijn in het project? Of ze mensen kennen die in de problemen zitten? Of ze hun adres mag opschrijven? Dit zijn de eerste ervaringen van “nabijheid” in Hengelo. Tussen de mensen, in de buurt en aansluiten bij bestaande initiatieven.’

Projectleider BSA, Utrecht

De persoon die geïnterviewd wordt, moet altijd met respect worden behandeld. Tijdens het gesprek wordt steeds kort samengevat wat de deelnemer gezegd heeft, om zeker te weten hoe hij het bedoelt. In het gesprek worden complimenten gegeven als dat zinvol en mogelijk is. Vervolgens vat men de mogelijkheden die de geïnterviewde noemde samen en probeert men hem inzicht te geven in de belemmeringen. Hij wordt gestimuleerd naar de toekomst te kijken. Men maakt de geïnterviewde duidelijk dat hij er niet alleen voor staat en hulp kan verwachten, maar ook wordt nagegaan wat hij zelf kan bijdragen en hoe hij dat wil aanpakken. Steeds wordt benadrukt dat het hebben van een netwerk belangrijk is en dat men daar hulp van mag vragen. Aan het einde van het gesprek worden concrete afspraken gemaakt over de eerste stap die de deelnemer wil zetten om zijn situatie te veranderen (actieplan). Bij veel deelnemers kan men in het eerste gesprek nog niet spreken over een actieplan.

Klazienaveen/Emmen

In Klazienaveen is men gestart met bewoners aan te schrijven, om vervolgens huisbezoeken af te leggen. De ontevredenheid van bewoners over hun woning was het meest in het oog springende signaal. De startsituatie kwam in een stroomversnelling doordat de woningcorporatie op een bewonersavond een grootschalige sanering aankondigde. Het organiseren van bewonersavonden, het vormen van een bewonersgroep, het maken van een bewonerskrantje, mond-tot-mondreclame, diverse werkgroepen en het ondersteunen van de buurtnetwerken waren het gevolg. De bewonersgroep werd als ingang in de buurt benut. Via hen kon informatie aan de buurt gegeven worden, maar werden ook bewoners doorverwezen.

In samenwerking met de bewonersgroep ontstond een buurtkrantje, enerzijds als middel om de bewoners te betrekken bij de leefbaarheid van de buurt, anderzijds om de bewoners te informeren over het project. Deelnemers konden in het krantje over hun ervaringen met het project vertellen, een oproep plaatsen enzovoort. Het krantje heeft ertoe bijgedragen dat mensen zich voor het project aanmeldden.

Gedurende het project kwam de sloop van vier straten op gang. Dat betekende veel verhuizingen, maar er was ook een groep 'zittenblijvers', die moeilijk bemiddelbaar waren voor een andere woning. Deze mensen zijn zo veel mogelijk bezocht, om te inventariseren of er problemen waren met betrekking tot de in gang gezette sloop (zo waren er vanuit de bewonersgroep signalen over gevoelens van onveiligheid bij een aantal bewoners). In deze groep zaten mogelijk potentiële deelnemers en dit was een middel om alsnog diegenen te bereiken die via de sociale dienst niet waren bereikt, bijvoorbeeld omdat zij niet geclassificeerd waren als 'fase 4', of omdat zij zich hadden afgemeld.

Buurtvereniging De Molen leverde ook een actieve bijdrage. Deze vereniging is al 27 jaar actief in De Molenbuurt. Bewoners kennen de leden van de vereniging en zij kennen de bewoners. Er zijn veel vrijwilligers actief, er worden allerlei buurtactiviteiten georganiseerd. De buurtvereniging staat volledig achter het project en biedt medewerking waar mogelijk.

Om medewerking en ingang te krijgen en/of te vergroten bij de vele organisaties op het terrein van hulp- en dienstverlening is het Buurtnetwerk BSA in het leven geroepen. Daarin zijn momenteel vertegenwoordigd: de

wijkagent van Klazienaveen, Wooncom (woningbouwstichting), Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Emmen, maatschappelijk werk, thuiszorg (waaronder ouder- en kindzorg), sociaal-cultureel werk en de GGD.

De deelnemers aan het netwerk hebben tevens een signaalfunctie; zij kunnen mogelijke deelnemers doorverwijzen naar het project.

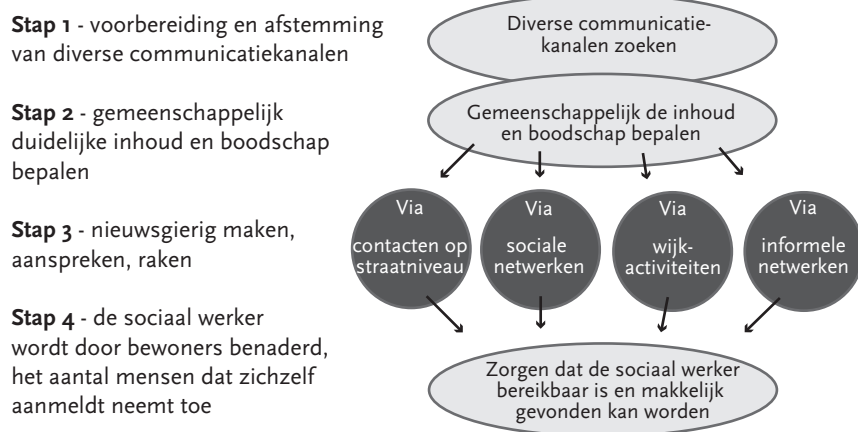
Diversiteit

Terloops is in de tekst gewezen op het gender-aspect van contactlegging en het werken met mensen die in sociale uitsluiting verkeren. In de praktijk valt op dat een vrouwelijke sociaal werker meer en betere resultaten behaalt met vrouwelijke deelnemers en een mannelijke sociaal werker beter scoort met mannelijke deelnemers. Bij allochtonen is dit over het algemeen nog sterker het geval dan bij autochtonen. Hoe dit komt? Uit andere trajecten – zoals een leer-werkprogramma met langdurig werkzoekende vrouwen en een project voor vrouwen in de opvang – is bekend dat het doen en laten van mannen (inclusief ‘ex-en’) een belangrijke oorzaak vormt van de uitsluitingsproblematiek bij vrouwen. Dit gaat dikwijls gepaard met wantrouwen jegens mannen en een uitgesproken voorkeur voor vrouwelijke begeleiders (Kamperman en Tenhaeff 1998). Bij allochtonen en in het bijzonder islamitische vrouwen spelen bovendien cultuurbepaalde omgangstaboes tussen mannen en vrouwen een rol. Voor een mannelijke sociaal werker is het door dit alles vaak moeilijk met vrouwelijke kandidaten contact te leggen en de gewenste diepgang aan het contact te geven. Dit leidt ‘vanzelf’ tot een groter aantal mannelijke deelnemers. Hierop kan worden ingespeeld door de juiste intermediairs te kiezen bij de samenstelling van het signaleringsnetwerk.

Van enkelvoudige contactlegging naar ontmoetingsscenario's

De eerste contactlegging kan op verschillende manieren vorm krijgen. Contactlegging kan de vorm hebben van een oproep, van een toevallige ontmoeting, kan als een verrassing komen of als een zegen. De kracht van BSA is dat er tegelijkertijd diverse ingangen benut kunnen worden, zoals sociale netwerken, sleutelpersonen, winkeliers, eenmalige activiteiten en huisbezoeken. Elke vorm moet drager van dezelfde boodschap zijn. Afhankelijk van de sociale omgeving en de mogelijkheden van de verschillende actoren is het raadzaam om de verschillende mogelijkheden op elkaar af te stemmen. We spreken van een ontmoetingsscenario, waarin verschillende kanalen benut worden om potentiële deelnemers aan te

spreken, te informeren en uit te nodigen (zie figuur 3.1). In het eerste contact wordt dan aangesloten op het beeld dat bij de bewoner is ontstaan.



Figuur 3.1: Van enkelvoudige contactlegging naar een integraal ontmoetingsscenario

Signaleringsnetwerken

Informele en formele netwerken kunnen direct worden ingeschakeld bij BSA. De buurtbewoner of de professional uit deze netwerken wordt dan tijdelijk buurtactiverder. In de praktijk komt het vaker voor dat informele en formele netwerken worden ingezet als signalerings- of toeleidings-netwerk (Brugman, Engbersen e.a. 1994).

Een systematische aanpak van sociale kwetsbaarheid veronderstelt zicht op welke huishoudens in het werkgebied zich (steeds meer) in zo'n situatie bevinden. De registratiegegevens van diensten en instellingen leveren weinig resultaat op in termen van namen en adressen. Dit heeft twee oorzaken. Ten eerste worden de gegevens niet met dit doel verzameld. Daarom kunnen ze geen inzicht bieden in de vraag of er sprake is van (toenemende) sociale kwetsbaarheid. Ten tweede kunnen persoonsgegevens niet zomaar vrijgegeven worden. Op zichzelf is dat een goede zaak, maar in dit geval snijdt het mes aan de verkeerde kant.

Het ontwikkelen van een signaleringsnetwerk op buurtniveau kan van belang zijn om situaties van maatschappelijk isolement op te sporen. In de praktijk zijn er tal van mensen die tot dit netwerk zouden kunnen behoren, omdat ze op leefwereldniveau contact met de doelgroep hebben.

We noemen:

- bewoners/vrijwilligers die vertrouwen genieten in de buurt;
- sociaal-cultureel werkers en opbouwwerkers, die goed bekend zijn in de buurt;
- huisartsen en andere gezondheidswerkers, die contacten hebben met mensen in de wijk;
- leerkrachten en peuterspeelzaalleidsters;
- personen die veel met publiek in contact komen, zoals postbodes en wijkagenten;
- leden van zelforganisaties zoals WAO-groepen en migrantenorganisaties;
- mensen die werkzaam zijn voor een woningbouwcorporatie (toezicht-houders, huismeesters, woonconciërges);
- coördinatoren van telefooncirkels en dergelijke voor ouderen;
- pastoraal werkers.

Deze mensen signaleren vaak allerlei knelpunten, kaarten deze soms aan bij de betrokken instanties en komen heel soms tot een gezamenlijke aanpak van terugkerende vragen en problemen. Meestal zijn de contacten echter niet structureel georganiseerd. Tevens spelen in een signaleringsnetwerk buurtbewoners een rol. Zij kunnen een brugfunctie vervullen bij het leggen van het eerste contact, door hun geïsoleerde buurtgenoot op de hoogte te stellen van BSA en hem ertoe over te halen eens iemand van het project te ontvangen of op te zoeken. Ook kunnen zij aanbieden bij het eerste contact aanwezig te zijn. Kortom: de bevolking zelf kan via de bemiddeling door sleutelfiguren, straatcontactpersonen, buurtcomités – georganiseerd en niet-georganiseerd – een centrale functie vervullen.

Inzet van afstandelijke benaderingswijzen

Het is aan te raden de outreachende vormen van contactlegging te ondersteunen met de gangbare meer afstandelijke vormen van contactlegging, die primair zijn gericht op informatieoverdracht. Folders, brochures, flyers en posters die tijdens groepspresentaties en via het professionele netwerk worden verspreid, zijn daarvan een goed voorbeeld. Het is raadzaam om voor een combinatie tussen geschreven taal, beeldtaal (zoals

foto's) en geluid te kiezen, want verschillende mensen zijn ontvankelijk voor verschillende vormen van informatieoverdracht.

Nadeel van deze vorm van contactlegging is dat ze eenzijdig is en geen ruimte biedt voor het corrigeren van onjuiste beelden. Wanneer wordt gekozen voor het verzenden van persoonlijke uitnodigingsbrieven, is het van belang te beseffen dat dit ook verkeerd kan uitpakken. Dit geldt in het bijzonder voor uitnodigingsbrieven die worden verzonden via de sociale dienst. Soms weerhoudt dit mensen ervan om deel te nemen aan BSA en niet zelden belandt de uitnodigingsbrief ongelezen bij het oud papier.

Resumé: methodische bouwstenen

Het eerste contact heeft drie doelen die, afhankelijk van de situatie en mogelijkheden, alledrie vervuld kunnen worden.

- werving van deelnemers;
- elkaar leren kennen en een eerste indicatie krijgen van wederzijdse mogelijkheden en onmogelijkheden;
- sluiten van een psychologisch contract.

Om in contact te komen met buurtbewoners wordt een outreachende vorm van contactlegging benut:

- een-op-eencontact (direct);
- groepspresentatie (direct);
- inschakeling van informele netwerken (getrapt);
- inschakeling van formele netwerken (getrapt).

Afhankelijk van de doelgroep en situatie is een vorm meer of minder geschikt. Tabel 3.1 geeft hiervan een overzicht.

De outreachende vormen van contactlegging kunnen worden ondersteund door signaleringsnetwerken en massamedia. De kracht van BSA is dat er tegelijkertijd diverse ingangen worden benut om ontmoetingsscenario's te creëren.

Tot slot geven we een overzicht van alle bij dit hoofdstuk behorende instrumenten die in deel II van deze publicatie zijn uitgewerkt.

- hulpmiddel: checklist 'de vijf basisprincipes van BSA';
- hulpmiddel: checklist 'voorwaarden ondersteuning buurtactiverder';
- voorbeeld: BSA als een samenstel van communicatiekanalen;
- hulpmiddel: 'aankondigingsbrief voor een activeringsgesprek';

- voorbeeld: gespreksverslag ‘aansluiten bij de beleving van de bewoner’;
- voorbeeld: gespreksverslag ‘iedereen op zijn tijd’;
- hulpmiddel: brief voor WAO-gerechtigden;
- hulpmiddel: benadering van netwerken van buurtbewoners via sleutelpersonen;
- voorbeeld: intussen kennen we de sociale samenhang in de buurt;
- voorbeeld: activiteitenverslag ‘activiteiten organiseren dicht bij natuurlijke netwerken’;
- voorbeeld: contactzeggings via lokale activiteiten en resultaten in drie jaar;
- voorbeeld: activiteiten gestart door een lokaal BSA-project.

4 De buurt als springplank

Springplank... of drijfzand?

Deelnemers aan BSA hebben over het algemeen behoefte aan veiligheid. Ze zijn van plan met onderwerpen aan de slag te gaan die soms emoties kunnen oproepen en die alle aandacht en ruimte vragen. Ze gaan stappen zetten op een gebied waar ze wellicht nog nooit stappen hebben gezet. Ze worden daarbij begeleid door een persoon die ze intussen wel hebben leren kennen, maar van wie ze nog niet voor 100% op aan kunnen. Voor de deelnemer is dit een risicovolle aangelegenheid. De directe leefomgeving kan daarbij veiligheid bieden. De buurt fungeert dan als springplank.

Er zijn situaties waarin de buurt zich wel leent voor opsporing, maar niet voor activering van sociaal kwetsbaren. Situaties waarin de buurt 'geen springplank, maar juist een blok aan het been' vormt. Er zijn vormen van sociale cohesie die eerder werken als dwangbuis dan dat ze sociale steun bieden tot zelfontplooiing. Het gaat om situaties waar vormen van informele sociale controle heersen, waardoor bewoners beperkt worden in hun sociale en economische vrijheden. De bewoners zijn er dan vaak beducht voor gebruik te maken van voorzieningen die op de verwerving van die vrijheid gericht zijn. In zo'n geval kan het beter zijn die voorzieningen elders in de gemeente of streek te organiseren. De buurt vervult dan uitsluitend de functie van vindplaats.

Belangrijk is in het oog te houden dat eenzelfde buurt voor de ene persoon een springplank kan zijn, en tegelijkertijd voor een ander drijfzand. De potentie van de buurt kan deels worden vastgesteld op grond van een wijk-analyse, maar moet in alle gevallen worden aangevuld met de subjectieve beleving van de deelnemers. Een eerste stap voor de buurtactieveerder is dan ook het samen met de bewoner verkennen van de mogelijk- en onmogelijkheden.

Verkennen van de mogelijkheden

Het in contact komen met sociaal kwetsbare buurtbewoners is één. Het gemeenschappelijk ontwikkelen van een activeringstraject is twee. En ervoor zorgen dat zij daadwerkelijk actief worden – zo mogelijk in de buurt – is drie.

De uitnodiging om zichzelf de moeite waard te vinden, die in de contactlegging centraal staat, wordt aangevuld met de uitnodiging om creatief te oefenen met veranderende situaties en stappen te zetten in de eigen participatie. De overgang van contactlegging naar het vervolgtraject is vloeiend. Inzichten die zijn opgedaan tijdens de voorbereidende verkenning van de leefwereld (hoofdstuk 2) en de contactlegging (hoofdstuk 3) blijven een belangrijke rol spelen en krijgen op sommige punten extra verdieping. De doelstelling van het vervolgtraject is om de individuele bewoner een stap verder te brengen in de eigen ontwikkeling en samen te kijken wat de buurt daarin te bieden heeft. BSA is gericht op het vergroten van participatief handelen. Dit betekent dat in het vervolgtraject wordt gewerkt aan het ontwerpen en realiseren van een eigen participatieperspectief.⁶ Er wordt aandacht besteed aan:

- vergroten van het vertrouwen in eigen kunnen;
- samenhangen (her)ontdekken tussen de eigen levensgeschiedenis en het eigen kunnen;
- vertrouwen opbouwen om de eigen situatie onder ogen te zien;
- vertrouwen opbouwen om (weer) dromen en toekomstwensen te hebben;
- oefenen in creativiteit om een nieuw handelingsrepertoire te leren kennen;
- wegen ontdekken om toekomstwensen te realiseren, waarbij de directe leefomgeving voorzover mogelijk en zinvol wordt benut;
- keuzes maken en opgedane ervaringen verinnerlijken.

In BSA hoort er expliciet aandacht te zijn voor de mogelijkheden om deze oefeningen in eerste instantie dicht bij huis verrichten.

⁶ Het begrip ‘werken aan eigen participatieperspectief’ wordt in dit verband genoemd door Lammerts (2000).

Spanningsveld tussen veiligheid en risico

Lang niet alle deelnemers hebben een realistisch beeld van wat zij wel en niet (aan)kunnen (Tenhaeff 2001, p. 42). Wel is de kans op falen in hun beleving meestal aanwezig. Daarom is het van belang dat de buurtacti-veerder de juiste verhouding tussen veiligheid en risico kiest. Het opbouwen van de juiste activerende spanning is essentieel voor het resul-taat van het activeringsgesprek. De keuze voor veiligheid moet goed over-wogen zijn en op de persoon afgestemd. Daarin gaat het om de aspecten die in figuur 4.1 in kaart zijn gebracht.

Onveilig	Veilig
Nieuwe onbekende ruimte	Bekende ruimte
Onrustige ruimte	Rustige ruimte
Onbekende gesprekspartner	Bekende gesprekspartner
Onduidelijke gespreksstructuur	Gestructureerd gesprek
Ambtelijk, formeel, afstandelijk taalgebruik	Herkenbaar taalgebruik
Ongeïnteresseerde attitude	Uitnodigende attitude
Onbekendheid van activeerder met de buurt	Bekendheid van activeerder met de buurt
Nieuwe methode	Bekende methode
Onduidelijk streefdoel	Duidelijk resultaat
Onregelmatige contactmo- menten	Regelmatige contactmomenten
Sterk wisselende gespreksduur	Vaste gespreksduur
Onduidelijk einde	Duidelijk einde

Figuur 4.1: Van onveilig naar veilig

Door te spelen met elementen van veiligheid en risico zijn de activerings-gesprekken niet alleen cognitief en verkennend, maar bieden ze tegelijk oefensituaties. In statische gesprekken (steeds voorspelbare elementen) wordt soms een schijnbare veiligheid gesuggereerd die de deelnemer in een afhankelijkheidssituatie plaatst. Bij BSA gaat het om het opbouwen van een veilige situatie om van hieruit te kunnen oefenen met onveilige momenten.

Gespreksvoering

Bij BSA hanteren we drie verschillende op elkaar aansluitende gesprekstechnieken. Deze zijn niet specifiek buurtgericht, maar bieden wel ruimte aan aspecten van de leefwereld van deelnemers van BSA. Het gaat om de volgende methoden:

- de narratieve gespreksmethode;
- gespreksmethoden die voortkomen uit de creatieveprocestheorie;
- de methode van het ervaringsleren.

Theoretische achtergronden hiervan zijn al aangestipt in hoofdstuk 2. Hierna worden ze verder uitgewerkt.

De narratieve gespreksmethode

Narrativiteit komt van het Latijnse *narratio*: verhaal, vertelling. In het algemeen kan ‘narratio’ op allerlei soorten verhalen slaan. In de narratieve benadering (Mishler 1991; Kohler Riesman 1983) zoals die in BSA wordt gehanteerd, staat de analyse van de eigen levensverhalen van mensen centraal. Kenmerkend hierbij is de aandacht voor de samenhang tussen hun ervaringen en kenmerkende momenten in het verleden en het heden. Het gaat om het persoonlijke verhaal van mensen over hun levensloop, hoe zij hun eigen ervaringen en situaties beoordelen en hoe ze hun toekomst inschatten (Van Heyman 2001, p. 174), om hun kijk op het heden en de toekomst te helpen verhelderen.

In de narratieve gespreksmethode gaat het niet alleen om de verhalen die verteld worden, maar ook om de verhalen die niet worden verteld. In de gesprekken wordt erop gelet hoe iemand vanuit opgedane ervaringen naar de toekomst kijkt en andersom. Dat tijdsperspectief laat zien of er sprake is van breekpunten (in een levensverhaal) dan wel van continuïteit (Mishler 1991).

Bij veel deelnemers aan BSA is sprake van breekpunten in de persoonlijke levenslijn. Een bepaalde gebeurtenis of een traumatische ervaring heeft ervoor gezorgd dat bepaald gedrag of een bepaalde kwaliteit die aanwezig was, blijikbaar is gestopt of verdwenen. Mensen die aangeven dat ze vroeger heel creatief waren, dat ze zongen, mondig waren en wisten wat ze wilden, veranderden – door iets wat vaak niet in verhalen verteld kan worden – in het tegenovergestelde. Dit blijkt ook uit onderzoek onder deelnemers van BSA (Wentink 2002), die als heel positief aangeven dat ze eindelijk een keer hun verhaal konden doen.

Het leven was zinloos

‘14 februari 1999 kon ik mijn linkerarm niet meer gebruiken. Een tennisarm. Na gips, een operatie en een behandeling met de vergruizer was er een heel lichte verbetering, maar de kracht was uit die arm. Ik werkte, tot dit allemaal gebeurde, al twintig jaar bij dat bedrijf. Ik heb bijna gesmeekt om aangepast werk, maar daar konden ze me niet aan helpen. Dus na twintig jaar trouwe dienst kon ik oprotten. Ik had toen het idee, weet het wel zeker, dat ik door hen niet ben geholpen, maar gewoon nog een trap na heb gekregen. Later ontdekten de artsen dat ik fibromyalgie heb. Een volledige baan bij mijn oude werkgever had er sowieso niet meer in gezeten, omdat ik dat niet kon. Ze hebben me in de steek gelaten, want ze hebben absoluut geen moeite gedaan voor mij. Dus toen viel ik in een diep zwart gat. Het leven had geen zin meer. In het begin ga je nog wel even daar of daar naartoe, maar dat gaat ook vervelen, dus zit je steeds meer thuis. Het enige wat ik nog deed, was boodschappen doen met mijn ene zus, en een keer in de week op bezoek bij een andere, en verder kwam ik dus de deur niet uit. Ik was al blij als de schoonmaakster van Icare kwam (mijn buurvrouw), want dan had ik weer wat te kletsen.’

‘In de twintig jaar dat ik heb gewerkt ben ik wel eens naar huis gestuurd, omdat ik bijna niet kon werken maar toch niet thuis wilde blijven. Daarom kwam de klap dat ik niets meer kon extra hard aan. Het leven was zinloos geworden. Op een gegeven moment had ik ook nergens meer zin in. Ik raakte ook steeds meer geprikkeld. Maar gelukkig was daar toen de vrouwenclub. Dit was precies wat ik toen nodig had. Door de uitstapjes, creativiteit, de serieuze gesprekken, en alles wat er nog bij komt, ben ik me weer beter gaan voelen. En toen kwam die kringloopwinkel Ons Wereld Huuske er nog bij. Ik voel me niet meer zo overbodig en heb geleerd dat ik toch nog wel wat kan.’

Deelnemer, Klazienaveen

De redenen voor maatschappelijke of economische uitsluiting zijn heel divers. In de activeringsgesprekken is het van belang in de (levens)-verhalen te zoeken naar de intensiteit van de situatie. Gaat het om een

oppervlakkig (feitelijk) probleem, zijn er belemmerende patronen zichtbaar of gaat het om een teleurstellende situatie en verloren zingeving? Het zoeken naar zingeving wordt niet geformuleerd als een cognitief probleem. Het gaat om persoonlijke intensiteit. Doel is via nieuwe ervaringen te werken aan nieuwe inzichten en betekenissen die kunnen leiden tot nieuwe vormen van zingeving. Nieuwe ervaringen hebben in een beginsituatie van BSA vaak het karakter van een gesprek met feedback op nieuw ontdekte kwaliteiten: droogzwemmen. Pas daarna zijn de werkelijke handelingen en activiteiten die lichamelijke prikkels teweegbrengen aan de orde.

Praten over nieuwe ervaringen heeft in het begin de vorm van een dialoog tussen buurtactiverder en bewoner. In de loop van BSA wordt de dialoog een monoloog: de deelnemer leert zichzelf feedback te geven. Nieuwe ervaringen worden geëvalueerd terwijl ze plaatsvinden. De deelnemer heeft daarmee macht over zijn eigen handelen.

Van levensverhalen naar een nieuwe situatie: creatieve procesbegeleiding

Nieuwe ervaringen willen opdoen impliceert dat men het aandurft om (tijdelijk) oude ervaringen ondergeschikt te laten zijn. Om te kunnen luisteren naar iemand moet men (tijdelijk) bereid zijn de eigen mening op de achtergrond te plaatsen om ruimte te bieden aan een nieuwe mening. Nieuwe ervaringen willen opdoen, betekent oude belemmerende overtuigingen (tijdelijk) plaats laten maken voor (mogelijke) nieuwe overtuigingen. Leren onzekerheden aan te durven, is een creatieve schakel tussen de narratieve gespreksmethode en het ervaringsleren. In veilige gespreksituaties kan worden geoefend met onveilige, nieuwe situaties. Het inzichtelijk maken van het model onveilig/veilig (zie figuur 4.1) kan daarbij helpen. Voorbeelden van het oefenen van onveilige, nieuwe situaties zijn:

- veranderen van perspectief: ‘wat zou jij iemand adviseren die met dezelfde vraag naar je toe kwam?’ en situaties ook echt spelen: ‘jij bent de adviseur’;
- veranderen van houding: ‘Ik ben nu even de persoon waar je zo veel moeite mee hebt. Wat ga je tegen me zeggen? Wat gebeurt er met je?’
- jezelf complimenten geven: ‘Zeg eens tegen jezelf dat je de moeite waard bent. Vind je jezelf de moeite waard?’;
- veranderen van gesprekslocatie;
- bewegen in onbekende ruimtes;
- veranderen van directe omgeving: ‘wat is er belangrijk aan je directe omgeving? Wat zou ook anders mogen zijn?’

Oefenen met veranderende en als onveilig beschouwde situaties kan een vast onderwerp in activeringsgesprekken worden.

Ervaringsleren

Het ervaringsleren komt in beeld in de uitvoeringsfase van activerings-trajecten, wanneer deelnemers de eerste nieuwe ervaringen hebben opgedaan. In principe is elk gesprek met de buurtactieveerder een nieuwe ervaring, maar het gaat hier om concrete ervaringen die buiten het activeringsgesprek plaatsvinden en die door de deelnemer bewust of onbewust zijn ondergaan om zijn doel te bereiken. Er bestaan veel verschillende theorieën over hoe het leren door opgedane ervaringen eruit ziet. In Nederland is het model van Kolb (1984) het bekendst. Het uitgangspunt van Kolb is dat leren geworteld is in ervaringen, waarbij vier processen gezamenlijk de leercyclus vormen.

Deze leercyclus kan ook structuur bieden aan het activeringsgesprek in BSA. De vier processen die samen de leercyclus vormen (Bos en Harting 1998) worden hier beschreven.

- Aan de basis staat het dagelijks handelen waarin de mens, in contact met zijn omgeving, voortdurend ervaringen opdoet. Voor BSA zijn vooral ervaringen waarin wordt geëxperimenteerd met nieuwe gedragsvormen van belang.
- Door observatie en reflectie is de mens in staat gebeurtenissen te duiden, relaties tussen oorzaken en gevolgen te benoemen en te ontdekken wat zijn eigen bijdrage is aan hetgeen heeft plaatsgevonden.
- Om zijn waarnemingen goed te beschrijven en te begrijpen, om zelf voorspellingen te kunnen doen over de toekomst, ontwikkelt de mens allerlei vuistregels, concepten, hypothesen, theorieën en al dan niet abstracte of ingewikkelde modellen. Bij BSA wordt in de vervolgesprekken aandacht besteed aan woorden en beelden voor nieuwe situaties en hun bruikbaarheid voor de toekomst.
- Actieve ‘leerlingen’ toetsen deze ideeën dagelijks in ‘experimenten’. Steeds weer proberen zij iets nieuws om te zien of ze hun ideeën wellicht moeten bijstellen. Die experimenten leiden weer tot ervaringen, en zo begint de cyclus weer van voren af aan.

Allevier leerprocessen spelen zich af binnen een context. Bij BSA is dit de context van de buurt. Deze context bepaalt mede hoe de vier processen verlopen, hoe er vorm aan gegeven wordt en hoe dit wordt ervaren.

Van activeringsgesprekken naar samenwerkingsperspectieven

Het doel van elk activeringsgesprek in BSA is toe werken naar een dubbele afstemming. De dubbele afstemming is gericht op:

- een eigen participatieperspectief van de deelnemer;
- een samenwerkingsperspectief voor de buurtactiverder.

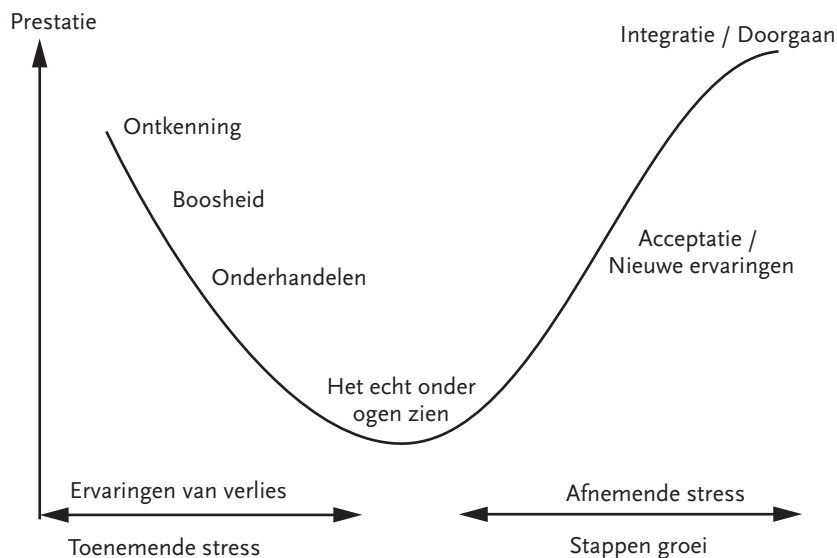
De bedoeling van deze dubbele afstemming is om gezamenlijk vorm te geven aan het activeringstraject. De deelnemer is hierbij hoofdverantwoordelijk voor zijn eigen participatieplan. De buurtactiverder ondersteunt, vraagt naar, legt verbanden, neemt zo nodig belemmeringen weg en activeert het instellingennetwerk. Om te bepalen welke instellingen in welke fase van de activeringsaanpak een rol kunnen of moeten spelen, is het zinvol stil te staan bij de ontwikkelings- en bewustwordingsfasen die door de meeste deelnemers worden doorlopen.

De verwerking van ingrijpende ervaringen

De ervaring van veel deelnemers aan BSA is dat ergens in hun leven iets verbroken is. Vaak zijn er bepaalde gebeurtenissen aan te wijzen: de dood van een kind of een ander familielid, een verbroken relatie, gezichtsverlies door verkeerde besluiten, verlies van werk of een vertrouwde omgeving enzovoort. Soms is men zich de redenen voor de breuk (nog) niet bewust. 'Ik weet dat ik tot en met mijn vijftiende een vrolijk kind was. Ik weet niet wat er gebeurde. Maar sindsdien kan ik niets meer.' Soms hebben deelnemers het gevoel in een kringetje rond te draaien en er niet uit te komen. 'Steeds weer denk ik aan de situatie van toen en word ik boos. Het maakt me zo moe.' De levenslijn lijkt onderbroken en dit blokkeert hun mogelijkheden om nieuwe activiteiten te ondernemen. Daarom is het bij veel, zo niet de meeste, deelnemers nodig om tijdens de uitvoeringsfase van het sociale activeringstraject eerst aan de verwerking van die ingrijpende ervaringen te werken.

Hiervoor is het model van Kübler-Ross (1969) heel bruikbaar. Zij onderscheidt zes fasen in de verwerking van ingrijpende ervaringen. Voor BSA zijn deze fasen belangrijk omdat ze zicht geven op de intrapsychische processen van mensen, maar ook omdat ze kunnen dienen als afsprakenkader voor samenwerking (zie figuur 4.2).⁷ De zes fasen worden hierna beschreven.

⁷ Dit zesfasenmodel is overigens ook in veel bredere zin toegepast bij het beantwoorden van de vraag hoe mensen mee te nemen in veranderingsprocessen.



Figuur 4.2: Het persoonlijk verwerkingsproces in relatie tot mogelijke prestaties

Fase 1: de fase van de eerste schok en het ongeloof, vaak uitgedrukt in ontkenning. Men weigert te geloven dat wat er gebeurd is, werkelijk gebeurd is. De pijn is te groot. Reacties als ‘Nee, het is niet waar..., het is vast een fout, dit kan niet’ zijn in deze fase vrijwel standaard. Door gewoon te doen alsof er niets veranderd is, de tanden op elkaar te zetten en door te gaan, tracht men de betekenis en de gevolgen van het gebeurde te minimaliseren. De duur van deze fase is variabel en afhankelijk van degene die het veranderingsproces inzet. Als er sprake is van opgedrongen veranderingen, dan neemt deze fase relatief veel tijd in beslag. Soms blijven mensen in de ontkenning steken. Door de ontkenning lijkt de verandering niet werkelijk te bestaan. ‘Het is gewoon niet waar.’

Fase 2: een opgedrongen onaangename verandering gaat vaak gepaard met boosheid en woede. Deze gevoelens kunnen zich naar buiten richten (naar de ander) in de vorm van verwijten, bestraffingen en pogingen iemand anders de schuld te geven. Veelal gaan dit soort uitingen gepaard met gevoelens van machteloosheid. De andere mogelijkheid is dat de boosheid zich naar binnen richt (op zichzelf). Dit uit zich dan in de vorm van zelf-verwijt, schuld en gevoelens van frustratie: ‘Had ik maar...’ Soms kan dit

ook tot aanvaarding van het eigen onvermogen leiden. 'Het is mijn eigen schuld...'

Fase 3: de fase waarin duidelijk wordt dat er geen ontkomen aan is. In een laatste poging wordt geprobeerd te onderhandelen om de oude situatie zo veel mogelijk in stand te houden en de veronderstelde negatieve effecten tot een minimum te beperken. Dan maar een lagere uitkering of naast de nieuwe vriendin van de echtgenoot de tweede vrouw zijn – maar geen breuk. Dit leidt soms tot onleefbare situaties. Er is in deze fase nog geen energie beschikbaar voor het verkennen van nieuwe mogelijkheden. Het is de fase van het onder ogen zien van wat het iemand werkelijk doet, de periode van emoties. Mensen gaan in deze fase vaak meer roken, drinken en eten en verwaarlozen hun gezondheid.

Fase 4: de fase van het echt in de put zitten. Gevoelens van gefaald hebben, eenzaamheid of zelfs wanhoop gaan hieraan vooraf en zijn een normaal verschijnsel. Het energieniveau is laag, evenals de motivatie en het zelfvertrouwen. Dit is de fase waar vrijwel iedereen onderuit probeert te komen. Men probeert uit alle macht de gevoelens die hierbij horen te vermijden, terwijl men die juist zou moeten toelaten. Vrijwel altijd blijkt dat verzet tegen die gevoelens pijnlijker is dan ze te ondergaan. Dit is ook de fase waarin de omslag naar acceptatie begint en groei naar iets nieuws mogelijk wordt. Maar vaak vallen mensen uit angst voor de gevoelens terug in fase 2 en 3 en gaan ze daarin circuleren; nu eens boos op de ander, dan weer vol zelfverwijt, vervolgens proberen een deal te sluiten enzovoort.

Fase 5: de fase waarin de verandering echt onder ogen wordt gezien en nieuwe grenzen en mogelijkheden worden verkend. Mensen zijn nu meestal erg enthousiast en actief. Men wil liever vooruit- dan terugkijken. Er is veel nieuwe energie en vitaliteit vrijgekomen, hoewel men af en toe nog terugvalt in eerdere fasen. Het vinden van een goed evenwicht tussen investeren in de toekomst en loslaten van het verleden via reflectie, en het ontdekken van nieuwe grenzen is een spannend en vaak vermoeiend avontuur.

Fase 6: de fase van het ontdekken van nieuwe betekenissen in het leven en de integratie van het nieuwe in de dagelijkse gang van zaken. Deze fase begint meestal met inkeer, na de enthousiaste verkenning van nieuwe

mogelijkheden. Soms komt de vraag op waar het nu allemaal om draaide. Mensen hebben in deze fase ook vaak de behoefte anderen te ondersteunen in de processen die ze zelf net hebben doorgemaakt. In latere stadia van deze fase is alle aandacht gericht op het eigen leven en werk en staat het nieuwe niet meer op de voorgrond.

Het zal duidelijk zijn dat de tijd waarin deze fasen doorlopen worden per persoon en per gebeurtenis varieert. Ook moet duidelijk zijn dat hier geen sprake is van een lineair proces. In de praktijk doorleven deelnemers de fasen verschillende keren.

De buurt als brandpunt voor samenwerking

Vanuit het zesfasenmodel wordt gewerkt naar een kader waarin samenwerkingsafspraken kunnen worden gemaakt tussen voorzieningen in de buurt. De intrapsychische processen en de fasen die daarin zijn onderscheiden door Kübler-Ross vormen de basis voor dit werkmodel. In elke volgende fase heeft de betrokkene weer een wat ander soort inzet van de activering of de hulpverlening nodig:

- in fase 1: luisteren en horen;
- in fase 2: luisteren en vasthouden;
- in fase 3: richten en kijken;
- in fase 4: checken en weten;
- in fase 5: kiezen en zin geven;
- in fase 6: volgen en er zijn.

In deel II van deze publicatie is dit verder uitgewerkt in de vorm van een overzicht van groeistappen en het benodigde handelingsrepertoire van de buurtactiverder of hulpverlener.

In tabel 4.1 is deze fasering gekoppeld aan de psychosociale vaardigheden van de leden van het netwerk in een hypothetische buurt.

In de tabel is te zien dat aan de fasering van Kübler-Ross mensen te koppelen zijn, op basis van hun *communicatieve vaardigheden* en de functie die ze daarmee voor andere mensen kunnen vervullen. De richtinggevende vragen daarbij zijn:

- Wie (van de mensen die in of voor deze buurt werkzaam zijn) is waar goed in?
- Wie kan die functie naar buurtbewoners op het gewenste moment vervullen?

Partners, mensen uit de buurt, activiteiten	Fase 1 Luisteren & horen	Fase 2 en 3 Luisteren & vasthouden Richten & kijken	Fase 4 en 5 Checken & weten Kiezen & zin geven	Fase 6 Volgen & er zijn
Wijkagent	xxxx			
Ouderen-consulent	xxxx	xxxx xxxx	xxxx	xxxx
Kinderwerk		xxx	xxx	
Melkboer	xxxx			
Naailes	xxxx	xxxx xxxx	xxxx	
Allochtone intermediair	xxxx	xxxx		xxxx

Tabel 4.1: Mogelijke taakverdeling binnen een netwerk op grond van communicatieve vaardigheden

Bij BSA gaat het om een andere manier van kijken naar de samenstelling van een netwerk dan gebruikelijk is. Meestal wordt gekeken naar de *statu-taire* functies van de mensen die in of voor de buurt werkzaam zijn: de thuiszorg is er voor mensen die zorg nodig hebben, het maatschappelijk werk is er voor mensen met problemen, de wijkagent is er om de gemoe-deren tot bedaren te brengen enzovoort. Ofwel: welke functies vervullen de organisaties waarvoor iemand werkt? In het zesfasenmodel speelt dit uiteraard ook een rol, want al die functies kunnen nodig zijn. Hierop komen we straks terug, bij ‘Het instellingennetwerk’. Bij BSA wordt vooral ook (expliciet) gekeken naar de persoonlijke vaardigheden van de betrokken werkers in het omgaan met mensen.

Op het moment dat er voor een buurtbewoner vanuit het instellingennet-
werk feitelijk actie moet worden ondernomen worden de volgende vragen
gesteld:

- Waar staat de buurtbewoner in zijn eigen groei (‘in welke fase zit hij’) en wat heeft hij nodig om verder te kunnen groeien?
- Waar moet de ondersteuning diens gevolg op gericht zijn en welke vaardigheden moet iemand hebben om die ondersteuning te kunnen bieden?
- Wie heeft die vaardigheden in huis en is op dit moment beschikbaar?

De communicatieve vaardigheden van een werker en de statutaire taken van de organisatie waarvoor hij werkt, staan natuurlijk niet helemaal los van elkaar. Het klassieke voorbeeld hiervan is de wijkagent, die met regelmaat de gemoederen tot bedaren moet brengen en dus over de vaardigheden moet beschikken die nodig zijn om hulp te kunnen bieden in de beginfasen van de indeling van Kübler-Ross.

Het instellingennetwerk

Bij BSA worden de instellingen dus ook geactiveerd, niet alleen voor de signalering van en contactlegging met sociaal kwetsbaren, maar ook voor de hulpverlening en activering (Brugman, Engbersen e.a. 1994). Dit gebeurt volgens de methodiek van het casemanagement. (Zie voor een beschrijving van deze methodiek hulpmiddel 6.5 in deel II.)

Daarbij fungeert de buurtactiverder als bruggenbouwer of makelaar naar de omgeving en verantwoordelijke instellingen. Daarbij gaat het om het faciliteren en organiseren van de activering, al dan niet in combinatie met een hulpverleningstraject, maar niet zelden ook om het helpen oplossen van buiten de deelnemer gelegen problemen die hem belemmeren weer actief te worden. Die problemen kunnen in de eigen sociale omgeving liggen, maar ook bij instellingen en instanties, zoals in het geval van een wachtlijst, bureaucratie of het ontbreken van een bepaald aanbod. BSA probeert ook op dit gebied via afspraken en acties resultaten te behalen. In het hiernavolgende kader over het instellingennetwerk BSA in Klazienaveen worden hiervan enkele voorbeelden gegeven.

Voorbeeld van een instellingennetwerk BSA

Het Netwerkoeverleg Oude Molenbuurt in Klazienaveen bestaat uit het maatschappelijk werk, de thuiszorg Icare (ouder- en kindzorg), Sociale Zaken, de wijkagent, het sociaal-cultureel werk, het ouderenwerk, de GGD, RAP (bureau voor ID en Wiv) en Wooncom. Dit netwerk voert eens per twee maanden overleg over deelnemers en buurtaangelegenheden. Met diverse instellingen zijn de volgende werkafspraken gemaakt:

Maatschappelijk werk

De buurtactiverders kunnen de eerste vier sessies inkopen, waarna de deelnemer kan instromen in de reguliere hulp. Zo wordt de wachtlijst

omzeild. Er zijn twee maatschappelijk werkers verbonden aan het project: een voor de hulpverlening en een voor deelname aan het netwerkoverleg.

Opbouwwerk

Het opbouwwerk zet vier uur per week extra in om de bewonersparticipatie bij de renovatie over te kunnen nemen van de sociaal werkers.

Sociaal-cultureel werk

Het sociaal-cultureel werk heeft uren vrijgemaakt om intakes te doen bij verwijzingen. Aan de hand van deze intakes wordt een specifiek aanbod ontwikkeld, eventueel samen met het maatschappelijk werk. Dit aanbod wordt opgenomen in het nieuwe jaarwerkplan.

Sociale Zaken

Sociale Zaken verleent waar mogelijk ondersteuning bij vragen vanuit het werkveld. Zij bemiddelen naar het bureau Schuldhulp, RAP en de afdeling Werkgelegenheid, verstrekken informatie en helpen de buurtactieveerders bij verwijzingen naar potentiële deelnemers. De begeleiding van cliënten van Sociale Zaken die onbetaald werk verrichten worden overgedragen aan BSA.

Ons Wereld Huuske

De kringloopwinkel en ontmoetingsplek Ons Wereld Huuske neemt stagiaires op die vanuit BSA worden verwezen. Verder helpen zij bij verhuizingen van bewoners die als gevolg van de renovatie elders moeten gaan wonen.

Ook *MOVE*, de thuiszorg en het ouderenwerk bieden stageplekken aan.

De wijkagent en *Wooncom* werken mee aan het behoud van leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Zo werd op verzoek van de buurtactieveerders rond Oud en Nieuw gebruikgemaakt van de inzet van de Stichting Veiligheidsdienst Emmen, bekostigd door Wooncom.

Afdeling Sociale Activering van de gemeente Emmen

Met deze afdeling wordt samengewerkt bij het ontwikkelen van een aantal activiteiten die zinvol zijn voor de buurt: klussendienst, school-

pleinonderhoudsploeg, sportactivering, cursus *Zorg met baangarantie*, sportactivering en digitaal trapveld.

Drenthe College

Het Drenthe College springt in op vragen van deelnemers aan BSA. Zo start volgende maand de cursus *Zeg je zegje*.

Bron: Wentink 2002

Om de functie van bruggenbouwer of makelaar goed te kunnen vervullen, is een goed registratiesysteem een onmisbaar hulpmiddel. Daarin wordt bijgehouden aan welke problemen en potenties van de deelnemer wordt gewerkt, wat de deelnemer daar zelf aan doet en welke organisaties en werkers er verder bij betrokken zijn. Goede registratie is alleen al nodig om zicht te houden op wat er gaande is, omdat de uitvoering van trajectplannen doorgaans verscheidene stappen zal omvatten, die al dan niet tegelijk genomen worden en waarbij diverse instellingen en werkers betrokken kunnen zijn. In het registratiesysteem wordt vastgelegd om welke stappen het gaat en wat het doel ervan is, wie erbij betrokken zijn en wat de resultaten en eventuele problemen bij de realisatie zijn. Zo kan de samenwerking binnen het instellingennetwerk efficiënt en doelmatig vorm krijgen. Belangrijke aandachtspunten zijn:

- voorkomen dat er langs elkaar heen wordt gewerkt;
- zorgen voor een goede overdracht als stappen op elkaar aan moeten sluiten;
- terugrapportage plegen;
- ontbrekend of gebrekkig aanbod in of rond de buurt signaleren.

Organisatie van de samenwerking

Hoe valt dit alles te organiseren? De samenwerking tussen de organisaties die betrokken zijn bij BSA wordt bij voorkeur op twee niveaus georganiseerd: op beleidsniveau en op uitvoerend niveau. Hierna geven we een handreiking voor de organisatie van de samenwerking.⁸

⁸ Deze handreiking is ontleend aan de methodiek *Perspectief op werk*, NIZW, 2002. In de landelijke pilot BSA is hier overigens geen gebruik van gemaakt. Dit had vooral te maken met de looptijd van het project.

Samenwerking op beleidsniveau: de coördinatiegroep

De samenwerking op beleidsniveau kan worden georganiseerd in de coördinatiegroep. De coördinatiegroep bestaat uit een afvaardiging van de samenwerkende organisaties, zoals de buurtactiverder, de gemeente, de politie, de maatschappelijke opvangvoorziening, de welzijnsstichting, de kerk en eventueel de moskee, het midden- en kleinbedrijf, het reïntegratiebedrijf en de thuiszorg. De afgevaardigden hebben mandaat om op beleidsniveau afspraken te maken en beslissingen te nemen. De coördinatiegroep vergadert eens per drie à vier maanden en heeft de volgende taken:

- voortgangsbewaking en jaarlijkse evaluatie van de integrale trajectaanpak en samenwerking;
- zorg dragen voor *commitment* op beleidsniveau en uitvoerend niveau;
- voorwaardenscheppend optreden voor de uitvoering.

Gelijkwaardigheid tussen de partners, flexibiliteit en creativiteit zijn randvoorwaarden voor een adequaat functionerende coördinatiegroep. Ook is het noodzakelijk dat de visie breed wordt gedragen, omdat het bevorderen van participatie en het vergroten van arbeidsmarktperspectieven van cliënten uit de opvang een gezamenlijke opgave is.

Samenwerking op uitvoerend niveau: het multidisciplinair team

Samenwerking op uitvoerend niveau is een manier om het instellingen-netwerk te organiseren. In deze opvatting wordt BSA niet gedragen door de persoon van de buurtactiverder, maar door een multidisciplinair team (MDT). Dit team bestaat uit activeerders en hulpverleners uit de samenwerkende organisaties. Per organisatie wordt een achterwacht aangewezen. Ook huisartsen, pastoraal werkers, de wijkagent en anderen kunnen participeren in het MDT.

Het MDT heeft als taak activeringstrajecten te starten en deelnemers in die trajecten te begeleiden. Elk lid van het MDT doet dit vanuit de eigen discipline en visie. Het MDT speelt een belangrijke rol bij het uitwisselen van visies, het begrip krijgen voor elkaars visie en werkwijze en het met elkaar en met de deelnemer inzetten van een traject. Het MDT stemt concrete activiteiten op het terrein van activering, arbeidstoeleiding, ondersteunende hulpverlening en facilitering af op de vraag van de deelnemer. Hierdoor kan de inhoud van trajecten per deelnemer verschillend zijn. Het MDT bespreekt de voortgang van lopende trajecten en verdeelt taken tussen partners om trajecten te begeleiden en te faciliteren. Door de

korte lijnen en bekendheid met elkaar kan het MDT tot flexibele en creatieve oplossingen komen als er stagnatie in trajecten dreigt.

Synergie

BSA gaat uit van de synergie tussen de verschillende disciplines: door vanuit verschillende deskundigheden en referentiekaders integrale trajecten in te zetten kunnen deelnemers adequater worden ondersteund en kan uitval worden voorkomen. Verschillen in kerntaken en visie van de disciplines leiden tot verschillen in aanpak en werkwijze. Het gemeenschappelijk doel is de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de deelnemer te bevorderen. De verschillende werkwijzen kunnen daar op hun verschillende manieren aan bijdragen. Voor de synergie tussen de disciplines is het belangrijk te erkennen dat de verschillende methoden elkaar kunnen aanvullen.

Een voorwaarde om die synergie te realiseren is een evenwichtige en structurele vorm van samenwerking. Voor een evenwichtige samenwerking zijn wederzijds respect en erkenning van elkaars expertise nodig. Openheid en flexibiliteit zijn van belang om van elkaar te leren en naar elkaar toe te groeien. Het MDT is de plek waar de samenwerking op structurele wijze vorm kan krijgen. Praktische voorwaarden voor een goede samenwerking in het MDT zijn continuïteit in contactpersonen en het functioneren van een voorzitter, die overzicht houdt, verschillen in verwachtingen boven tafel krijgt en aanstuurt op afspraken en consensus over trajecten.

De contactpersonen

Het is belangrijk dat het team een open netwerkstructuur heeft, want in de praktijk zal het om steeds weer andere situaties en combinaties van werkers gaan. De contactpersonen zijn afgevaardigden van hun organisaties en instellingen, die binnen de eigen organisatie zorg dragen voor de afstemming van interventies op die van anderen, de terugkoppeling van relevante informatie over trajecten naar andere betrokkenen en de registratie van de voortgang en resultaten van trajecten. Voor de andere contactpersonen in het MDT is de contactpersoon het eerste aanspreekpunt. Deze werkzaamheden kosten extra tijd, gemiddeld drie uur per week. De eigen organisatie van de contactpersoon moet hem de mogelijkheden daarvoor bieden.

Resumé: methodische bouwstenen

De buurt kan naast de functie van vindplaats voor sommige bewoners in beperkte mate ook de functie van springplank tot activering vervullen. 'De buurt' moet dan ruimer worden gezien dan de activiteiten in de buurt waaraan buurtbewoners zouden kunnen meedoen of die zij zouden kunnen opzetten. Ook de instellingen en personen die in of voor de buurt werkzaam zijn en met bewoners communiceren, zijn belangrijk bij het geven van een andere wending aan het leven van sommige buurtbewoners.

In BSA wordt gewerkt aan het ontwerpen en realiseren van participatieperspectieven van bewoners. Er wordt gewerkt aan zelfrespect, zelfvertrouwen en toekomstwensen. Daartoe is een veilige situatie essentieel en om die te creëren zijn onder meer gesprekstechnieken nodig die ruimte bieden aan de leefwereld van deelnemers, zoals de narratieve gespreksmethode, gespreksmethoden uit de creatieveprocesstheorie en het ervaringsleren.

Doel van elk activeringsgesprek is het bereiken van een dubbele afstemming. Deze is gericht op een eigen participatieperspectief van de bewoner en een samenwerkingsperspectief voor de buurtactiverder. De meeste mensen die gebruikmaken van sociale activering moeten door een diep dal heen. Vaak moeten zij ingrijpende ervaringen verwerken. In dat proces zijn zes fasen te onderscheiden. De fasen zijn: ongelooft en ontkenning; woede en machteloosheid, pogen te ontsnappen, echt in de put zitten, erkenning en nieuwe initiatieven, ontdekking en integratie van het nieuwe.

Op basis van dit zesfasenmodel kunnen samenwerkingsafspraken worden gemaakt tussen voorzieningen in de buurt. Er ontstaat dan een andersoortige taakverdeling in het instellingennetwerk BSA dan gebruikelijk is, omdat lokale actoren niet (alleen) worden ingedeeld naar de statutaire taken van de organisatie waarvoor zij werken, maar (vooral ook) naar hun communicatieve vaardigheden. De richtinggevende vragen daarbij zijn: wie is waar goed in en heeft ook de mogelijkheid om die kwaliteit voor buurtbewoners in te zetten?

De buurtactiverder fungeert als makelaar en bruggenbouwer naar de omgeving en instellingen in de buurt. Om de functie van makelaar te kunnen vervullen, is een registratiesysteem onmisbaar. Daarin wordt bijgehouden aan welke problemen en potenties van de deelnemer er wordt

gewerkt, wat de deelnemer zelf doet en welke organisaties en werkers er verder bij betrokken zijn. Het formaliseren van de samenwerking tussen de organisaties die betrokken zijn bij BSA wordt bij voorkeur op twee niveaus gerealiseerd: op beleidsniveau en op uitvoerend niveau. Op beleidsniveau kan de samenwerking worden georganiseerd in de coördinatiegroep. Participanten hebben mandaat om op beleidsniveau afspraken te maken en te beslissen. De coördinatiegroep heeft de volgende taken:

- ontwikkelen en uitdragen van een gezamenlijke visie op BSA;
- voortgangsbewaking en zorg dragen voor commitment op beleidsniveau en uitvoerend niveau;
- voorwaardenscheppend optreden voor de uitvoering.

Tot slot geven we een overzicht van alle bij dit hoofdstuk behorende instrumenten die in deel II van deze publicatie zijn uitgewerkt:

- hulpmiddel: educatieve benadering in BSA;
- hulpmiddel: lineaire en circulaire leerprocessen;
- hulpmiddel: werkmodel voor de vorming van het instellingennetwerk BSA;
- hulpmiddel: van vertrouwen opbouwen tot eigen dynamiek in de buurt: de wip.

5 Randvoorwaarden voor samenwerking en sturing

Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken hebben we laten zien dat BSA een goede methode is om sociale activering breed, vraaggericht en outreachend in gang te zetten en uit te voeren. Gekeken is naar de buurt als vindplaats (van sociaal kwetsbaren) en als springplank (voor mensen die actiever willen deelnemen aan de samenleving). En passant kwam daarbij ook de buurt als brandpunt van samenwerking aan de orde. In dit hoofdstuk gaan we in op de voornaamste beleidsmatige en organisatorische voorwaarden.

Dit hoofdstuk gaat over lokale bestuurders en hun adviseurs. Bestuurlijke betrokkenheid is essentieel, want voor BSA is samenhang en samenwerking op diverse niveaus noodzakelijk: op het niveau van de individuele activering, de samenwerking tussen organisaties en werkers en de koppeling van financieringsstromen. Dit vereist regie. Deze regiefunctie kan op verschillende manieren worden ingevuld. De keus ligt op een continuüm van het organiseren van casemanagement in engere zin tot integraal beleid ten behoeve van een integrale aanpak waarin ook de ruimtelijke en maatschappelijke oorzaken van sociale uitsluiting aan bod komen.

In beide gevallen doen zich vragen voor die als het ware vragen om een antwoord. Wat betreft de regie over het casemanagement wordt uiteengezet hoe en waarom op een goede manier de aansluiting tot stand gebracht kan worden tussen 'oude' vormen van samenwerking en het 'nieuwe' inkoopmodel. Ook wordt de financiering van activeringstrajecten voor arbeidsongeschikten en werklozen met een uitkering van UWV belicht. Vervolgens wordt ingegaan op de regie over een integralere aanpak. De samenwerking bij en medefinanciering van BSA wordt bekeken vanuit het kader van een herstructurerings- of gebiedsontwikkelingsplan ter vergroting van de leefbaarheid in een werkgebied.

Een geheel ander punt is dat de functie van buurtactiverder gemakkelijk kan leiden tot burn-out, tenzij daar vanuit de organisatie waarvoor hij werkt preventief rekening mee wordt gehouden. Het gaat om maatregelen in de personele sfeer en de organisatie van het werk. Niet elke organisatie is daar geschikt voor. De criteria waaraan zo'n organisatie moet voldoen komen ook aan de orde. Ten slotte, onder 'Vragen en knelpunten', komen vier beleidsmatige aandachtspunten – of zo men wil beperkingen – van BSA aan de orde.

Samenwerking in het kader van casemanagement: de spanning tussen openbare aanbesteding en reguliere samenwerking

In de periode voorafgaand aan de invoering van de nieuwe Algemene bijstandswet (1996), de decennia van de stadsvernieuwing, het probleem-cumulatiegebiedenbeleid en de sociale vernieuwing, werd wat betreft de activering van (leden van) achterstandsgroepen gestreefd naar vormen van sectoroverstijgende en publiek-private samenwerking die globaal als samenwerkingsmodel op basis van subsidies worden aangeduid. Overal – dus ook in Nederland – was men namelijk tot het inzicht gekomen dat sectoroverstijgende samenwerking geboden is voor de overwinning van de complexe en meervoudige problematiek van mensen en groepen die kampen met armoede en uitsluiting. Het lag voor de hand dat deze samenwerking zich toespitste op gebieden (buurten, wijken) waar relatief veel armoede en uitsluiting voorkwam (woongebieden met lage huren) en waar de woon- en leefomgeving op zich ook tot sociale uitsluiting aanleiding gaf (Van Splunteren en Tenhaeff 1996, p. 14).

Ogenschijnlijk maakt dit samenwerkingsmodel in Nederland op het moment weinig kans meer om toegepast te worden bij de activering en reïntegratie van cliënten van de dienst Sociale Zaken c.q. de dienst of het Centrum voor (Zorg,) Werk en Inkomen. Deze dienst dient sinds 1 januari 2002 een inkoopmodel te volgen, waarin de uitvoering van trajecten openbaar, marktconform, dient te worden aanbesteed.

Wat is aanbesteden?

‘Aanbesteden is het verwerven van goederen, diensten en werken van derden van gewenste (duurzame) kwaliteit, met zo weinig mogelijk risico’s tegen zo gunstig mogelijke condities en prijs teneinde de doelstellingen van de aanbestedende dienst te realiseren. Feitelijk komt dit neer op planmatig inkopen op basis van een bestek, ook wel professioneel inkopen genoemd.’

Bron: StimulanSZ 2001, p. 4

Hierbij geldt overigens dat niet Europees hoeft te worden aanbesteed als het om bedragen lager dan 214.000 euro gaat en dat ook bij hogere bedragen ontheffing van de Europese richtlijn kan worden gevraagd, mits het gaat om onder andere de volgende diensten:

- plaatsing van personeel;
- (beroeps)onderwijs;
- bevordering van gezondheid en maatschappelijke participatie.

Wel moet de gemeente in dat geval zelf normen opstellen voor de wijze van en de controle op de aanbestedingen. Een voorbeeld van zo’n norm is: bij bedragen tussen de 10.000 en 100.000 euro dienen er ten minste drie offertes te worden ingewonnen (StimulanSZ 2001, p. 6 e.v.).

Het laat zich raden dat dit inkoopmodel reguliere samenwerking met andere voorzieningen en diensten in of voor het werkgebied van BSA, zoals die brede welzijnsorganisatie en dat programma voor opvoedingsondersteuning, behoorlijk kan frustreren. In principe is dat ook de bedoeling van het inkoopmodel; reguliere samenwerking op het vlak van activering en arbeidstoeleiding is nu uit den boze. Onder de kop ‘Hoe wordt omgegaan met huidige (subsidie)relaties?’ werd hierover door StimulanSZ in 2001 geschreven dat de bestaande relaties met uitvoerende organisaties, al dan niet in de subsidiaire sfeer, binnen twee jaar geleidelijk moeten worden afgebouwd. *Alleen wanneer bepaalde activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van educatie of welzijn, (nog) niet op de markt worden aangeboden, kan de gemeente gebruikmaken van lokale gesubsidieerde instel-*

lingen.⁹ Niettemin zullen deze relaties uiteindelijk, net als alle andere aanbieders, meedraaien in de aanbestedingen van de gemeente.¹⁰

Van partner naar opdrachtgever

‘Gemeenten moeten zich goed realiseren dat hun plaats verschuift van partner naar opdrachtgever. Dit houdt in ieder geval in dat de aanbestedende dienst harde eisen kan stellen. (...) [Deze] dienst zal in samenwerking met de uitvoerder invulling geven aan de uitvoering van de reïntegratieactiviteiten. Hierbij wordt de uitvoering regelmatig beoordeeld op basis van vooraf vastgestelde criteria. In de uitvoering en communicatie blijft de gemeente natuurlijk wel een partner; uiteindelijk is het doel een zo goed mogelijk resultaat voor de cliënten te bereiken, waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer nauw samen dienen te werken.’

Bron: StimulanSZ 2001, p. 21

Gezien het belang van samenwerking voor BSA betekent het bovenstaande dat er in de ‘relationele sfeer’ het nodige geregeld moet worden, en wel op een nieuwe manier. Dat is een ingewikkelde zaak, die de werkers die uitvoering aan BSA geven niet alleen kunnen uitvoeren en waarbij ze actieve steun van(uit) het gemeentebestuur nodig hebben. In de voorgaande hoofdstukken zagen we dat BSA staat of valt met diverse vormen

⁹ Cursief van de auteur. De Wiw biedt hiervoor de ruimte door te stellen dat het gemeentebestuur de werkzaamheden *zo veel mogelijk* laat verrichten door een natuurlijk persoon of rechtspersoon die in het kader van de uitoefening van beroep of bedrijf de inschakeling van personen in de arbeid bevordert (Artikel 8 lid 2). Zie de brief d.d. 18-12-2001 van de minister van SZW aan de Voorzitter van de Tweede Kamer inzake ‘Aanbesteding reïntegratie gemeenten’, p. 4.

¹⁰ Overigens is de gedachte dat instellingen met een BTW-vrijstelling van mededinging moesten worden uitgesloten, gelukkig van de baan. In plaats daarvan compenseert het Rijk nu de additionele BTW-kosten die voor gemeenten ontstaan door de nieuwe aanbestedingsregels. Zie: - idem -, p. 2.

van samenwerking. Twee soorten relaties zijn voor BSA essentieel (Brugman, Engbersen e.a. 1994, p. 61):

- 1 een signaleringsnetwerk dat bestaat uit contactpersonen in de buurt, voor de opsporing van en contactlegging met sociaal kwetsbare personen, ook uit andere groepen dan die van ontvangers van een bijstandsuitkering;
- 2 een instellingennetwerk dat bestaat uit beroepskrachten die voor de buurt werkzaam zijn, om de deelnemers snel en adequaat te kunnen verwijzen en geïnformeerd te blijven over hun vorderingen.

De samenwerkingsvormen zijn natuurlijk geen doel op zichzelf. Ze moeten functioneel zijn voor het bereiken van vier subdoelen waarvan er in de bovenstaande alinea terloops al drie aangeduid zijn, namelijk:

- a opsporing van en contactlegging met de brede doelgroep van ‘sociale uitsluiting’;
- b snelle en adequate verwijzing, in het bijzonder van deelnemers met complexe en/of meervoudige problematiek;
- c adequate informatie, uiteraard met inachtneming van de privacy van de deelnemers, over de voortgang van uitgezette (deel)trajecten;
- d het doen opzetten, bij gebleken noodzaak, van activiteiten in of voor de buurt door instellingen die in of voor de buurt werkzaam zijn.¹¹

We adviseren deze subdoelen zo vroeg mogelijk, dus liefst voor de aanvang van BSA, nader te concretiseren. Doorgaans wordt alleen doelstelling a vooraf enigszins geconcretiseerd (in de vorm van het beoogde aantal deelnemers), maar worden wat betreft de samenwerking rond de overige drie subdoelen en de beoogde resultaten daarvan de mogelijkheden nog opengelaten. Er blijven dan vragen bestaan zoals: van welke instelling mag nu feitelijk welke bijdrage worden verwacht? En wat zouden de consequenties kunnen zijn als zij deze verwachtingen niet zouden waarmaken? Niet concreet omschreven doelen zullen gaandeweg problemen opleveren. Dan kan een situatie ontstaan waarin de buurtacti-

¹¹ In hulpmiddel 8.2 (deel II), de taak- en functieomschrijving van de buurtacti-
veerder, is deze taak omschreven als: ontwikkeling en organisatie van buurtac-
tiviteiten in samenwerking met de genoemde netwerken).

veerder zich persoonlijk voor het inrichten en onderhouden van de samenwerking verantwoordelijk gaat voelen. Het risico op afbranden neemt daarmee voor de buurtactiverder sterk toe. In de taak- en functieomschrijving van de buurtactiverder staat immers dat hij verantwoordelijk is voor de vormgeving aan die samenwerking en het halen van de beoogde resultaten, maar zonder hulp vanuit het bestuurlijk niveau is dat ondoenlijk.

Het inkoopmodel zien we niet als een gevaar voor de afstemming en samenwerking, maar juist als een hulpmiddel om tot de zo gewenste operationalisering van de intentie tot samenwerking te komen. Van de nood kan in dit geval dus een deugd worden gemaakt. Door concreet te benoemen welke producten de samenwerking zal opleveren – het ‘verproducten van de samenwerking’ – krijgt de opdrachtgever de gelegenheid te beoordelen of hij daarvoor wil betalen en wat hem dat waard is. Hier volgen enkele praktische tips voor de manier waarop deze producten nader kunnen worden omschreven, in de fase van het inrichten van BSA:

- *opsporing van en contactlegging*
Het gaat om het opsporen van en contact leggen met ‘x’ personen met een bijstandsuitkering, ‘y’ UWV-cliënten en ‘z’ overige deelnemers. Indien leefbaarheid in de buurt een issue is, kan zowel het aantal probleemhuurders dat men wil bereiken als het aantal personen dat de dupe is (geweest) van overlast nader worden benoemd.
- *snelle en adequate verwijzing*
Dit gebeurt bij voorkeur op basis van productafspraken, waarin aard, omvang en doel van de samenwerking worden vastgelegd. Bij de voorbereiding van trajectplannen zijn de sociale dienst/CWI en in dit kader ook UWV de belangrijkste partners. Bij de uitvoering van trajectplannen zijn de meest voorkomende verwijzingen die naar het regionaal opleidingscentrum, de vrijwilligerscentrale, het algemeen maatschappelijk werk, de geestelijke gezondheidszorg en het welzijns-werk.
- *uitwisseling en monitoring*
Leg bij het maken van de productafspraken ook vast welke informatie wordt geregistreerd en uitgewisseld en hoe dat gebeurt (mede met het oog op de privacy van de deelnemers). Door dit goed te regelen kan tevens systematisch worden gerapporteerd over de voortgang van de samenwerking. Bovendien kan er bij de betrokken instellingen een gevoel van mede-eigenaarschap ontstaan.

– *nieuwe activiteiten*

Het gaat om ontbrekende activiteiten in of voor de buurt, waarvan tijdens de uitvoering van BSA zou kunnen blijken dat het goed zou zijn als ze er waren. Denk bijvoorbeeld aan een cursus waarvoor vrouwen nu een eind moeten reizen, waardoor zij afhaken of ervan afzien. Omdat bij de start nog niet bekend is om welke activiteiten het gaat, kan er alleen een principeafpraak over worden gemaakt. Toch heeft het zin om het commitment vast te leggen.

Door op deze wijze de samenwerkingsintenties te operationaliseren, krijgt de wethouder c.q. het gemeentebestuur tevens concrete handvatten om instellingen aan te spreken op hun bijdrage aan de uitvoering van BSA. Desgewenst kan de gemeente samenwerking afdwingen door in de subsidievoorwaarden van welzijnsinstellingen op te nemen dat zij BSA een plek geven in hun werkplannen en er middelen (zowel tijd als plaatsen bij cursus- en vrijwilligersactiviteiten) voor reserveren. Ook bij de behandeling van uitbreidings- en vestigingsplannen van instellingen kan dit een punt van aandacht zijn. Zo kan de gemeente de uitvoering van BSA rechtstreeks ondersteunen.

Kortom, wethouder en gemeenten moeten niet alleen aangeven dat er samengewerkt moet worden, maar zij moeten er daadwerkelijk de regie over voeren door precies aan te geven waartoe en door wie zij wensen dat er wordt samengewerkt. Dit is mogelijk door niet alleen de onderdelen van BSA in te kopen, maar ook aan te geven hoe die onderdelen met elkaar moeten samenhangen. Daarmee worden de gewenste vormen en doelen van samenwerking geconcretiseerd.¹²

De financiering van activeringstrajecten voor arbeidsongeschikten en werklozen met een uitkering van UWV

Een van de vormen van samenwerking bij BSA waarover de gemeente de regie dient te voeren, is de samenwerking tussen de inkopers van trajecten. De sociale dienst hoeft – en hoort – namelijk niet de enige inkoper van BSA te zijn. Veel trajecten in BSA zullen immers betrekking

¹² Voor BSA is een cliëntvolgsysteem ontwikkeld dat niet alleen zicht geeft op de uitkomsten van de activeringstrajecten, maar ook op de samenwerking eromheen. Dit systeem is op cd-rom verkrijgbaar bij het NIZW.

hebben op buurtbewoners met andere bronnen van inkomsten dan een algemene bijstandsuitkering. Het kan gaan om cliënten van de sociale dienst met een andersoortige uitkering of om buurtbewoners met andere bronnen van inkomen.

De groep personen met een aanvullende of bijzondere bijstandsuitkering bestaat uit:

- ouderen met (vrijwel) alleen AOW die bijzondere uitgaven hebben;
 - allochtone ouderen met een onvolledig opgebouwd AOW;
 - andere personen met een laag inkomen die bijzondere uitgaven hebben (waaronder overigens veel ontvangers van algemene bijstand).
-

Het ligt voor de hand dat sociale activering desgewenst ook voor andere cliënten van de sociale dienst wordt ingekocht. Het verdient aanbeveling dit expliciet te vermelden in de aanbesteding van sociale activering.

De deelnemers met andere bronnen van inkomen dan (algemene dan wel bijzondere) bijstand en AOW (al dan niet aangevuld met een klein pensioen) zullen hoofdzakelijk (geheel of gedeeltelijk) arbeidsongeschikten en personen met een werkloosheidsuitkering zijn. Voor de financiering van de sociale activering van deze personen moet een verbinding tot stand gebracht worden met het regiokantoor van UWV.¹³ De Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet rea) biedt UWV namelijk de mogelijkheid tot financiering van sociale activering. Tot voor kort (dat wil zeggen in 2001) waren zij daarvan overigens nauwelijks op de hoogte. Om deze mogelijkheid te benutten was bovendien een samenwerkingsstructuur tussen UWV en de gemeente nodig, en deze ontbrak veelal nog. In de praktijk was het dan ook niet eenvoudig deze financieringsmogelijkheid te benutten. Medio 2001 was nog niet één gemeente erin geslaagd de finan-

¹³ Uitvoering Werknemersverzekeringen. In UWV zijn per 1 januari 2002 zijn het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) en GAK, Guo, Cadans, Bouwnijverheid en Uszo (uvi's) samengegaan. Zie voor nadere informatie www.uwv.nl.

ciering van een socialeactiveringstraject concreet via een uvi (uitvoeringsinstelling) te regelen. Als gemeenten met deze groepen aan de slag waren gegaan ging het om zogeheten zelfmelders, en deze trajecten werden doorgaans incidenteel gefinancierd uit eigen middelen, het Wiv-budget of de bijzondere bijstand (ISSA 2001, p. 6-7).

Maar hoe zou het moeten? Hoe kan de deelname aan sociale activering van mensen met een WAO-uitkering en een WW-uitkering op een structurerender manier geregeld worden? Dit is uitgezocht door het Informatie- en Servicepunt Sociale Activering (ISSA).¹⁴

Hoe kunnen WAO'ers en WW'ers deelnemen aan sociale activering?

- 1 'In artikel 2, lid 1, van de Wet inschakeling werkzoekenden (Wiv) is de reikwijdte van de gemeentelijke zorgplicht vastgelegd. Uitgangspunt is dat de gemeente zorg draagt voor voorzieningen voor in de gemeente woonachtige langdurig werklozen, uitkeringsgerechtigden en jongeren, die kunnen leiden tot inschakeling in het arbeidsproces dan wel sociale activering en een zelfstandige bestaansvoorziening bevorderen.'
- 2 'Per 1 januari 2002 zijn in het nieuwe artikel 2, lid 2, van de Wiv *personen die een WAO- of WW-uitkering ontvangen* van Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV) uitdrukkelijk van de *gemeentelijke zorgplicht uitgesloten*. Dat is een breuk ten opzichte van het verleden. Deze uitkeringsgerechtigden vallen nu dus onder de verantwoordelijkheid van UWV.'
- 3 'In overleg met UWV kan de gemeente die zorg voor activering voor de WAO'er en WW'er wel weer van UWV overnemen. In het derde lid van artikel 2 van de Wiv wordt de zorgplicht voor deze groep weer bij de gemeente gelegd, wanneer na overleg met UWV blijkt dat UWV betrokkenen geen reïntegratieplan aanbiedt. De gemeente kan dan de Wiv-voorzieningen inzetten (en in het geval van dienstbetrekking bij het ministerie [van Sociale Zaken en Werkgelegenheid] declareren).'

¹⁴ Het ISSA was tot september 2002 een samenwerkingsactiviteit van de ministeries van SZW en VWS en is thans een activiteit van de VNG.

- 4 'In het vierde lid van artikel 2 van de Wiw wordt UWV de mogelijkheid geboden zijn reïntegratietaak te laten uitvoeren door [d.w.z. in te kopen bij] de gemeente waarin de uitkeringsgerechtigde woonachtig is.'

Bron: ISSA 2002, p. 10-11

In het geval van arbeidsgehandicapten bieden de artikelen 22 en 23 van de Wet rea UWV uitdrukkelijk de mogelijkheid tot het inkopen van activiteiten die vallen onder de officiële definitie van sociale activering. In het volgende kader is aangegeven om wat voor activiteiten het mag gaan.

Uit artikel 22: voorzieningen

'UWV kan aan de arbeidsgehandicapte (...) voorzieningen toekennen die strekken tot behoud of herstel van de arbeidsgeschiktheid of de arbeidsgeschiktheid bevorderen. Onder voorzieningen (...) worden in ieder geval verstaan: (a) scholing of opleiding; (b) voorzieningen die nodig zijn voor het kunnen verrichten van scholing en opleiding als bedoeld in onderdeel a; (c) voorzieningen die nodig zijn voor het kunnen verrichten van arbeid op een proefplaats als bedoeld in artikel 23 (...) en voor het kunnen deelnemen aan andere activiteiten die bevorderlijk zijn voor de inschakeling in de arbeid.'

Uit artikel 23: reïntegratie-uitkering bij proefplaatsing en scholing

'UWV kan aan de arbeidsgehandicapte (...) een reïntegratie-uitkering toekennen indien hij: (a) op een proefplaats bij een werkgever onbeoordeelde werkzaamheden gaat verrichten; (b) een naar het oordeel van UWV noodzakelijke scholing of opleiding gaat volgen.'

Bron: www.ctsv.nl: tekst van de Wet rea

We raden aan het UWV-kantoor in de regio van meet af aan in de plannen te kennen en een voorstel tot medefinanciering te doen. Dit voorstel zal de vorm krijgen van een principeafpraak over een minimum- en maximum-aantal activeringstrajecten op jaarbasis met UWV-cliënten (bijv. 10-16

trajecten in het eerste jaar). Met andere woorden, ook hier wordt het eerder besproken inkoopmodel gevolgd. Het is verstandig een minimum-aantal trajecten te noemen om aan het eind van het jaar echt iets te evalueren te hebben, zodat met UWV te zijner tijd een onderbouwd besluit kan worden genomen over de voortgang en de wijze waarop.

Samenwerking en (mede)financiering uit een oogpunt van leefbaarheid en sociale cohesie: ook de maatschappelijke oorzaken komen aan bod

In het begin van dit hoofdstuk werd aangestipt dat samenwerking in het kader van een gebiedsgerichte aanpak meer kan opleveren dan de activering en arbeidstoeleiding van een verzameling kansarme en moeilijk bereikbare personen. Het hoofddoel van BSA is en blijft de reïntegratie van sociaal kwetsbaren, maar door middel van BSA valt er soms ook winst te behalen op het terrein van de vergroting van de leefbaarheid en sociale cohesie in de buurt. Dit is van waarde voor BSA, omdat daarmee zowel de opsporing van mensen die in isolement verkeren, als de aanpassing van het voorzieningenaanbod aan hun mogelijkheden en behoeften, beter mogelijk wordt. Bovendien komen zo de ruimtelijke en maatschappelijke oorzaken van sociale uitsluiting in beeld.

Grotestedenbeleid

Als het gaat om een buurt of wijk die aandachtsgebied is voor het grotestedenbeleid, in een van de 25 zogeheten grote steden in Nederland, kan BSA vanuit de hierboven geschetste optiek aansluiting zoeken bij het samenwerkingsverband en de middelen voor vergroting van de leefbaarheid aldaar. In 's-Hertogenbosch (Dekkers, Riksen e.a. 2002, hoofdstuk 1) en de Rotterdamse deelgemeente Hoogvliet (Akker, Koster e.a. 2002, p. 47-50) is dit met succes gedaan.

Hoe BSA in 's-Hertogenbosch onderdeel werd van het grotestedenbeleid

'De Haren, De Donk en De Reit zijn drie typische jaren-zeventigwijken, met woonerven en voornamelijk eengezins(huur)woningen. Het gebied (...) [telt] in totaal 6.000 bewoners. Sociaal-economisch wordt het getypeerd als een echte slaapwijk met nauwelijks voorzieningen. De bevolking bestaat voornamelijk uit gezinnen met kinderen (...) In vergelijking met het stedelijk gemiddelde [is] het aandeel eenoudergezinnen

er aanzienlijk hoger (...) Het aantal werkzoekenden en bijstandsgerechtigden is relatief hoog. Jongeren in de drie wijken vervelen zich en hun gedrag leidt bij andere bewoners weer tot gevoelens van onveiligheid. Veel bewoners hebben problemen op medisch, psychisch, financieel en/of sociaal terrein (...) die vooral achter gesloten deuren blijven. Veel bewoners ervaren eenzaamheid, zijn geen lid van verenigingen en hebben nauwelijks of geen contact met andere mensen in het gebied (...) De fysieke inrichting van het gebied (...) wordt als onveilig beleefd; in de wijken wordt meer ingebroken dan elders in de stad, er zijn veel donkere en onveilige plekken en drugsdealers drijven er hun handel. Het gebied (...) is daarom één van de zeven aandachtsgebieden (...) die vallen onder het grotestedenbeleid van de gemeente. Vanuit dat (...) beleid is er (...) een herstructureringsproject gaande. Het herstructureren van een gebied verloopt (...) in drie stappen, tezamen de wijkontwikkelingsstrategie geheten. De drie stappen zijn: wijkanalyse, wijkvisie en wijkontwikkelingsplan. Het wijkontwikkelingsplan geeft aan in welke richting de kwaliteit van het leef- en woonmilieu (...) zich zou moeten ontwikkelen, zodat de buurt ook op langere termijn blijft functioneren. Aanvankelijk was er door de gemeente en woningcorporaties (...) een wijkplan bedacht dat slechts gericht was op de fysieke aspecten van leefbaarheid (...) Het plan behelsde een grootscheepse herinrichting van het gebied. Bij de presentatie van de plannen aan de bewoners (...) ontstond veel weerstand. Het project ging niet door vanwege onvoldoende draagvlak bij bewoners. Toen de mogelijkheid zich voordeed om het project om te vormen tot een *Heel de buurt*-project [moesten] aan het (...) plan een sociaal-economische en een sociaal-maatschappelijke component worden toegevoegd. Als eerste stap vond toen een wijkanalyse plaats (...) [Deze] gaf een beeld van de stand van zaken in het gebied (...) zoals hierboven samengevat. De wijkanalyse vormde de basis voor het formuleren van een wijkvisie (...) Het onderdeel sociaal-maatschappelijke visie werd verwoord in het "meerjaren sociaal programma".' [Daarin] (...) werden ook concretere maatregelen en activiteiten voorgesteld op de vier sociaal-maatschappelijke gebieden die volgens de wijkanalyse (...) aandacht behoeften: werkloosheid en activering; opvoeding en relaties; tieners en jongeren; versterking van de sociale samenhang. Uit de eerstgenoemde maatregel vloeide het project Sociale Activering voort.'

Bron: Dekkers, Riksen e.a. 2002

Dat BSA deel uitmaakt van een integraal beleidskader voor gebiedsontwikkeling kan voor- en nadelen hebben.

Een voordeel is dat het gaat om een meerjarenplanning waarbij veel actoren betrokken zijn die deel moeten uitmaken van de netwerken van BSA. Bovendien wordt doorgaans¹⁵ een model van open coördinatie gevolgd dat ruimte biedt voor vraaggericht werken en participatief plannen. Zo kan optimaal worden ingespeeld op de mogelijkheden van bewoners en op de mogelijkheden van de wijk (i.e. voorzieningen en participatiemogelijkheden).

Een nadeel is dat zo'n open planningmodel op gespannen voet staat met dat andere beleidskader, het socialeactiveringsbeleid van de gemeente. In Den Bosch berust uitvoering van BSA bij het sociaal-cultureel werk. De samenwerking daarvan met de sociale dienst verloopt niet optimaal. Dit is het gevolg van een verschil in visie, dat niet zozeer gaat over het doel van sociale activering, als wel over de weg waarlangs dat doel bereikt moet worden en vooral over de vraag hoe lang die weg mag zijn. Wat dat aangaat staan de dienst Sociale Zaken c.q. (Zorg,) Werk en Inkomen en UWV als opdrachtgevers ontegenzeggelijk een meer gesloten planning voor. Vanuit hun optiek moet de andere partij – die primair de verbetering van de infrastructuur en het leefklimaat in het gebied ten doel heeft – juist behulpzaam zijn om de doelstelling van sociale activering te realiseren, en niet andersom.

De vraag is of het mogelijk en noodzakelijk is in zo'n geval een compromis te sluiten tussen de open en de gesloten vorm van planning. Het is wel van belang om van de spanning tussen beide planningsvormen een permanent aandachtspunt te maken. Deze spanning is een probleem dat eigen is aan vraaggericht werken – in welk beleidskader dan ook – omdat vooraf nu eenmaal niet exact duidelijk is welke activiteiten zullen worden ontwikkeld, welke beroepskrachten en organisaties daarbij nodig zullen zijn en hoe vaak of intensief hun inzet nodig zal zijn (Dekkers, Riksen e.a. 2002, hoofdstuk 3).

¹⁵ Tip: ga wel na of dit ook echt het geval is.

BSA als instrument in het kader van de herstructurering van Rotterdam Hoogvliet

‘Sociale activering is onderdeel van de veelomvattende aanpak in Hoogvliet. Het project “Heel de Buurt” concentreert zich (...) op de wijken Oudeland en Meeuwenplaat. Deze (...) waren (...) aan het verpauperen. Er ontstonden grote concentraties minima (...) “Heel de Buurt Hoogvliet” (...) richt zich op alle bewoners (...) Dus niet alleen op de grootste ‘probleemgroepen’. De volgorde van de herstructureringsplannen in de wijken bepaalt de opzet van de sociale activering in “Heel de Buurt”.

Een belangrijk instrument binnen het project zijn huisbezoeken door “Heel de Buurt”-medewerkers. Deze medewerkers zijn in dienst bij de Stichting Welzijn Hoogvliet. Nadat door de huisbezoeken individuele contacten zijn gelegd vinden portiek- en flatgesprekken plaats. Die monden uit in groepsbijeenkomsten en buurtactiviteiten rond een thema. Er wordt daarbij uit de bewoners zelf een kader gevormd voor het organiseren van allerlei evenementen en activiteiten. (...)

De rode draad in de methodiek is om vraaggericht vanuit het individu naar het buurtgerichte te werken. De acties komen in eerste instantie uit de gesprekken met individuen en in tweede instantie uit de gesprekken met groepen. Telkens gaat het erom een opening te creëren. Op individueel niveau gaat het bijvoorbeeld om bemiddeling naar werk, het aanvragen van een uitkering, schuldhulpverlening en het doorbreken van isolement. (...) Op buurtniveau zijn betrokkenheid bij de buurt, activering naar bewonersactiviteiten en sociale contacten de insteek.

De medewerker “Heel de Buurt” geeft tijdens een huisbezoek ook praktische informatie. (...) Hij wijst bewoners de weg naar instanties die hen kunnen helpen. (...) Uitgangspunt is dat de bewoner sterker staat na het gesprek en actie durft te ondernemen. Dit betekent dat de bewoner zelf een instantie belt voor een voorziening. Slaagt die “empowerment” niet, dan helpt de medewerker van SWH door verder te bemiddelen. “Heel de Buurt Hoogvliet” zet de wensen en signalen op buurtniveau om naar acties voor buurt en individu. Voorbeelden hiervan zijn kinderspelmiddagen, een straatontbijt, bijeenkomsten waar vertegenwoordigers van de woningbouwvereniging een toelichting geven op de herstructureringsplannen of waar de politie informatie verstrekt over inbraakpreventie. (...)

Een belangrijke pijler van het project is de aandacht voor het grote aantal uitkeringsgerechtigden in het gebied. Er bestaat op uitvoeringsniveau een groep met daarin de uitstroomconsulente van het arbeidsbureau, een vertegenwoordiger van de Rotterdamse Sociale Dienst, een medewerker “Heel de Buurt” en mensen vanuit de uitvoeringsorganisaties voor opleiding en toeleiding naar werk. Afstemming van de onderlinge activiteiten rond de cliënt is hier het doel. (...) Hier wordt extra invulling aan gegeven omdat de deelgemeente een stevige rol zoekt als regisseur op het gebied van sociale activering en zorgtrajecten. De doeluitkering zal in toenemende mate voor deze doelen worden ingezet. (...)’

Bron: Akker, Koster e.a. 2002, p. 47-50

Ook in gemeenten waar het grotestedenbeleid niet van toepassing is, kan sprake zijn van een samenwerkingsverband ter vergroting van de sociale cohesie en de leefbaarheid van buurt of wijk in een (beoogd) werkgebied van BSA. Voorwaarde is wel dat het gaat om een gebied met een concentratie van huurwoningen met lage huren, dat gekenmerkt wordt door verschijnselen die bij achterlating horen:

- uitval, vandalisme, verslaving, kleine misdaad;
- gevoelens van onzekerheid en – uiteindelijk – lethargie.¹⁶

Bij zo’n samenwerkingsverband zullen vooral organisaties betrokken zijn die dagelijks problemen ondervinden met die verschijnselen: bewonersgroepen, de afdeling Bewonerszaken van de toonaangevende woningcorporatie(s) in het gebied, andere daar gevestigde bedrijven, politie en justitie, GGD en GGZ, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, welzijn en onderwijs, scholen, maatschappelijk werk, opbouwwerk, opvoedingsondersteuning en wellicht nog meer. Deze organisaties kunnen op z’n minst belangrijke bijdragen in natura leveren aan de opsporing van en contactlegging met potentiële deelnemers, en aan het op de rails krijgen van betrokkenen. Wat het laatste betreft lopen, zoals de tekst over Hoogvliet laat zien, de mogelijkheden uiteen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een betalingsregeling met de huiseigenaar voor bewoners met

¹⁶ Cf. Cees de Wit: Dimensies van uitsluiting. In Tenhaeff, Eggermont e.a. 1994, p. 15.

schulden terwijl betrokkene zijn of haar leven op orde probeert te krijgen. Het kan ook gaan om de inschakeling van betrokkene als vrijwilliger in een project voor buurtverbetering als onderdeel van een traject om werk-ritme en -ervaring op te doen.

Welke organisatie is geschikt voor de uitvoering van BSA?

De gemeente dient voor de uitvoering van BSA een uitvoerder aan te stellen. Niet elke organisatie is daartoe geschikt. We schetsen hierna het profiel waaraan de uitvoerder van BSA moet voldoen.

BSA betekent maatwerk leveren. Om dat te kunnen doen moet een organisatie voldoen aan vier criteria, te weten:

- 1 voldoende gekwalificeerde menskracht;
- 2 kleinschalige organisatie van het werkproces;
- 3 handelingsruimte voor uitvoerenden om flexibel en creatief op de wensen en problemen van bewoners te kunnen inspelen, zonder hen aan hun lot over te laten;
- 4 financiële gezondheid.

De punten 1, 2 en 3 zijn van belang gezien de specifieke kwaliteiten die voor een goede uitvoering van BSA nodig zijn. Welke kwaliteiten dat zijn, was hiervoor al aan de orde. De taken en verantwoordelijkheden van de buurtactieveerder lopen uiteen van:

- het als trajectbegeleider vraaggericht werken met personen en groepen die hun wensen en behoeften veelal nog niet helder hebben, of niet goed onder woorden kunnen of durven brengen;
- tot en met het opzetten en onderhouden van een signalerings- en een instellingennetwerk (zie het begin van hoofdstuk 4) en de ontwikkeling en organisatie van buurtactiviteiten, waar mogelijk in samenwerking met deze netwerken.

De taak- en functieomschrijving van de buurtactieveerder (zie hulpmiddel 8.2 in deel II van deze publicatie) biedt een volledig overzicht van alle taken en bijbehorende functievereisten en bevat ook een overzicht van de kwaliteiten waarover de buurtactieveerder moet beschikken om vraaggericht te kunnen werken. Al met al moet de buurtactieveerder veel kunnen en aankunnen. Zelfs als een werker over al die eigenschappen beschikt, dan nog is het verstandig om niet alle verantwoordelijkheid voor BSA aan één persoon over te laten. Het gaat – zoals bij elke vorm van outreachende

hulpverlening aan mensen in complexe of meervoudige probleemsituaties – om ingewikkeld, arbeidsintensief en vaak ook aangrijpend werk. Daarom is het aan te raden werkers er niet alléén voor te laten staan en ze ook andere werkzaamheden te laten verrichten. De werkgever kan daarvoor zorgen door aandacht te besteden aan de hiervoor genoemde punten 2 en 3. Ook is het belangrijk dat:

- de functie van buurtactiverder bijvoorbeeld een duobaan is, zodat hij een naaste collega heeft om zaken mee te bespreken (intervisie) én hij zich ziek kan melden of op vakantie kan gaan zonder het gevoel te hebben dat er dingen mis zullen lopen;
- uitvoerend werkers dit werk bij voorkeur niet langer dan drie jaar achter elkaar doen, om burn-out te voorkomen. Daarbij valt te denken aan een vorm van job rotation.¹⁷

Bij de selectie van een uitvoerder voor BSA moet de opdrachtgever nagaan of met het bovenstaande rekening is, of kan worden gehouden, omdat dit de beste garanties biedt dat het werk geruime tijd naar behoren vervuld kan worden.

In hoofdstuk 3 kwam overigens nog een argument naar voren om de functie 'buurtactiverder m/v' in te vullen als een duobaan, en wel een 'duobaan m+v'. Het punt was dat vrouwelijke activeerders meer en betere resultaten behalen met vrouwelijke deelnemers terwijl mannelijke activeerders beter scoren met mannelijke deelnemers. Wat betreft de contactlegging kan hierop worden ingespeeld door de juiste intermediairs te kiezen voor het signaleringsnetwerk, maar wat betreft de trajectbegeleiding is het moeilijker.

Vragen en knelpunten

In dit hoofdstuk is ingegaan op een aantal randvoorwaarden voor de inrichting en uitvoering van BSA. Tot besluit geven we nog vier bijzondere aandachtspunten.

Allereerst past bij de informatie die is gegeven over het inkoopmodel en de rol van UWV een 'disclaimer' in de vorm van de waarschuwing dat deze

¹⁷ Zie voor de mogelijkheden op dit vlak bijvoorbeeld Van Haterd, Keijsers e.a. 1999.

is gebaseerd op de wet- en regelgeving de dato begin 2002. Daarin kunnen zich, zoals de afgelopen jaren wel gebleken is, van jaar tot jaar veranderingen voordoen.

Ten tweede leidt dit hoofdstuk tot de conclusie dat er verscheidene opdrachtgevers voor BSA zijn, of behoren te zijn. Op zijn minst zijn dat de dienst Sociale Zaken en UWV. In een vraaggerichte aanpak zou men de deelnemers eveneens als opdrachtgevers kunnen zien (cliëntenvertegenwoordiging). Daarnaast kan BSA in probleemgebieden onderdeel vormen van de bredere samenwerking in het kader van de herstructurerings-, wijkontwikkelings- of streekontwikkelingsplanning. In zo'n geval valt de regisseur van het samenwerkingsverband ook als opdrachtgever te beschouwen. Deze conclusie leidt tot de vraag hoe men moet omgaan met meerdere kapiteins op één schip. Een stuurgroep is in elk geval wenselijk, liefst onder voorzitterschap van een lid van het gemeentebestuur. Ook is het essentieel zo nauwkeurig mogelijk de volgende zaken te omschrijven:

- Wat is de gezamenlijke visie op sociale activering en de functie daarvan, zowel voor de betrokken personen en instanties als voor het werkgebied? De ontwikkeling van deze visie vindt gedurende de gehele looptijd van de activiteit plaats en is dus zeker niet tot één moment beperkt.
- Wie hecht in dat kader aan welke specifieke resultaten, op welke termijn en door wie moeten deze behaald worden, en hoe wordt de ketenverantwoordelijkheid geregeld? Daarbij hoort ook een regeling van taken en bevoegdheden voor situaties waar men niet uitkomt.

Op deze manier weet de stuurgroep precies waarop gestuurd moet worden.

Een derde aandachtspunt is het tijdsbestek. BSA valt niet van de ene op de andere dag te realiseren, alleen al vanwege de opgave om de opdrachtgevers er echt bij te betrekken. Het tijdsbestek dat nodig is om de aanpak op een degelijke manier te ontwikkelen, schatten wij al met al op vier jaar, die als volgt wordt onderverdeeld:

- twee jaar om het buurtnetwerk samen te stellen en het vraaggericht werken methodisch vorm en inhoud te geven. Hierbij hoort ook de bijscholing en begeleiding van de buurtsociaalwerkers. Dit alles gebeurt overigens terwijl er activeringstrajecten worden uitgevoerd;
- twee jaar om de samenwerking met beroepskrachten en instellingen

rond de uitvoering en follow-up van trajecten verder te ontwikkelen, te evalueren en zijn beslag te laten krijgen in de inbedding van BSA in regulier beleid.

Uiteraard kan het proces sneller verlopen naarmate een groter aantal van de benodigde samenwerkingsrelaties al bestaat.

Ten slotte een sociaal-politiek aandachtspunt: de paradox van de conjunctuurafhankelijkheid van de inspanningen voor activering en arbeidstoeleiding. Keer op keer blijkt dat er bij stagnatie en teruggang van de economische groei minder middelen beschikbaar zijn voor het opvangen en omkeren van de toenemende werkloosheid, terwijl die middelen dan juist extra hard nodig zijn. Bijna als vanzelf treedt dan ook een omslag in het arbeidsethos op: neemt de werkgelegenheid betekenisvol af, dan wordt niet-werken na enige tijd door velen ook minder afkeurenswaardig gevonden. Activiteiten zoals vrijwilligerswerk door werklozen met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt zullen dan weer bespreekbaar worden. Voor werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zal er dan weinig overblijven. Het is belangrijk dit mechanisme scherp in de gaten te houden en niet zonder slag of stoot mee te gaan in elke trend.

Tot besluit

Diverse mogelijke bronnen voor de medefinanciering van BSA zijn in dit hoofdstuk niet aan bod geweest, zoals de AWBZ – in verband met de gezondheidstoestand van veel deelnemers aan sociale activering – en gemeentelijke middelen voor de activering van specifieke doelgroepen, zoals ouderen. Ook daarmee is afstemming gewenst. Voor een volledig overzicht van de potentiële middelen voor sociale activering verwijzen we naar de publicatie *Aanbesteding van sociale activering* van Blauw e.a. (2003).

Resumé: methodische bouwstenen

Tot slot geven we een overzicht van alle bij dit hoofdstuk behorende instrumenten, die in deel II van deze publicatie zijn uitgewerkt:

- voorbeeld: belemmeringen die tijdens een huisbezoek aan de orde komen en acties die daarvan het gevolg kunnen zijn;
- hulpmiddel: acties op de diverse levensterreinen en mogelijke actoren;
- hulpmiddel: spanningsveld in de aansturing van BSA;
- hulpmiddel: taak- en functieomschrijving van de buurtactiverder;
- hulpmiddel: vaardigheden van buurtactiverders.

Epiloog

Kun je een rups leren vliegen?

Een bioloog zat op een bank en observeerde een vlinder die zich aan het ontpoppen was. Met veel moeite probeerde de vlinder zich door een nauwe opening van de cocon te wurmen. Na enkele uren observatie was de vlinder nog geen millimeter gevorderd. De krachtsinspanning van het ontpoppen leek zo groot dat de bioloog bang was dat de jonge vlinder dood zou gaan. Hoe kan ik de vlinder helpen om zich te ontwikkelen?, dacht de bioloog. Hij nam een schaar en maakte de kleine opening in de cocon iets groter. De resultaten waren verpletterend. De vlinder kon er op eigen kracht uit.

Met genoeg wachten wachtte de bioloog op het moment dat de vlinder zijn vleugels zou spreiden om weg te vliegen. Maar er gebeurde niets. Met een schok stelde de bioloog vast dat de vlinder een gezwollen lijf en verschrompelde vleugels had. De vlinder zette eerst nog enkele stappen op de grond en overleed vervolgens heel plotseling.

Wat is de moraal van dit verhaal? De bioloog was in zijn enthousiasme om het proces van verandering te willen versnellen vergeten dat verandering zich alleen van binnenuit kan manifesteren. De vlinder wordt gedwongen zich door een klein gaatje te wurmen, zodat de kleverige restbestanden van de rups afgestroopt worden. Dit proces kost tijd en is van buitenaf niet te beïnvloeden. Wel is het belangrijk de juiste omgeving te scheppen waarin het proces van ontpoppen kan plaatsvinden.

Wat betekent dit verhaal voor BSA? Persoonlijke veranderingen zijn (anders dan in veel activeringspraktijken gesuggereerd wordt) van buitenaf niet te beïnvloeden. Wel kan een klimaat geschapen worden waarin veranderingen zich makkelijker of moeilijker voltrekken. Nabijheid, vertrouwen en vraaggericht werken zijn hierbij van groot belang.

We hebben in deze publicatie beschreven hoe de activering van de vraag

en de activering van de omgeving hand in hand kunnen gaan. Hiervoor zijn buurtactieveerders nodig die de taal van de bewoners verstaan en beleidsmakers die met de buurtactieveerders willen samenwerken. Ook zijn er organisaties nodig die niet alleen vanuit hun eigen (bedrijfsmatige of beleidsmatige) logica ondersteuning aanbieden, maar deze in dienst stellen van de bewoner.

Buurtgerichte sociale activering is geen luchtkasteel. De methode BSA is in samenwerking met bewoners, buurtactieveerders en begeleidingsgroepen totstandgekomen.

Met dank aan iedereen die geholpen heeft om dit project tot een succes te maken.

Thomas Freitag

DEEL II

A Hulpmiddelen en voorbeelden: de leefwereld

Het is van belang om bij de aanvang van BSA inzicht te hebben in de leefwereld van de kandidaten voor sociale activering op drie niveaus, te weten (a) de individuele belevingen van buurtbewoners, (b) de relaties en netwerken van bewoners en (c) de geschiedenis, voorzieningenstructuur en demografische opbouw van de buurt. We bespreken achtereenvolgens:

1 Leefwereldonderzoek

- 1.1 Hulpmiddel Vijf theorieën vertaald in praktische handvatten
- 1.2 Hulpmiddel Een participatieve wijkanalyse (de LENS-methode)
- 1.3 Hulpmiddel De enquête aan huis
- 1.4 Hulpmiddel De buurtmonitor

B Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als vindplaats

Het buurtgerichte karakter van de activeringsmethode van BSA komt onder meer tot uiting in de op buurtniveau aangeboorde wervingskanalen en georganiseerde wervingsactiviteiten. De gedachte achter de buurt als vindplaats is dat een geconcentreerde en pluriforme benadering van de doelgroep binnen een vastgesteld, kleinschalig, territoriaal kader tot een verbetering van het bereik van socialeactiveringspraktijken kan leiden (Wentink 2002).

In BSA worden bewoners op verschillende manieren benaderd en uitgenodigd om zelf actief te worden. De verschillende wervings-, voorlichtings- en activeringsscenario's zijn gericht op drie verschillende belevingsniveaus van bewoners en vormen samen een scenario waarin wervings-, voorlichtings- en specifieke activeringsactiviteiten samensmelten. We bespreken achtereenvolgens:

2 Voorbereiding (basisvoorwaarden)

- 2.1 Hulpmiddel Checklist 'de vijf basisprincipes van BSA'
- 2.2 Hulpmiddel Checklist 'voorwaarden ondersteuning buurt-activeerder'
- 2.3 Voorbeeld BSA als een samenstel van communicatiekanalen

3 Contactlegging op persoonlijk niveau

- 3.1 Hulpmiddel Aankondigingsbrief voor een activeringsgesprek
- 3.2 Voorbeeld Gespreksverslag 'aansluiten bij de beleving van de bewoner'
- 3.3 Voorbeeld Gespreksverslag 'iedereen op zijn tijd'
- 3.4 Hulpmiddel Brief voor WAO-gerechtigden

4 Contactlegging via sociale netwerken van bewoners

- 4.1 Hulpmiddel Benadering van netwerken van buurtbewoners via sleutelpersonen
- 4.2 Voorbeeld Intussen kennen we de sociale samenhang in de buurt
- 4.3 Voorbeeld Activiteitenverslag 'activiteiten organiseren dicht bij natuurlijke netwerken

5 Contactlegging via lokale activiteiten

- 5.1 Voorbeeld Contactlegging via lokale activiteiten en resultaten in drie jaar
- 5.2 Voorbeeld Activiteiten gestart door een lokaal BSA-project

C Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als springplank

De derde invalshoek van BSA is die van de buurt als springplank naar maatschappelijke participatie. Daarmee wordt bedoeld op de individuele leer- en activeringsprocessen die op buurtniveau plaatsvinden of waarbij het vertrekpunt in de buurt ligt.

Dat leerervaringen in de directe leefomgeving een belangrijke rol in de ontwikkeling van mensen spelen is niet nieuw. De afgelopen jaren zijn inzichten die het schoolse leren combineren met het ervaringsleren in wijk scholen of brede scholen verwerkt tot nieuwe leerarrangementen. Programma's zoals de verlengde schooldag tonen hoe buurtnetwerken, scholen, het welzijnswerk, politie en oudergroepen samen kunnen werken om informeel leren te combineren met formeel leren. Dat leerervaringen in de directe leefomgeving een meerwaarde hebben in het stimuleren en activeren van bewoners lijkt daarentegen wel nieuw. Uitgangspunt van 'de buurt als springplank' is dat deelnemers ervaringen hebben kunnen opdoen en dat deze ervaringen uitgangspunt zijn voor individuele leerprocessen. BSA sluit daarmee aan bij een reeks van methoden die de eigen leergeschiedenis als vertrekpunt nemen voor

persoonlijke innovatie. Twee methodische elementen spelen hierin de hoofdrol:

- nieuwe ervaringen opdoen: het ervaringsleren;
- betekenis geven aan nieuwe ervaringen: ervaringsleren + educatief leren.

Deze elementen worden toegepast als onderdeel van de methodiek van het casemanagement.

6 Vraagontwikkeling

- 6.1 Hulpmiddel Educatieve benadering in BSA
- 6.2 Hulpmiddel Lineaire en circulaire leerprocessen
- 6.3 Hulpmiddel Werkmodel voor de vorming van het instellingen-netwerk BSA
- 6.4 Hulpmiddel Van vertrouwen opbouwen tot eigen dynamiek in de buurt: de wip
- 6.5 Hulpmiddel Trajectbegeleiding: de methodiek van het case-management

D Hulpmiddelen en voorbeelden: samenwerking en sturing

Samenwerking met de buurt als brandpunt is essentieel voor de realisatie van BSA. Dit aspect kan en mag niet worden overgelaten aan de buurtactieveerders alleen, die toch al erg veel in hun mars moeten hebben. De gemeente heeft in het richten en op koers houden van de buurtgerichte samenwerking een belangrijke taak.

7 Samenwerking

- 7.1 Voorbeeld Belemmeringen die tijdens een huisbezoek aan de orde komen en acties die daarvan het gevolg kunnen zijn
- 7.2 Hulpmiddel Acties op de diverse levensterreinen en mogelijke actoren

8 Sturing

- 8.1 Hulpmiddel Spanningsveld in de aansturing van BSA
- 8.2 Hulpmiddel Taak- en functieomschrijving van de buurtactieveerder
- 8.3 Hulpmiddel Vaardigheden van buurtactieveerders

A Hulpmiddelen en voorbeelden: de leefwereld

1 Leefwereldonderzoek

Dit hoofdstuk gaat over de assessmentfase van sociale activering. Daarbij is in deze publicatie gekozen voor twee accenten.

Wat de (individuele) assessment van de kandidaten voor BSA betreft is het accent gelegd op de vijf psychologische of pedagogische theorieën die in deel I zijn besproken. De reden hiervoor is dat deze invalshoeken in de meeste publicaties over sociale activering onderbelicht blijven. Elk van deze theorieën is uitgewerkt tot de ‘manier van vragen formuleren’ die eigen is voor de betreffende invalshoek. Deze invalshoeken sluiten elkaar niet uit maar vullen elkaar juist aan. Per invalshoek is aangegeven wat voor soort kennis deze kan opleveren over de ontwikkelingsvragen en -kansen van een kandidaat. Het gaat respectievelijk om kennis over de:

- vraag achter de vraag;
- behoeften van de kandidaat;
- mogelijkheden tot steun vanuit de fysieke en sociale omgeving van de kandidaat;
- mate waarin de kandidaat wordt belemmerd door een onderdrukkingssysteem;
- leerstijl van de kandidaat.

Daarnaast vindt binnen BSA een assessment plaats van de buurt. Wat zijn de potenties en problemen van het werkgebied? Daarbij worden ook de buurtbewoners zelf gehoord. Er worden drie beproefde manieren besproken, te weten de participatieve wijkanalyse, de enquête aan huis en de buurtmonitor. Hierbij is aangegeven wat de voor- en nadelen van de verschillende methodieken zijn.

1.1 Hulpmiddel: Vijf theorieën vertaald in praktische handvatten

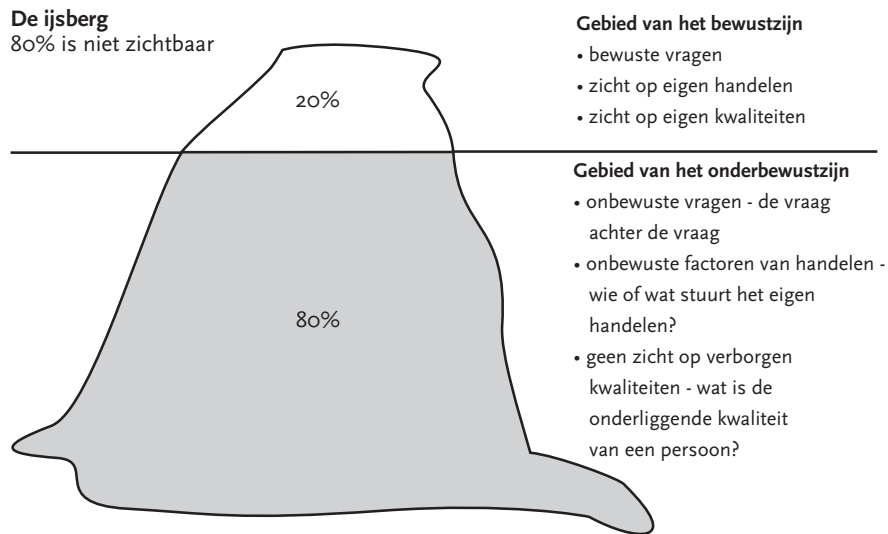
De buurtactiverder speelt een centrale rol als degene die bewoners opzoekt, hun vragen en participatiewensen in kaart brengt en in een netwerk van betrokkenen organisaties werkt aan een actieve omgeving. Voor het directe contact met buurtbewoners moet hij beschikken over een basis van (verinnerlijkte) kennis die we samenvattend als empathische sensoren benoemen. Empathische sensoren omvatten meer dan mensenkennis. Als professional heeft de buurtactiverder zicht op zijn observaties en bevindingen en kan hij deze in het netwerk met andere organisaties beargumenteren.

Duidelijk moet zijn dat we het hebben over een buurtactiverder en niet over een psycholoog, maar een feit is wel dat veel van de benodigde inzichten voortkomen uit psychologische invalshoeken. Achtereenvolgens gaan we op vijf verschillende psychologische benaderingen in. Daarbij is het niet de bedoeling deze uitputtend te behandelen. Veeleer proberen we duidelijk te maken dat vragen van bewoners uit verschillende achtergronden worden gesteld. Wij halen die elementen eruit die volgens ons bruikbaar zijn voor *Buurtgerichte sociale activering*. Aan de orde komen, heel in het kort:

- dieptepsychologie;
- humanistische psychologie,
- cultuurhistorische psychologie;
- kritische pedagogie;
- ervaringsleren (deze theorie is behandeld in hoofdstuk 2 van deel 1).

Dieptepsychologie

Iedereen kent de ervaring dat een woord op het puntje van je tong ligt maar dat de klank en lettergrepen net niet in de goede volgorde springen. ‘Vergeten’, maar niet écht vergeten; ergens opgeslagen waar we op dat moment niet bij kunnen komen. Een andere vorm van vergeten treedt volgens de dieptepsychologie op als mensen ervaringen opdoen die te pijnlijk, beschamend, verwarrend of angstaanjagend zijn. Vaak wordt daarop gereageerd met verdringing of ‘gemotiveerd vergeten’. Zo ontstaan situaties waarin mensen zich (onbewust) beschermen tegen mogelijk angstige situaties, maar daardoor ook de toegang kunnen ‘vergeten’ tot persoonlijke kwaliteiten die nauw verbonden zijn met de pijnlijke situatie.



Figuur 1.1: De ijsberg

BSA is gericht op de bewuste vragen en kwaliteiten van de bewoners, maar ook op hun onbewuste vragen en kwaliteiten; de ‘*vraag achter de vraag*’. Het belangrijkste instrument om te werken aan het bewustmaken van onbewuste kwaliteiten is, kort en goed, het stellen van de juiste vragen.

Mogelijke vragen vanuit de dieptepsychologie

- Wat betekent dit voor u?
- Zou u er ook anders naar kunnen kijken?
- Wat bedoelt u ermee?
- Kent u mensen die er anders naar kijken?
- Hoe komt het dat u deze betekenis eraan gegeven hebt?
- Wat spreekt u hierin aan?
- Hoe zijn we tot nu toe bezig?
- Hoe lijkt het u dat ...?

En via de zogenaamde gevoelsreflectie:

- Vindt u het jammer dat ...?
 - Bent u hier blij mee?
 - Klopt het dat u geïrriteerd bent over ...?
-

Humanistische psychologie

Centraal in de humanistische psychologie staat het streven naar groei. Door de bevrediging van een behoefte op een lager gelegen niveau kunnen behoeften op een hoger gelegen niveau zich manifesteren. Als voorbeeld wordt vaak de behoefte aan eten en drinken genoemd. Dit is een basis-behoefte; pas als hieraan is voldaan, zijn mensen ook in staat aan andere behoeften te werken. Leren wordt in de humanistische psychologie gezien als een aangeboren drang tot zelfontplooiing. De sociale omgeving dient ontplooiing te bevorderen en niet te belemmeren. Het is niet nieuw om de menselijke behoeften als uitgangspunt van activering te nemen. In veel arbeidsorganisaties wordt human resource management toegepast. Werk is dan geen grootheid op zichzelf meer. Werk is er om behoeften te bevredigen, iets te bereiken of iets te zijn.

Het doel van de humanistische psychologie is dus vooral zicht geven op de betekenis die iemands handelen voor hem of haar zelf heeft. De hoofdvraag is waarom – vanuit welke behoefte – iemand iets wel of juist niet doet of wil doen. Ook voor BSA is dit belangrijk, want dit geeft ruimte voor vraaggericht werken.

Mogelijke vragen vanuit de humanistische psychologie

- Wat heeft u ertoe gebracht om ...?
- Wat zijn de drijfveren om zo te doen?
- Welke redenen bewegen u ertoe om ...?
- Waarom eigenlijk?
- Op grond waarvan komt u tot zo'n standpunt?
- Wat hebt u vooral nodig?
- Wat zijn voor u noodzakelijkheden?
- Waar moet de activiteit (of het werk) aan voldoen? Waarom?
- Wat verwacht u te bereiken? Waarom is dit belangrijk voor u?
- Wat is er bereikt als het bereikt is?
- Wanneer bent u tevreden?

Daarbij is het van belang te beseffen dat de behoeften van mensen vaak (ook) gerelateerd zijn aan, of zelfs kunnen voortkomen uit, hun culturele achtergrond. Bijvoorbeeld:

- 1 In veel culturen zijn, als puntje bij paaltje komt, de eer en het aanzien van de eigen groep belangrijker dan de individuele behoeften van de groepsleden. In Noordwest-Europese culturen geldt dit in mindere mate.
- 2 In sommige culturen is vrijwilligerswerk geen acceptabel alternatief voor betaald werk, omdat het ontbreken van betaling als een gebrek aan waardering voor het werk wordt gezien. Maar er zijn ook culturen waarin vrijwilligerswerk een manier is om aanzien te verwerven.¹⁸

Dergelijke cultuureigen behoeften zijn uiteraard volstrekt legitiem. Waar het hier echter om gaat is dat er een spanning kan bestaan tussen strikt individuele behoeften en behoeften die zijn ingegeven vanuit de cultuur. We geven twee voorbeelden die aansluiten op de voorgaande tweedeling:

- 1 Een gepensioneerde vrouw kan behoefte hebben aan thuiszorg, maar mogelijk geeft zij dit niet aan omdat dit impliciet de boodschap zou kunnen inhouden dat haar kinderen niet goed voor haar zorgen.
- 2 Een vijftiger die kansloos is op de arbeidsmarkt kan eigenlijk wel zin hebben mee te doen met de burenhulp in plaats van de hele dag te kaarten in het thee- of koffiehuis, maar geeft dat mogelijk niet aan omdat hij niet uitgelachen wil worden door zijn kaartvrienden.

Voor het vaststellen van de achterliggende behoeften van mensen betekent dit vooral dat het zaak is om goed door te vragen op de achtergronden van de behoeften die men noemt (dus niet te snel tevreden zijn met een antwoord) en om op te passen voor waardeoordelen over de aangegeven behoeften.

Cultuurhistorische psychologie

Iedereen weet uit ervaring dat leren op school iets anders is dan leren in een informele omgeving. We weten dat sommigen die op school niet goed zijn in talen, deze met gemak leren als zij in het land zelf verkeren. Situaties en omgevingen kunnen meer of minder steun geven aan leren en aan leerprocessen.

¹⁸ Dergelijke cultuurverschillen doen zich overigens niet alleen tussen, maar ook binnen culturen (zoals de Nederlandse) voor en mogen dus niet simpelweg tot etnische verschillen worden herleid.

Vygotsky (Moll 1990) beschrijft dit in termen van de ‘zone van de actuele ontwikkeling’ (het feitelijke niveau dat een mens aan kennis heeft) en de ‘zone van de naaste ontwikkeling’ (het niveau dat iemand kan bereiken met hulp van een actieve omgeving). De ‘zone van de feitelijke ontwikkeling’ is de kennis die door tests en metingen vastgesteld kan worden. Waar het volgens Vygotsky om gaat, is hoe activerend de directe omgeving is om leren en persoonlijke innovatie te stimuleren.

Deze benadering pleit voor activering van zowel de persoon als de omgeving. Leerprocessen vinden in dit spanningsveld plaats. Voor BSA gaat het er dan vooral om buurtbewoners te betrekken bij alles dat van doen heeft met de fysieke en de sociale omgeving.

Mogelijke vragen vanuit de cultuurhistorische psychologie

- Hoe ziet uw (fysieke en sociale) omgeving eruit?
 - Hebt u ruimte om iets nieuws te kunnen ondernemen?
 - Wordt u gesteund in wat u wilt doen?
 - Ervaart u tegenwerking?
 - Hoeveel sociale contacten hebt u?
 - Welke betekenis hebben deze contacten voor u?
-

Kritische pedagogie

Hoe komt het dat vrouwen die op eigen houtje kinderen opvoeden, het huishouden runnen, met weinig geld het beste ervan maken, ondanks veel tegenslag opgewekt doorgaan, toch van zichzelf zeggen dat ze niets kunnen? Hoe komt het dat soms over generaties heen het geloof ‘niets te kunnen’ of ‘iets niet goed te kunnen’ staande gehouden wordt?

In de kritische pedagogie en met name door Paulo Freire (1972) is een theorie ontwikkeld die streeft naar bewustwording. Bewustwording van onderdrukingsmechanismen die buiten de persoon liggen en in de persoon zelf gereproduceerd worden. ‘Mensen leren zichzelf te minachten en dom te vinden; ze leren apathie, fatalisme, volgzzaamheid en zelfminachting’, aldus Freire. Hij beschrijft wat ‘bevrijdend leren’ is en hoe moeilijk dat is. Hij wijst erop dat de onderdrukten zelf meewerken aan het doorgeven en instandhouden van de onderdrukking, doordat zij de desbetreffende opvattingen en normen hebben verinnerlijkt.

In BSA tref je veel situaties aan waarin mensen in eigen kring of door

anderen (discriminatie) onder de duim worden gehouden en zelf onderdeel zijn geworden van het systeem waarin dat gebeurt. Waar dat het geval is, zijn de aanbevelingen van Freire en andere kritisch psychologen zeer de moeite waard.

Mogelijke vragen vanuit de kritische pedagogie

- Hoe ziet uw eigen situatie eruit?
 - Kunt u dit specifiek maken? Wat gebeurt er en wie doet wat?
 - Waarom kiest u ervoor dit te ondergaan?
 - Wat zou u anders kunnen doen?
 - Wat zou er gebeuren als u het wel zou doen?
 - Wat weerhoudt u ervan om ...?
 - Hoe kan het dat u telkens weer in dezelfde situaties terechtkomt?
 - Wat moet u doen om er telkens in terecht te komen?
 - Waarom kiest u hiervoor?
-

Ervaringsleren

In het begrip ervaringsleren wordt de aandacht gevestigd op het belang van directe ervaring (doen en ondervinden) voor leren en ontwikkelen. Leren is niet alleen abstraheren (begripsvorming) en niet alleen een bewuste activiteit, maar wortelt in de directe ervaring.

Kolb (1984) en anderen brengen ervaring onder in een leercyclus. Het leermodel van Kolb is opgebouwd uit twee dimensies: concreet versus abstract leren en actief versus reflectief leren. Kolb acht elk van deze vier polen belangrijk voor een volledig leerproces. Bij elke pool behoort een bepaalde basisleervaardigheid, namelijk de vaardigheid tot:

- concrete ervaringen opdoen;
- waarnemen en overdenken;
- begripsvorming;
- experimenteren en toetsen in de praktijk.

Leren is volgens deze theorie een cyclisch proces in vier fasen, waarin steeds de desbetreffende basisvaardigheid wordt gebruikt. Voor een optimaal leerproces zouden de basisvaardigheden evenwichtig ontwikkeld moeten zijn. Mensen hebben echter veelal een voorkeur voor een bepaalde fase in de leercyclus en ontwikkelen liefst de daarbij horende basisvaardig-

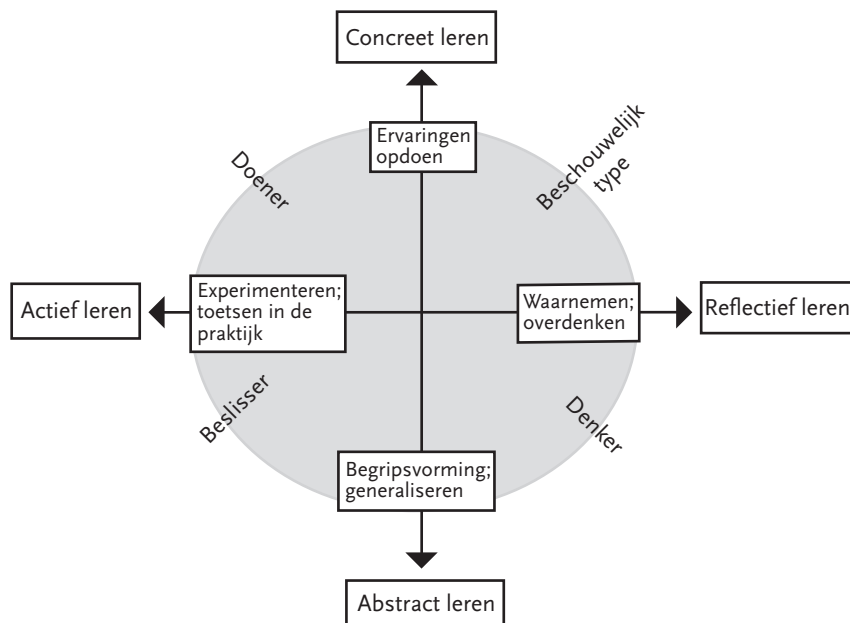
heden. Zo verwerven mensen zich een bepaalde leerstijl. Iemands leerstijl is de gebruikelijke manier van leren van die persoon.

Kolb onderscheidt vier leerstijlen, die alle worden gekenmerkt door een combinatie van basisvaardigheden. Uiteraard is de typering naar leerstijlen een schematische; mensen hebben zelden een 'zuivere' leerstijl. De vier leertypen zijn (Bolhuis 1995):

- Het beschouwelijke type ('divergeerder' of 'dromer'): combineert ervaringen opdoen met waarnemen en overdenken. Mensen met deze leerstijl kunnen situaties en gebeurtenissen op verschillende manieren bekijken. Ze hebben een ruim voorstellingsvermogen en een grote fantasie. Ze leren het gemakkelijkst door opgedane ervaringen vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Divergeren is letterlijk uiteenlopen. Een sterk punt is het bedenken van ideeën en plannen. Een zwak punt is het moeilijk tot keuzes en besluiten komen. Het beschouwelijke type is de tegenpool van het type van de beslisser.
- De denker (of 'assimilator'): combineert waarneming en begripsvorming, is gericht op theorievorming en leert het liefst door zich eerst een theoretisch beeld te vormen om dit vervolgens toe te passen, bijvoorbeeld eerst de handleiding bestuderen en dan achter het apparaat. De denker is de tegenpool van de doener.
- De beslisser (of 'convergeerder'): combineert experimenteren en begripsvorming en is gericht op het toepassen in de praktijk. Convergeren is letterlijk: in één punt samenkomen. De convergeerder heeft een voorkeur voor toepassing in eenduidige situaties. De werkwijze is doelgericht. 'Er moet een besluit genomen worden.'
- De doener (of 'accommodator'): is gericht op experimenteren en concrete ervaringen opdoen. De doener is geneigd om dingen direct uit te proberen (eerst achter het apparaat) en pas later tot reflectie en begripsvorming over te gaan. Accommoderen is aanpassen: het type van de doener past zich gemakkelijk aan de concrete situatie aan, ook als de theorieën of plannen niet stroken met de feiten. Dit in tegenstelling tot de denker, bij wie de theorie vooropstaat.

De leercyclus en de leerstijlen van Kolb zijn weergegeven in figuur 1.2.

Voor BSA is het belangrijk zicht te hebben op de leerstijl van bewoners die meedoen aan BSA, want het hangt af van hun leerstijl of zij baat hebben bij:



Figuur 1.2: De leercyclus en leerstijlen van Kolb

- een lange uitleg;
- een duidelijke trajectplanning;
- concrete afspraken;
- directe ervaringen / oefeningen;
- reflectieve vragen.

Mogelijke vragen vanuit het ervaringsleren

- Welke ervaring hebt u opgedaan? Hoe was dat?
 - Wat ging goed?
 - Waarom ging dit goed?
 - Wat betekent dit voor u?
 - Zou het ook anders kunnen?
 - Als u het een volgende keer nog eens zou doen, hoe zou u het dan aanpakken?
-

1.2 Hulpmiddel: een participatieve wijkanalyse (de LENS-methode)

BSA is in eerste instantie een individuele benadering. Mensen worden vaak in persoonlijke gesprekken benaderd en er worden persoonlijke afspraken gemaakt. In tweede instantie is BSA bedoeld als een participatieve aanpak gericht op de hele buurt. Daarom is het van belang om, samen met professionele organisaties, gemeente en bewoners, te werken aan een gezamenlijk scenario waarin BSA wordt ingebed.

Een goede manier om dat te doen is de LENS-methode. LENS staat voor *Leesbaarheidsanalyse Nieuwe Stijl*. In deze methode wordt de subjectieve leefwereldervaring van bewoners verbonden met planmatige stappen die uiteindelijk tot een gezamenlijk toekomstscenario kunnen leiden. Deze methode bestaat uit drie uitvoeringsfasen, namelijk:

- de inventarisatiefase;
- de afwegingsfase;
- de constructiefase.

In de inventarisatiefase wordt nagegaan hoe de huidige leefbaarheid wordt beoordeeld en welke mogelijkheden er zijn om deze te beïnvloeden. Dit deel van het onderzoek wordt uitgevoerd door informatie te verzamelen over bijvoorbeeld inkomen en arbeid; voorzieningen- en verzorgingsniveau; fysiek woonklimaat; sociaal woonklimaat; relatieve status van de bevolking; esthetische aspecten; externe relaties. Het gaat hierbij zowel om subjectieve bewonersinformatie als om objectieve gegevens over de buurt. De subjectieve bewonersinformatie wordt verkregen via een schriftelijke vragenlijst die wordt ingevuld door de panelleden. In het panel hebben voornamelijk bewoners uit de wijk of de buurt zitting. De panelleden worden beschouwd als deskundigen op het gebied van wonen, leven en werken in hun gebied.

Een nadere uitwerking van het onderzoek in deze fase is te vinden in paragraaf 1.4: de buurtmonitor.

In de afwegingsfase wordt het panel gevraagd zich te buigen over de handelingsalternatieven. Dit gebeurt tijdens discussiebijeenkomsten waarop de uitkomsten van de inventarisatiefase worden besproken. Dit gebeurt met behulp van een stellingendiscussie. Er wordt een selectie gemaakt uit de ideeën die in de inventarisatiefase naar voren kwamen. Deze selectie biedt ruimte voor aanvullingen. De geselecteerde mogelijk-

heden worden vervolgens geformuleerd in de vorm van uit te voeren maatregelen.

In de constructiefase worden de maatregelen beoordeeld op een breed scala aan mogelijke voor- en nadelen. Over iedere maatregel wordt aan de panelleden tijdens discussiebijeenkomsten een serie vragen gesteld. Op basis van de uitkomsten van deze feedback-ronde worden drie verschillende toekomstscenario's gecreëerd, waarin alternatieven worden geschetst voor de levensvatbaarheid van het dorp of de wijk. Deze toekomstscenario's kunnen handmatig worden berekend. De belangrijkste ijkpunten daarbij zijn de haalbaarheid van maatregelen, het scheppen van voorwaarden op de langere termijn en de prioriteiten die door de panelleden worden aangegeven.

In het LENS-onderzoek worden vijf onderzoekstechnieken toegepast:

- interviews met deskundigen;
- bronnenstudie;
- schriftelijke vragenlijst (enquête);
- groepsdiscussies;
- scenariobouw.

Voor BSA kan een LENS-onderzoek de volgende voordelen hebben:

- Normaal gesproken eindigt het LENS-onderzoek in een toekomstscenario met daaraan gekoppeld een plan van aanpak waaraan iedereen – bewoners, professionele organisaties, de gemeente en liefst ook het lokale bedrijfsleven – zich heeft verbonden. Dit is belangrijk voor het draagvlak.
- Bewoners raken al in de definitiefase van BSA betrokken bij de probleembeschrijving en het formuleren van mogelijke oplossingen. Ze krijgen zicht op de ontwikkelingen en worden ook aangesproken om een bijdrage te leveren aan de realisering van oplossingen.
- Zo ontstaat een toekomstagenda voor een wijkaanpak en voor BSA waarin een basis is gelegd voor zowel de betrokkenheid van bewoners als de onderlinge samenwerking op korte en langere termijn.

Nadelen c.q. beperkingen van deze methode zijn:

- Een LENS-onderzoek kost veel tijd en geld. Daarbij speelt een belangrijke rol dat het proces van participatief onderzoeks- en ontwikkelingswerk niet alleen tijdrovend is, maar soms ook onvoorspelbaar

- wendingen neemt, die van tevoren ingecalculleerd dienen te worden.
- Mede om die onvoorspelbaarheid te minimaliseren moet er van tevoren al sprake zijn van enige samenwerking tussen de belangrijkste actoren in het werkgebied. Dit betekent onder andere dat er al werkbare contacten dienen te liggen met bewoners.

1.3 Hulpmiddel: de enquête aan huis

In de meeste praktijksituaties is een huis-aan-huisenquête (alle bewoners in het gebied bezoeken) voor een socialeactiveringsgesprek onnodig, niet wenselijk en onbetaalbaar. Er zijn lichtere vormen om met bewoners in contact te komen, zoals een activeringsgesprek voeren met een selectie van buurtbewoners. Het gaat om gesprekken waarin contact wordt gelegd. Bewoners worden bevraagd op hun wensen en mogelijkheden en krijgen voorlichting over BSA. Het vraaggesprek valt te omschrijven als een probleemverkenkend en wervend gesprek, waarbij de vragen aanknopingspunt zijn om in gesprek te komen.

De vragenlijst¹⁹

Personalia

1. Naam _____
2. Adres _____
Postcode _____
Telefoon _____
3. Geslacht man / vrouw
4. Geboortedatum _____ 200 ____
5. Bent u: gehuwd / samenwonend/
alleenstaand
6. Hoeveel mensen maken
deel uit van uw huishouden? _____
7. Hebt u thuiswonende kinderen? ja / nee
8. Zo ja, hoeveel van: 0 t/m 11 jaar: _____
12 t/m 17 jaar: _____
18 jaar en ouder: _____
9. Bent u in Nederland geboren? ja / nee
10. In welk land bent u geboren? _____
11. Hoe lang woont u in Nederland? _____
12. Wat is de hoofdreden van
vestiging in Nederland? _____

¹⁹ Bron: project *Buurtgerichte sociale activering* te Hengelo (Ov).

Mening over de buurt

13. Hoe lang woont u in deze buurt? _____
14. Kunt u in de vorm van een rapportcijfer een oordeel geven over: _____
- de woning _____
- de straat waar u woont _____
- de buurt waar u woont _____
- de sfeer in de buurt _____
- de verkeersveiligheid in de buurt _____
15. Mist u voorzieningen in de buurt? _____
- Zo ja, welke? _____
16. Hebt u ideeën over hoe de buurt veranderd zou kunnen worden? _____
- Zo ja, welke? _____
17. Is het wonen in deze buurt nu anders dan een jaar (of langer) geleden? _____
- Zo ja, hoe? _____

De woning

18. Hoe ervaart u de woning? _____
19. Wat zou u eraan veranderd willen zien? _____
20. Van welke eigenaar huurt u de woning? _____
21. Hoe is het contact met de eigenaar? _____

Sociale contacten

22. Hoeveel contact hebt u met: _____
- familie _____
- vrienden _____
- buren of buurtbewoners _____
- anderen _____
23. Bent u tevreden met het aantal contacten met familie, vrienden en kennissen? _____
- ja / nee _____

24. Gaat het voornamelijk om
contacten met mensen uit uw
eigen cultuur? ja / nee, ook met anderen
25. Vindt u contact met anderen
belangrijk? ja / nee

Verenigingen en clubs

26. Bent u lid van een vereniging, buurthuis of speeltuin?
27. Zou u van een of meer verenigingen lid willen worden?
28. Waarom bent u nog geen lid van deze verenigingen?
29. Hebt u het afgelopen jaar het buurthuis of de speeltuin bezocht?
30. Hebben uw kinderen het afgelopen jaar het buurthuis of de speeltuin bezocht?
31. Weet u welke activiteiten er zijn in het buurthuis en de speeltuin?
32. Hebt u hobby's?
33. Wilt u deze hobby's met anderen uitvoeren?
34. Is er in de wijk genoeg gelegenheid voor activiteiten waarvoor u belangstelling hebt?
35. Hebt u behoefte aan feestelijke activiteiten op straat?
36. Wilt u meehelpen met de voorbereiding van een straatfeest?
37. Is het programma van het buurthuis voldoende voor u?
38. Hebt u interesse in: O eenmalige, O wekelijkse, O maandelijke activiteiten?
39. Bent u bereid om als vrijwilliger mee te helpen in het buurthuis?
40. Zou u met vrijwilligers van verschillende nationaliteiten willen helpen met het opzetten van activiteiten?
41. Bij welke van de volgende activiteiten zou u als vrijwilliger willen meehelpen met de organisatie: [beschrijf hier het lokale aanbod. Bijvoorbeeld: multiculturele markt / samen sporten / samen koken / kennismaken met volksdans / internationale kaartavond].
42. Bent u bekend met de volgende hulpactiviteiten: [beschrijf hier het lokale aanbod. Bijvoorbeeld: allochtone vrouwentelefoon / SOS telefonische hulpdienst / vrijwillige hulpdienst / ...].

Sociaal-economische positie

43. Hebt u een betaalde baan? ja / nee
44. Hebt u een uitkering? ja / nee
- Zo ja, wat voor een? _____

45. Heeft uw partner een uitkering? ja / nee

Zo ja, wat voor een? _____

46. Kunt u beschrijven hoe een doordeweekse dag er voor u uitziet?

47. Hoe tevreden bent u met uw leven zoals dat er nu uitziet?

48. Wat zijn op dit moment de belangrijkste problemen die u of uw gezin heeft?

Afronding

49. Zou u een vervolgspraak willen hebben over dit gesprek?

50. Hebt u wel eens gehoord van het project *Buurtgerichte sociale activering*?

51. Wat vond u van de vragenlijst?

1.4 Hulpmiddel: de buurtmonitor

In een buurtmonitor worden actuele buurtgegevens verzameld over het woon- en leefklimaat in de buurt. Paul Oostveen (2002) bespreekt drie methoden van dataverzameling voor een buurtmonitor: gebruik van bestaande registraties, inventarisatie onder sleutelfiguren en de bevolkingsenquête. De volgende tekst is, met dank aan de auteur, ontleend aan de publicatie *Buurtinfo*, waarin nog veel meer informatie over buurtinformatiesystemen te vinden is. Deze publicatie is integraal te bekijken via het internet op www.buurt.info.

Gebruik van bestaande registraties

Een eenvoudige manier om gegevens in een buurtmonitor op te nemen, is het gebruik van bestaande bestanden en registraties. Tot halverwege de jaren negentig was het vaak lastig om aan statistische gegevens te komen (Kronjee en Tenhaeff 1994), maar daarna zijn er steeds meer registraties geautomatiseerd beschikbaar gekomen. Deze geven actuele informatie over de huidige situatie en recente ontwikkelingen in de buurt. Zo is er informatie over:

- de woningvoorraad: bouwwijze, eigendomssituatie, ouderdom, woninginhoud en kaveloppervlakte, economische waarde, kwaliteit enzovoort;
- de bevolkingssamenstelling: aantal inwoners, leeftijdsopbouw, huishoudensituatie, gemiddelde woningbezetting, eenoudergezinnen, etniciteit, mobiliteit, gemiddelde woontijd enzovoort;
- sociaal-economische positie en participatie: werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, sociale problemen, cliënten maatschappelijk werk, leden van bibliotheek of sportvereniging, leerlingen naar schoolsoort enzovoort;
- de woonomgeving: milieuhinder, kwaliteit van wegen en riolering, voorzieningenniveau, (verkeers)veiligheid, overlast enzovoort;
- sociaal-economische gezondheidsverschillen: bijvoorbeeld het REBUS-systeem van de GGD Rotterdam (o.a. Engbersen, Eggermont e.a. 1997, p. 39-48).

Op de bestanden worden eerst tellingen uitgevoerd om indicatoren te genereren (zoals het aantal uitkeringsgerechtigden), die vervolgens op buurniveau aan elkaar gekoppeld kunnen worden in een totaalbestand. Alle relevante informatie voor de verschillende buurten in een gemeente is dan overzichtelijk samengebracht.

In een buurtmonitor worden geen gegevens op individueel niveau gekoppeld. De privacy van bewoners moet gewaarborgd zijn. Er mag dus geen informatie mee worden verzameld over individuele bewoners. Dat hoeft ook niet, want de buurtmonitor is bedoeld om algemene ontwikkelingen en cumulaties van achterstandssituaties te achterhalen. Individuele problemen zijn dan niet relevant.

Voordelen van het gebruik van bestaande registraties zijn:

- De gegevens zijn relatief eenvoudig te verzamelen en te actualiseren.
- De gegevens zijn zeer actueel, mits ze snel worden verwerkt.
- De meeste indicatoren bieden 100% dekking (geen steekproeven).
- De gegevens zijn 'objectief' en kwantitatief, wat vergelijken van gebieden of tijdstippen goed mogelijk maakt.

Nadelen zijn:

- Er zijn geen subjectieve beleavingsgegevens. Je weet bijvoorbeeld of inbraak vaak voorkomt, maar niet of de bevolking zich onveilig voelt.
- Niet alle gewenste gegevens zijn beschikbaar.
- Sommige bestanden zijn vervuild, omdat ze verouderd of niet goed bijgehouden zijn.
- Het risico van schijnzekerheid: de beschikbaarheid van veel cijfers, die soms zelfs worden samengevoegd tot een welzijnsscore of woonscore, kan ten onrechte een te grote zekerheid suggereren.

Inventarisatie onder sleutelfiguren

Om meer subjectieve gegevens (en eventueel ontbrekende dimensies) in een buurtmonitor op te nemen zijn er twee mogelijkheden. Met een bevolkingsenquête kun je het oordeel van de bewoners achterhalen over het woon- en leefklimaat, maar dit kost veel tijd en geld. Een alternatief is een inventarisatie onder sleutelfiguren: een groep mensen die een goed beeld heeft van de situatie in verschillende wijken en deze liefst onderling kan vergelijken. Deze groep kan bestaan uit beroepskrachten (zoals een wijkagent, welzijnswerker, stadsdeelbeheerder), maar ook deels uit vertegenwoordigers van de bewoners.

Om zinvolle informatie te kunnen verzamelen moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan.

- Vooral als het erom gaat de ontwikkelingen in verschillende buurten met elkaar te vergelijken, is het zaak met eenduidige vraagstellingen en antwoordcategorieën te werken. Daarvoor kunnen gestandaardiseerde vragenlijsten worden gebruikt.

- Het sleutelfigurenonderzoek kan ook worden ingezet voor een meer kwalitatieve inventarisatie van kansen en bedreigingen. Daarbij horen andere technieken. Het is dus essentieel om eerst helder te krijgen welk doel de inventarisatie precies heeft.
- Ook de samenstelling van de groep behoeft aandacht. Bij voorkeur hebben de deelnemers een goed beeld van alle buurten, zodat zij een goede vergelijking kunnen maken. Kunnen zij slechts één of enkele buurten beoordelen, dan is validatie van de scores nodig.
- Kernbegrippen bij het opzetten en testen van deze methode zijn: betrouwbaarheid, duidelijkheid, eenduidigheid en intersubjectiviteit, herhaalbaarheid en vergelijkbaarheid.
- Er moet voor gezorgd worden dat gegevens uit de inventarisatie aansluiten op de overige buurtinformatie, zoals gegevens uit bestanden. Daardoor wordt een betere onderbouwing van beleidskeuzes mogelijk.

Voordelen van een inventarisatie onder sleutelfiguren zijn:

- Vergeleken met een bevolkingsenquête zijn de gegevens relatief makkelijk te verzamelen.
- De gegevens zijn meestal zeer actueel.
- Er worden meer subjectieve gegevens verzameld dan alleen op basis van bestanden mogelijk is.
- Alle relevante dimensies van het woon- en leefklimaat kunnen meegenomen worden.
- Een kwaliteitspanel kan ook probleemverkenkend worden gebruikt.

Nadelen van het gebruik van sleutelfiguren zijn:

- Er is een risico op gekleurde informatie: eigen ideeën van enkele panelleden mogen niet domineren.
- Je meet nog niet de mening van de bewoners, die andere referenties hebben.
- Sleutelfiguren hebben soms alleen een goed beeld van hun eigen werkterrein.
- Door het kleine aantal waarnemers kunnen enkelen een stempel op de uitkomst drukken.
- De gegevens zijn niet altijd makkelijk te verwerken.

Bevolkingsenquête

Een bevolkingsenquête wordt ingezet om écht aan de weet te komen wat de bevolking zelf vindt van het woon- en leefklimaat. Veel gemeenten hebben al een enquête gehouden en sommige doen dat zelfs jaarlijks, waarbij steeds andere onderwerpen worden behandeld (omnibusenquête). Meestal is de enquête gericht op de hele bevolking, waaruit een steekproef wordt getrokken. Dergelijke enquêtes zijn echter niet altijd groot genoeg om zinvolle informatie op buurtniveau te presenteren. Om daartoe betrouwbare informatie te krijgen moeten er in elke buurt genoeg respondenten worden geënuquêteerd. Het totaal aantal af te nemen enquêtes kan dan erg groot worden. Veel gemeenten verzamelen die gegevens dan ook hooguit op wijkniveau. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij de leefbaarheids- en veiligheidsenquêtes in het kader van het grotestedenbeleid.

Bij de opzet van een bevolkingsenquête moet een zo hoog mogelijke respons worden verkregen. Naarmate de respons lager wordt, moeten immers meer mensen worden benaderd voor eenzelfde aantal respondenten, terwijl de representativiteit in het gedrang komt. Telefonisch enquêteren leidt tot een vrij hoge respons, maar niet onder mensen zonder telefoon of met een geheim nummer. Schriftelijke enquêtes (met antwoordenvelop) leveren steeds minder respons op. Het brengen en ophalen van enquêtes wordt steeds vaker toegepast, met vrij goede resultaten. Hierbij kunnen eventueel (tegen betaling) buurtbewoners worden ingezet, wat de betrokkenheid kan verhogen. Wat betreft allochtone bewoners valt te overwegen persoonlijk te enquêteren in de eigen taal, omdat bij andere vormen de respons erg laag blijft.

Voordelen van bevolkingsenquêtes voor het verzamelen van buurtinformatie zijn:

- De echte beleving (mening) van de bewoners wordt gepeild.
- Er is een grotere objectiviteit dan bij sleutelfigurenonderzoek, omdat de mening van enkele respondenten niet meer kan domineren.
- Alle relevante dimensies van het woon- en leefklimaat kunnen meegenomen worden.
- Via open vragen kunnen aspecten worden geïnventariseerd waarvan niet alle antwoordcategorieën bekend zijn, zoals ‘problemen in de buurt’.
- De enquête kan een middel zijn om bewoners nauwer bij de buurt te betrekken en de participatie te verhogen.

Nadelen zijn:

- Er zijn grote steekproeven nodig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.
- Daardoor is en blijft een bevolkingsenquête een relatief duur en tijdrovend instrument.
- Ook bij een acceptabele steekproef blijft er sprake van onbetrouwbaarheidsmarges.
- Door dit alles is de enquête niet geschikt voor jaarlijkse actualisaties.
- De waardering van de buurt van de huidige bewoners wordt getoond, maar niet de aantrekkingskracht van de buurt voor toekomstige bewoners en de beweegredenen van ex-bewoners.

B Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als vindplaats

2 Voorbereiding (basisvoorwaarden)

2.1 Hulpmiddel: checklist ‘de vijf basisprincipes van BSA’

Om BSA met succes van start te laten gaan moet er binnen uw samenwerkingsverband overeenstemming zijn bereikt over de vijf basisprincipes zoals weergegeven in figuur 2.1.

Basisprincipes	Ja	Nee
1 De buurtbewoners worden individueel benaderd en er worden individuele afspraken gemaakt. Gesprekken (in de beginfase) vinden in de eigen leefomgeving van bewoners plaats, behalve als de persoonlijke situatie om een andere oplossing vraagt.		
2 Er wordt gewerkt vanuit de vraagkant: volgens de principes van bemoeizorg en outreachend werken. Niet het aanbod van instellingen staat centraal, maar de behoeften en de vraag van de buurtbewoners. ²⁰		
3 Het gaat om een dubbele activering: het stimuleren van de individuele zelfredzaamheid van de bewoners en het bevorderen van een vraaggerichte dienstverlening.		
4 De trajecten worden gemeenschappelijk (door bewoner en activeerder) uitgezet. Dit wil zeggen dat de bewoner partij is in het proces van activering.		
5 Het gaat om een geïntegreerde benadering, dat wil zeggen gecoördineerde dienstverlening. Zowel de dienstverlening aan individuele bewoners (casemanagement) als de samenwerking tussen de deelnemende dienstverleners binnen het project.		

Figuur 2.1: De vijf basisprincipes van BSA

²⁰ In hoeverre staat outreachend werken op gespannen voet met vraaggericht werken? Zie hiervoor bijlage 2.

2.2 Hulpmiddel: checklist ‘voorwaarden ondersteuning buurt-activeerder’

BSA heeft als uitgangspunt: werken vanuit de beleving en vragen van mensen die sociaal kwetsbaar zijn. Om te kunnen aansluiten bij de beleving van mensen en vanuit hun vragen te kunnen werken, moet men empathische sensoren ontwikkelen. Er zijn empathische sensoren nodig voor de personen zelf, voor de situatie waarin ze leven, en voor processen en situaties waardoor mensen kwetsbaar worden. Met de term empathische sensoren geven we aan dat het niet alleen gaat om een vraaggerichte houding die cognitief geleerd kan worden. Het gaat ook en vooral om verinnerlijkte (doorleefde) kennis en levenservaring. Of, zoals buurtactieveerders het zelf noemen, werken vanuit je hart. Kun je een professional wel vragen om dit werk te doen? En zo ja, aan welke randvoorwaarden moet dan minimaal voldaan zijn?

Bijzondere kwaliteiten van de buurtactieveerder

De buurtactieveerder is geen schaap met vijf poten. Het is een professional die de kunst verstaat zijn vakkundigheid te verbinden aan persoonlijke belevingen van bewoners. Hij kan een verbinding tot stand brengen tussen twee heel verschillende werelden, waarin professionele deskundigheden en menselijke belevingen elkaar niet in de weg staan, maar versterken.

BSA wil deelnemers ondersteunen om weer een actieve rol in hun eigen levensverhaal te spelen. Dit kan door gesprekken te voeren en vragen te stellen waarin aangesloten wordt op de belevingswereld van de persoon. Dit betekent ook dat de vraag achter de vraag onderwerp van gesprek kan zijn. Zo worden er verbindingen gelegd tussen wat was, wat is en de rol die de persoon in de toekomst kan vervullen.

Waar is deze professionaliteit te vinden?

Professionals met empathische sensoren voor een doelgroep of een gebied zijn niet beperkt tot een beroepsgroep. Deze kwaliteit is niet voorbehouden aan de welzijnswerker, maatschappelijk werker, wijkagent of socialedienstmedewerker. In tal van organisaties zijn mensen te vinden die het heerlijk vinden en er goed in zijn ‘vanuit het hart’ mensen te ontmoeten en activeringsgesprekken te voeren. Over het algemeen weten netwerkpartners heel goed van elkaar welke collega’s dit goed kunnen.

Empathische sensoren onderhouden

Iemand vragen om buurtactiverder te worden veronderstelt dat er maatregelen zijn getroffen die erop gericht zijn de empathische sensoren te voeden, de buurtactiverder te ondersteunen en het risico op afbranden te minimaliseren. Het gaat om de zaken die genoemd worden in figuur 2.2.

Is door het samenwerkingsverband geregeld:	Ja	Nee
Een goed functionerende stuurgroep		
Samenwerkingspartners met mandaat		
Supervisie		
De mogelijkheid flexibel met uren om te gaan		
Een mobiele telefoon		
Altijd iemand in de 'back office' kunnen bereiken		
Een geautomatiseerd trajectregistratiesysteem		
Goede huisvesting in buurt		

Figuur 2.2: Checklist ondersteuning buurtactiverder

2.3 Voorbeeld: BSA als een samenstel van communicatiekanalen

Aansluiten bij activiteiten van partnerorganisaties betekent gebruikmaken van hun communicatiekanalen.

Activiteit	Presentatie of 'acte de présence' geven	Via contact- personen	Via folder- materiaal
Werkgroepen:			
Verkeersveiligheid		X	X
Wijkkrant		X	X
Ouderraad	X	X	X
Rommelmarkt	X		X
Schoonmaakacties	X	X	
Bewonersorganisatie	X	X	X
Wijkraad	X	X	X
Jeugd- en jongerenactiviteiten:			
Peuterspeelzaal	X	X	X
Zomervakantieweek		X	
Spelothek		X	X
Kindermiddag		X	X
Overblijven		X	X
Project <i>Buitenkast</i>		X	X
Project voor allochtone vaders	X	X	X
Speeltuin/kinderboerderij	X	X	X
Jeugdraad	X	X	X
Volwassenen- en ouderen-activiteiten:			
Ontmoeting allochtonen en autochtonen	X	X	X
Taalondersteuning	X	X	X
Buurvrouwenproject	X	X	X
Intercultureel koken	X	X	X
Kaartmiddagen		X	X
Bewegen 55+	X	X	X
Project <i>ICT en andere knoppen</i>		X	X
Onderwijs, waaronder taal, rekenen, Engels	X		
Gezondheidsvoorlichting		X	X
Ouderondersteuning		X	X
Feestcommissie	X	X	X
Bewonersavonden	X	X	X
Activiteiten gericht op buurtbewoners			
Taal, rekenen, Engels	X	X	X
ICT en andere 'knoppen'		X	X
De weg in de buurt		X	X
Opvoedingsondersteuning		X	X
Gezondheidsvoorlichting		X	X
Activeringsaanbod voor niet-werkenden	X	X	X

3 Contactlegging op persoonlijk niveau

3.1 Hulpmiddel: aankondigingsbrief voor een activeringsgesprek

Beste buurtbewoners,

.....[naam buurtactiverder]..... van het project gaat de komende tijd de buurt in om een afspraak met u te maken voor een buurtgesprek.

Een buurtgesprek is een gesprek om na te gaan wat u vindt van de buurt, wat goed is en wat slecht, wat er verbeterd zou kunnen worden en hoe.

Misschien wilt u ook meer persoonlijke zaken aan de orde stellen.

In een buurtgesprek kan dan ook over de volgende dingen gesproken worden:

- de buurt vroeger en nu;
- de woonomgeving;
- veiligheid in de buurt;
- uw woning;
- uw gezondheid en de gezondheid van uw kinderen;
- werk en inkomen / werkloosheid / uitkeringen;
- onderwijs en opvoeding;
- vrijetijdsbesteding;
- sociale contacten in de buurt.

.....[naam van het project]..... is een samenwerkingsproject van de gemeente, het maatschappelijk werk, de GGD, de sociale dienst, het welzijnswerk [benoem de organisaties die samenwerken in BSA].

Met de sociale dienst en het CWI is bijvoorbeeld afgesproken dat mensen uit de -wijk/buurt voorrang krijgen bij het zoeken naar werk of scholing, de oprichting van een eigen bedrijf of andere initiatieven.

Het is de bedoeling dat het komende jaar activiteiten worden ondernomen

die het wonen en werken in de buurt aantrekkelijker maken. Wij nodigen u uit om daarin mee te denken en mee te doen.

Voor meer informatie of vragen kunt u contact opnemen met [naam buurtactiverder], telefoon of [mobiel] Hij/zij is regelmatig te vinden in de [naam en adres van de locatie].

Met vriendelijke groet,

..... [naam van de projectleider of buurtactiverder]

3.2 Voorbeeld: gespreksverslag ‘aansluiten bij de beleving van de bewoner’

‘Als ik binnenkom zit ze aan tafel. Groot, zwaarlijvig, in haar ouderlijk huis, kijkt ze mij met grote ogen aan: “Wat kom je hier doen, heeft de soos je gestuurd?” En dan: “Wil je koffie of thee?”, want gastvrij is ze zeker. Ik zie de angst in haar ogen, het schrikkerige van als je niet weet wat er op je af gaat komen.

Ik zeg wie ik ben en wat ik kom doen en vraag haar dan: “Waarom ben je zo bang voor de soos?”

Ze vertelt me dat ze al jaren binnenzit, dat ze er haast niet meer uit durft. Er is te veel gebeurd, er is te veel pijn. Haar ouders zijn al jaren dood, haar zus ook.

Ja, de familie komt nog wel, met de twee tantezeggertjes. “Als die niet meer komen, hoeft het van mij niet meer, dan wil ik er wel uit.”

Vroeger, toen leefde ze wel, maar nu eigenlijk nog maar half.

Ieder enveloppe die nu binnenkomt met het gemeente logo erop, laat ze minstens drie dagen onaangeroerd liggen. Ze durft niet te kijken, wordt ze gedwongen tot reïntegratie... wordt ze gekort... komt er iemand van de soos langs voor een gesprek.... Dan, als de buurman even aanwaait zegt ze: “Jan blijf even, ik moet de post openmaken.”

Vroeger toen werkte ze ook nog, met de andere meiden op de kousenfabriek. De meiden komen nog steeds. Een keer per jaar gaan ze samen weg. Maar weggaan is voor haar zwaar. De boodschappen doet ze al heel vroeg, zo snel als ze kan, met de fiets, hard rijdend en naar de grond kijkend, in de hoop dat ze niemand tegenkomt. Haar broer vraagt haar wel als oppas, en het is dat ze zo stapelgek is op die twee kinderen, maar anders... Ze neemt dan vaak een zenuwtablet, als ze die erge angst voelt opkomen.

We praten over vroeger, ze laat me foto’s zien, ik zie haar ogen glanzen.

Daar zit dus haar kracht, in die periode. Ik probeer meer te weten te komen, aan te sluiten bij haar kracht. Zie hoe ze als een matrone door het huis schuift, regelend, gastvrouw zijnd, maar ook de pijn.

Werken met kinderen, koken, timmeren, knutselen... dat was haar lust en haar leven. Alle kinderen in het dorp kenden haar. Ze was kind aan huis in het buurthuis, ze regelde, organiseerde, overlegde en was blij. Maar toen was er die reorganisatie, en het conflict met het bestuur. Tot de krant aan toe werd dat uitgevochten en zij heeft zich teruggetrokken. Dat heeft zo’n knauw gegeven, dat weet niemand. Daar is ze eigenlijk nooit meer echt bovenop gekomen. Ik vertel haar dat ik zie hoeveel pijn het deed, maar ook

wat een kracht ik zie in haar. En hoe fijn het is om bij haar in de huiskamer te zijn, te praten, de rust, haar gastvrouwschap. Ze huilt een beetje, een klein beetje maar. Dan zegt ze dat ze soms niet meer wil, niet meer kan.

Een buurman loopt de tuin in en pakt wat uit de moestuin. “Hij doet mijn tuin, ik doe zijn ramen. Zo helpen we elkaar. En iedere avond kijkt hij hier met mij naar *Get the picture*, met het schrijfblok op schoot. Ze pakt het uit de la, een keurig schrift, met regelmatig handschrift en van dag tot dag bijgehouden. De kruisjes geven aan wie welke vragen goed had en wie won. “Hij wint meestal, hij is zo fanatiek.” Maar ze lacht nu. Ik zie haar potentie, maar ook haar belemmeringen.

Haar wereld is klein, maar hier is ze veilig. Of ze er ooit een stap buiten zal zetten weet ik niet.

Hulpverlening heeft ze gehad in die tijd, maar die man zat een uur aan tafel, rookte zijn sigaretje en ging weer weg, haar verward achterlatend. Hij vroeg wel dingen, maar het raakte haar niet.

Na een aantal gesprekken wil ze toch weer hulp. Hulp bij het nee durven zeggen en hulp voor haar angsten, haar hyperventilatie en paniekaanvallen. Na vijf sessies met een andere hulpverlener kan ze de stap naar het AMW weer maken. Ik zoek bij mijn instelling een hulpverlener voor haar uit die bij haar past. Hij komt nu al bijna een jaar bij haar, en ze boekt vooruitgang in het opkomen voor zichzelf. Weliswaar (nog) binnen een beperkte kring, maar toch. Ze ervaart de gesprekken met de hulpverlener als goed, hij zet haar aan het denken en zet haar aan het werk. Zelf onderneemt ze de stap naar de therapeut die haar helpt om te gaan met de hyperventilatieaanvallen. Ze gaan er niet van over, maar ze kan er nu beter mee omgaan.

Dit is de start van een individueel traject. Zal ze in staat zijn de pijn te verwerken? Zal ze uiteindelijk toch het zelfvertrouwen terugvinden om in de wereld te gaan staan? De eerste stap is gezet.’

3.3 Voorbeeld: gespreksverslag ‘iedereen op zijn tijd’

‘Het was ruim een maand geleden dat ik bij mevrouw op huisbezoek was geweest. Zij wilde niets weten van het project omdat zij te zeer teleurgesteld was in het leven door familie, vrienden en instellingen. Die teleurstelling kwam duidelijk tot uitdrukking in de donkere schaduwen onder haar ogen. Nee, gelukkig was zij niet.

Op een mooie zonnige dag ongeveer een maand later, zag ik haar zitten op het bankje in de speeltuin, nieuwsgierig kijkend naar het kantoor van *Buurtgerichte sociale activering*.

Ik wilde naar haar toe om even een praatje te maken en al snel kwam het hoge woord eruit. Na ons eerste gesprek was zij gaan nadenken over haar situatie. Zij wilde toch wel eens komen kijken bij de naai- en taallessen. Alleen kijken, ze wilde geen verplichtingen.

Die week kwam zij nog een paar keer in de speeltuin en steeds zocht ze contact met mij. Die maandag erop kwam ze kijken bij de naailes. De naai-docente stelde voor dat zij samen een patroon konden uitzoeken, zodat ze – als ze besloot mee te doen – al een idee had wat ze wilde maken. Ze koos een patroon voor een van haar dochters.

De volgende maandag kwam zij weer. Enthousiast liet ze de stof zien die zij op de markt gekocht had. Ze was enthousiast maar zocht alleen contact met de begeleiding. Het was duidelijk dat ze bang was om met groepsgenoten contact te zoeken. Ze was bang om weer teleurgesteld te worden. Ze vertelde mij dat ze vaak voor gek werd uitgescholden door andere vrouwen.

Op mijn vraag of ze wist hoe dit kwam, vertelde ze dat ze een paar jaar geleden vier maanden in het ziekenhuis had gelegen met psychische klachten. Dit werd niet geaccepteerd door andere allochtone vrouwen. De volgende maanden werd er in de groep gewerkt aan een groepsband en het accepteren van elkaar en respect hebben voor elkaar.

Dit kwam ten goede aan de hele groep, maar zeker ook aan deze ene vrouw. Zij werd wat opener, ging ook meedoen aan de zwem- en taallessen en later ook aan de computerlessen. Ze wordt nu geaccepteerd en heeft zelfs een vriendin.’

3.4 Hulpmiddel: brief voor WAO-gerechtigden

Brief te versturen aan WAO-gerechtigden van [naam van de uvi]
in de [naam van de buurt].

Geachte,

In de [naam van de buurt] is op [datum] het project
Buurtgerichte sociale activering van start gegaan. Misschien hebt u er al iets
over gelezen in [naam van de buurt- of wijkkrant]. Voor de
zekerheid voegen wij aan deze brief een artikel toe waarin u het een en
ander kunt lezen over het project.

In dit kader zijn twee buurtactiverders aangesteld, en
[namen van de buurtactiverders], om in de [naam van de
buurt] mensen te bezoeken die, door wat voor omstandigheden dan ook, al
lange tijd thuis zijn en weinig actief zijn geweest. Het afgelopen jaar hebben
deze buurtactiverders ... [aantal] mensen bezocht. Daarvan nemen er nu ...
[aantal] deel aan het project *Buurtgerichte sociale activering*.

In een eerste kennismakingsgesprek met u vertellen zij over het project.
Het is namelijk niet alleen de bedoeling om mensen te helpen bij hun
vragen en problemen, maar ook om samen te werken aan een buurt waar
het goed wonen is. Ze willen graag met u praten over uw kijk op de buurt,
uw persoonlijke wensen en ideeën, uw ervaringen, vragen en eventuele
problemen.

Er zal dan ook gevraagd worden of u deelnemer wilt worden aan het project.
Meedoen aan het project is volstrekt vrijwillig en zal geen gevolgen hebben
voor uw uitkering. Er zal wel sprake zijn van afstemming tussen u, het
project *Buurtgerichte sociale activering* en de [naam uvi].

De [naam uvi] staat achter dit project en vindt het belangrijk
dat mensen die lang thuis zijn weer actief kunnen worden in hun eigen
omgeving, in hun buurt of elders.

Met de buurtactiveerders van het project is afgesproken dat
[naam uvi] deze brief zal versturen. De vraag is of u bereid bent met een van
de buurtactiveerders een afspraak te maken.

Mocht u hieraan mee willen werken, dan kunt u contact opnemen met uw
arbeidsdeskundige, te bereiken op [dag] op tel. nr.
Pas daarna zullen wij uw naam doorgeven aan de buurtactiveerders. Zij
nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op om een afspraak te
maken voor het kennismakingsgesprek.

Hoogachtend,

.....

4 Contactlegging via sociale netwerken van bewoners

4.1 Hulpmiddel: benadering van netwerken van buurtbewoners via sleutelpersonen

De praktijk van BSA is complex. Het hoofddoel is tweeledig, namelijk met mensen in contact komen die sociaal kwetsbaar of op een andere manier moeilijk bereikbaar zijn en deze mensen zodanig ondersteunen dat ze zelfstandig verder kunnen. Daarbij wordt verondersteld dat een leefwereldgerichte benadering meer mogelijkheden biedt dan de meer gangbare benaderingen van sociale activering. Maar wat is de leefwereld van mensen, hoe kom je ermee in contact en wat is het versterkende element ervan?

In alle gevallen blijkt het leggen van contacten productiever te zijn wanneer gebruikgemaakt wordt van de sociale infrastructuur en de netwerken waarvan mensen deel uitmaken. Marcel Spierts (1994) zegt hierover: contact leggen impliceert kennismaken. Maar kennismaken is meer dan je aan elkaar voor stellen. Kennismaken betekent kennismaken van, onder andere, de leefwereld van de ander en de wijze waarop hij of zij die leefwereld beleeft en begrijpt. In dit licht bezien is de wijze van contact leggen en kennismaken beslissend voor het verdere verloop van het contact. Kennis van de leefwereld van de deelnemers is een voorwaarde om bij die leefwereld te kunnen aansluiten, en interesse te kunnen tonen in datgene wat mensen bezighoudt.

De meeste deelnemers aan BSA hebben contacten met naaste familieleden, al dan niet aangevuld met contacten met enkele goede vrienden of wat meer oppervlakkige contacten met kennissen. Het is gebleken dat de meeste burenelaties van deelnemers een sterk instrumenteel karakter hebben, in die zin dat ze vooral van waarde zijn in verband met praktische ondersteuning die men elkaar over en weer zou kunnen geven. Daarnaast is men wel bekend met burens of bewoners van een straat of woonblok,

maar daarbij kan nauwelijks van sociale relaties worden gesproken. Enkele deelnemers hebben verdergaande relaties met bewoners van dezelfde buurt. Het gaat dan steeds om allochtone vrouwen die op basis van 'goed nabuurschap' en een sterke identificatie met de leefsituatie (en daarin veelvoorkomende problemen) van leden van de eigen etnische gemeenschap een belangrijke sleutelrol voor anderen zijn gaan vervullen (Wentink 2001).

In de praktijk van BSA wordt gewerkt met sleutelpersonen (of intermediairs). Het gaat om mensen uit de buurt die de buurt goed kennen en/of toegang hebben tot een grotere achterban; bruggenbouwers tussen de buurt en de activeerder. Van Heyman (2001, p. 184) noemt vijf voorbeelden van dergelijke intermediairs, te weten:

- personen die vanuit hun achtergrond of deskundigheid de doelgroep kennen;
- bemiddelde lotgenoten (zoals een patiëntenorganisatie of consumentenplatform);
- ex-doelgroepleden: personen die uit eigen ervaring de problematiek kennen;
- personen die een laagdrempelig contact met de doelgroep hebben;
- personen die door een persoonlijke betrokkenheid kunnen motiveren of het vertrouwen hebben van de doelgroep.

4.2 Voorbeeld: intussen kennen we de sociale samenhang in de buurt

Contactlegging via netwerken veronderstelt dat er netwerken zijn, dat men ervan op de hoogte is en dat men ze ook mag benaderen. Uit een gespreksprotocol:

Sociaal werkers vertellen

‘We kennen intussen de sociale samenhangen in de buurt. Ook wie we wel of niet moeten vragen om iets gedaan te krijgen. Dat heeft wel een tijd geduurd. In de beginmaanden is het lastig om het sociale netwerk te bespelen. Als je per ongeluk iets aan een verkeerde persoon vraagt, kan dat grote consequenties hebben. Maar na verloop van tijd komen mensen zelf. “Ik heb van die en die gehoord dat je...” Enzovoort. Of ze komen met iemand langs van wie ze vinden dat wij er iets mee kunnen. In het begin waren we vooral op zoek naar stabiele sleutelpersonen. Deze vorm van netwerkbenadering is makkelijker. Je spreekt een netwerk op zijn kracht aan. Het doorgeven van problemen is lastiger. Misschien is het sociale netwerk nog het belangrijkste als het erom gaat nieuwe pogingen van mensen niet onderuit te halen. Als we mensen op een traject hebben gezet, zij dus hun kop uitsteken om iets te veranderen, brengen we dat soms ter sprake in andere bijeenkomsten. Bijvoorbeeld tijdens het eerste optreden van onze lokale toneelgroep. Stel je toch voor dat de zaal begint te lachen, omdat een persoon die normaal gesproken niet buiten de deur komt, nu op het toneel staat. We hebben er toen veel mensen op aangesproken en ook verteld dat ze medeverantwoordelijk zijn.’

4.3 Voorbeeld: activiteitenverslag 'activiteiten organiseren dicht bij natuurlijke netwerken'

'Het is in het voorjaar van 2000. Het project *Buurtgerichte sociale activering* is twee maanden jong. Op een plein staan tal van marktkramen in een groot vierkant opgebouwd: de jaarlijkse interculturele markt. Achter elke kraam staan een of twee personen te schuilen voor de regen. Het is nat. Heel nat. Een dansgroep die is ingehuurd om de dag op te vrolijken, breekt voortijdig op. Het is te gevaarlijk. Als een van de dansers op de natte ondergrond uitglijdt, kan dit grote consequenties hebben. Er zijn niet veel bezoekers.

Achter een van de kraampjes staat Corry, de sociaal werkster van het lokale project BSA. Samen met twee vrijwilligers (allochtone intermediairs) proberen ze het project *Buurtgerichte sociale activering* onder de aandacht van de mensen te brengen.

Dit zijn de eerste ervaringen van "nabijheid" in Hengelo. Tussen de mensen, in de buurt en aansluiten op de vraag. Op deze interculturele dag zijn er maar twee vragen: hoe lang duurt het nog? En: heb je warme koffie?

Midden op het plein (onder een parasol die vandaag dienst doet als paraplu) zit Corry intakegesprekken te houden. Outreachend werken, heet dit in vakjargon. Of mensen geïnteresseerd zijn in het project? Of ze mensen kennen die in de problemen zitten? Of ze hun adres mag opschrijven? De parasol is een plek waar iedereen wil schuilen. Dus iedereen doet mee.

Enkele uren later zitten de meeste medewerkers van de dag aan een kopje koffie in de patatzaak op het plein. "Nondeju, wat koud." Met twee handen wordt het kopje koffie vastgehouden. Pas na een tijdje kijken mensen elkaar aan. "Jij ook hier?" Een glimlach, iets van herkenning en uiteindelijk leuke verhalen. Een vrouw heeft de hele dag helemaal niets verkocht. Iemand anders heeft jaren aan deze markt meegewerkt, was er nu voor het laatst en vindt het eigenlijk geen mooie afsluiting van 25 jaar vrijwilligerswerk. "Zo ga je niet weg. Of je komt nog een keer terug of we maken enkele mooie foto's en die krijg je als cadeau." Deze vrouw kiest voor de foto's.

Een jaar later. Ik ben op bezoek in Hengelo en loop door de buurt om te kijken wat er allemaal is veranderd. Zomaar kom ik met mensen in gesprek die me toen op de “koude dag” hebben gezien en die zich blijkbaar net als ik hebben vastgehouden aan de koffie.

Het project is intussen bij iedereen bekend. Ze weten niet precies wat BSA inhoudt, maar ze weten wel: “Als je iets wilt of problemen hebt dan moet je naar dat gebouwtje in de speeltuin.”

Deze beschrijving laat zien dat het om een complexe situatie gaat waarin een of meer mensen in een bepaalde context aanwezig zijn. Het gaat om mensen met een persoonlijke geschiedenis, die soms met elkaar in relatie staan en die soms een persoonlijk doel, maar vaak ook een gemeenschappelijk doel nastreven. Mensen met een eigen referentiekader en een eigen beoordelingssysteem, samengevat in de term ‘lokaal netwerk’. Om met het lokale netwerk in contact te kunnen komen en er adequaat op te kunnen reageren, is inzicht nodig in:

- de verschillende posities die bewoners en professionals innemen;
- de ongelijkheid van deze posities en de valkuilen die hieruit voortkomen;
- methoden om de afstand tussen buurtbewoners en professionals communicatief en dynamisch te maken.

5 Contactlegging via lokale activiteiten

5.1 Voorbeeld: contactlegging via lokale activiteiten en resultaten in drie jaar

Lokale activiteit	Aantal groeps- gesprekken	Toeleiding naar vrijwilligers- werk	Toeleiding naar betaald werk, scholing of additioneel werk
Zwemles Turkse en Marokkaanse vrouwen	8	2	
Buurtsportactiviteiten	9	3	2 pers. additioneel werk
Interculturele activiteiten	10	25	
Peuterwerk en ouders	5	30	
Buurtbeheer	25	36	
Gastouderprojecten (GGD)	2		10 pers. scholingstraject
Wijkpodium	7	4	
Ouderpunt op basisschool	3		
55+-groep	3	3	
Jongerenwerk	10	5	
Scholing vrijwilligers jongerenwerk	1	9	
Survivalopleiding	1		
WINGS (arbeidstoeleiding voor meisjes)			8 pers. scholingstraject
WGP (werkgelegenheidsproject)			7 pers. scholingstraject
Buurtmeester			2 pers. additioneel werk
Toneelgroep HAYAT	12	15	
Buurtbus	5		1 pers. additioneel werk
Kom-uit-je-stoelgroep (vrouwengroep)	10	12	
Toeziethouders			6 pers. additioneel werk

Lokale activiteit	Aantal groeps- gesprekken	Toeleiding naar vrijwilligers- werk	Toeleiding naar betaald werk, scholing of additioneel werk
Optochtcommissie	5	7	
Speeltuinvereniging	8	6	2 pers. additioneel werk
Maandelijks schoonmaakacties	3	50	
Promoteam (Tour de France)	4	6	2 pers. additioneel werk
Meidendag	6	2	
Straatspeeldag	2	2	
Verkeersoverlast	1		
Computercursus	2		
Inbraakpreventieproject			3 pers. betaald werk
School-buurtuin	6		
Klussenproject			9 pers. betaald werk
Schuurtjesproject voor werkloze jongeren uit de buurt	8	2	6 pers. betaald werk
	156 gesprekken en/of presentaties over werkzaam- heden in de buurt	219 bewoners zijn via BSA toegeleid naar vrijwilligerswerk	18 deelnemers van BSA hebben betaald werk, 25 volgen scholingstrajecten en 15 doen additioneel werk

Bron: Oostink 1996

5.2 Voorbeeld: activiteiten gestart door een lokaal BSA-project²¹

1 *Cursus Zeg je zegje*

Werving in de tweede helft van januari onder deelnemers en andere mogelijke kandidaten. Start in de tweede helft van maart. De cursus wordt gegeven op grond van de aangegeven behoefte dat spreken in bepaalde situaties mensen moeilijk valt. De cursus is ook bedoeld om onderlinge verbanden te leggen tussen deelnemers/bewoners.

2 *Speciale vrouwenactiviteiten/groep*

Vanuit BSA zijn tien vrouwen, op hun verzoek, doorverwezen naar het SCW voor een intake betreffende het opzetten van een vrouwengroep die is afgestemd op vrouwen die in sociaal isolement verkeren, of die een om andere redenen behoefte hebben aan een dergelijke activiteit. De intakes zijn gepland voor maart.

3 *Toneelgroep De Raddraaiers*

De groep draait vrijwel zelfstandig. Op afroep ondersteunen wij hen bij bijvoorbeeld het werven van nieuwe deelnemers, oprichting vereniging, fondsverwerving, PR rond optredens en PR algemeen.

4 *Klussendienst en schoolonderhoudsploeg*

In samenwerking met de afdeling Werkgelegenheid en Welzijn worden acties ondernomen om deze twee diensten samen met Buurtbeheer te gaan aanbieden en tevens om er kandidaten voor BSA naartoe te leiden. Vervolgafpraak: om de tafel met Stuurgroep Buurtbeheer.

5 *Cursus Zorg met baangarantie*

Er worden pogingen ondernomen om de cursus *Zorg met baangarantie* te laten starten. Momenteel worden er voorbereidende stappen gezet. Werkgelegenheid bekostigt dit voor mensen met een uitkering.

6 *Sportactivering en taalles voor allochtone vrouwen*

Diverse sportcursussen voor allochtone vrouwen gecombineerd met taalles, voorlichtingsbijeenkomsten en persoonlijke begeleiding.

²¹ Bron: project BSA Klazienaveen.

7 Kunstproject

Samen met de afdeling Kunst en Cultuur wordt een kunstproject opgestart. Het kunstproject wordt uitgevoerd door drie doelgroepen (jeugd, allochtonen en laagopgeleiden). De eerste afspraken zijn gemaakt om samen met bewoners te kijken hoe kunst voor de buurt eruit zou kunnen zien.

8 Digitaal trapveld

In samenwerking met verschillende afdelingen van gemeenten en organisaties worden digitale trapveldjes gerealiseerd.

C Hulpmiddelen en voorbeelden: de buurt als springplank

6 Vraagontwikkeling

6.1 Hulpmiddel: educatieve benadering in BSA

In BSA gebruiken we twee invalshoeken bij de feitelijke activering, namelijk die van het ervaringsleren – zo snel mogelijk nieuwe ervaringen opdoen – en die van de reflectie óp de opgedane ervaringen, om zich van daaruit te ontplooien. In paragraaf 1.1 gingen we al in op de invalshoek van het ervaringsleren. Daarom beperken we ons hier tot de tweede invalshoek, de educatieve benadering.

Onder educatief leren verstaat men het ontplooien van iemands mogelijkheden. Dit geschiedt overeenkomstig de aard van de ‘educant’. Bij educatie in de educatieve benadering van veranderingsprocessen gaat het om de transformatie van de eigen mogelijkheden en niet om klakkeloze aanpassing aan de omgeving (Kleinig 1989).

Het doel van de educatieve benadering van veranderingsprocessen is de vergroting van het probleemoplossend vermogen van de bewoner.

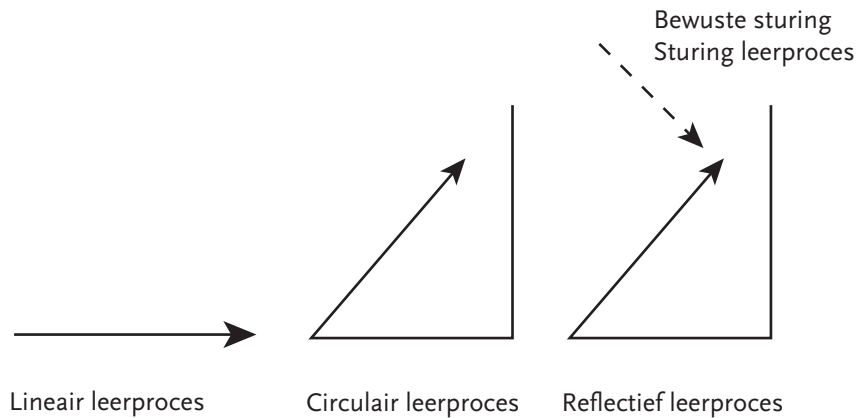
Getracht wordt mensen zo te ondersteunen dat zij in staat zijn zichzelf te helpen. Een oud Chinees spreekwoord luidt: ‘Het is beter iemand te leren vissen dan hem elke dag te voorzien van vis.’ De kern hiervan is dat mensen niet blijven steunen op hen ‘die het wel zullen weten’, maar op zichzelf leren te vertrouwen. In de educatieve benadering wil men mensen helpen zelf stappen te zetten. De bewoner wordt gemotiveerd en gestimuleerd om op zoek te gaan naar eigen oplossingen voor zijn vragen of problemen. De mogelijkheden en behoeften van de bewoner, en niet de wensen van de professional, staan centraal. Ook al hoopt de professional bepaalde doelen te realiseren, hij doet dit binnen de wereld van de bewoner. Voor een educatieve benadering is leefwereldonderzoek dan ook van groot belang (Van Woerkum en Van Meegeren 1999, p. 123-124).

Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten van de educatieve benadering zijn (Van Woerkum en Van Meegeren 1999, p. 124-125):

- Participatief leren staat centraal, want alle oplossingen die vanuit de bewoners zelf komen, zullen blijvend effect hebben. De taak van een professional is dit type leren te begeleiden. Dit heet de facilitering van leerprocessen. Het streven is wensen en mogelijkheden van mensen met elkaar in de pas te laten lopen. De oplossing blijft dicht bij de bewoner.
- Het is niet mogelijk algemeen geldende oplossingen te bieden. Beter gezegd: er is maatwerk nodig omdat mensen verschillen, ook in hun problemen.
- Vragen stellen in plaats van direct oplossingen zoeken. Bewustwording en motivatie staan voorop. Het gaat in eerste instantie om verheldering van vragen, problemen en gevoelens die tot dan toe vaag en onuitgesproken waren. Pas daarna kunnen oplossingen geformuleerd worden.
- De kennis en ervaring van mensen zelf (hun constructie van de werkelijkheid) moet in beeld komen. Activiteiten zijn gericht op meer waardering voor deze kennis. Het draait om leren op jezelf te vertrouwen en niet alleen op externe deskundigheid.
- Het accent ligt op het sterk en weerbaar maken van mensen.
- Maatschappelijke verbondenheid van problemen is onderdeel van de analyse. Daarom worden de bewoners niet alleen in het leerproces betrokken, maar ook gestimuleerd actie te ondernemen, ook ten aanzien van hun omgeving (i.e. de relevante anderen die hen omringen en de instellingen die hen van dienst kunnen zijn).
- Professionals maken deel uit van het leerproces van bewoners, in die zin dat zij zich steeds bewust zijn van het spanningsveld tussen eigen doelen en die van de bewoners.

6.2 Hulpmiddel: lineaire en circulaire leerprocessen



Figuur 6.1: Drie vormen van leren

In BSA staat de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemer centraal. Het proces waarlangs deze ontwikkeling plaatsvindt, noemen we het leerproces. Daarbij onderscheiden we drie vormen van leren.

Vorm 1: leerprocessen die erop gericht zijn nieuwe ervaringen op te doen. Vaak gaat het hier om activiteiten die door anderen georganiseerd zijn, die een passieve deelname mogelijk maken en waar de deelnemer rustig van een afstand naar mag kijken.

Vorm 2: zodra een deelnemer voor zichzelf besluit om actief deel te nemen, ontstaat er een ander patroon. De deelnemer heeft voor zichzelf gekozen om (kleine) stappen te zetten. Dit veronderstelt een planning voor het eigen handelen. Ook veronderstelt het dat de deelnemer bereid is (oude) patronen te doorbreken.

Vorm 3: de deelnemer heeft ervaren hoe nieuwe leerprocessen ontstaan en welke meerwaarde ze hebben. Met deze kennis van het eigen leervermogen is de deelnemer in staat zelf aan te geven wat nodig is.

Het is belangrijk activiteiten aan te bieden die ruimte bieden voor alledrie leermodellen.

6.3 Hulpmiddel: werkmodel voor de vorming van het instellingennetwerk BSA

De hoofdaandachtspunten voor de individuele leer- en groeifasen van deelnemers vormen het vertrekpunt en zijn tegelijk ook het handelingsrepertoire van de sociaal werker.

	Stap 1	Stap 2		Stap 3		Stap 4
	Luisteren & horen	Luisteren & vasthouden	Richten & kijken	Checken & weten	Kiezen & zin geven	Volgen & er zijn
Omschrijving van de interpersoonlijke processen	De stap van de eerste schok en het ongelooft. 'Het kan niet waar zijn dat dit met mij is gebeurd.' Vaak uitgedrukt in ontkenning. Men weigert onder ogen te zien wat er aan de hand is. Terugtrekken is dan een voor de hand liggende reactie. Schaamte speelt vaak een grote rol.	Het onder ogen durven zien van de situatie. Dit brengt vaak boosheid met zich mee. Deze kan naar buiten gericht zijn maar ook naar binnen. Veelal gaat dit gepaard met machteloosheid. 'Wat ik ook doe, ik doe het altijd fout.'	In deze stap gaat het erom dat wensen meer gericht worden. Deelnemers kunnen hun verwachting van de toekomst vaak nog niet uiten. Daardoor loopt de emotionele spanning in deze stap op. Omdat er nog geen vorm aan gegeven kan worden is de creatiespanning laag.	In deze stap wordt men zich bewust van de mogelijkheden, maar deze zijn nog ongestructureerd en dus onbevredigend. 'Het lukt me nooit.' Ook kan er angst voor verandering optreden doordat vanuit de eigen omgeving negatief wordt gereageerd op de verandering.	De weg om van het zien van een eerste toekomstmogelijkheid tot een duidelijke keuze te komen is lang en ingewikkeld. Er is moed voor nodig om keuzes te maken. Het gaat hier om een omvorming van oud naar nieuw gedag. Hier vindt een omslag plaats van reageren naar initiëren. De kans op terugval is groot.	De stap van het kennis hebben van eigen mogelijkheden en van eigen belemmeringen. Men ziet eigen participatiemogelijkheden en heeft de wil om dit te bereiken. Men kan noodzakelijke van overbodige conflicten onderscheiden en durft deze aan te gaan.

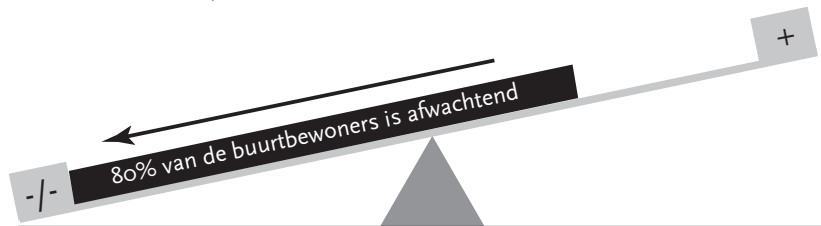
	Stap 1	Stap 2		Stap 3		Stap 4
	Luisteren & horen	Luisteren & vasthouden	Richten & kijken	Checken & weten	Kiezen & zin geven	Volgen & er zijn
Wat is nodig?	In deze stap helpt het om aardse dingen te doen, structuur te geven aan de dag, prioriteiten te stellen en alles even te laten betijen.	In deze stap is het belangrijk dat de persoon zelf kan bepalen wanneer hij/zij behoefte heeft aan steun, het bespreekbaar maken en de verwerking van problemen is de belangrijkste invalshoek.	In deze stap gaat het om het proces begeleiden, stimuleren, de innerlijke dialoog op gang houden en richting geven, zelfreflectie ondersteunen en toekomstgerichtheid geven, oog hebben voor waarnemen en bewustwording. Stukje bij beetje vorm geven aan mogelijkheden.	In deze stap moeten de mogelijkheden die steeds meer in beeld komen, bevraagd en gecheckt worden. Oefensituaties zijn voor de hand liggend. Bewustwording van eigen mogelijkheden en onmogelijkheden staat centraal. Men moet checken op realiteitszin, op inbedding en op consequenties.	Kiezen heeft altijd ook te maken met twijfel. Mensen die gekozen hebben, laten soms veel krampachtigheid zien. De keuzes moeten opnieuw gecontroleerd worden. Keuzes zijn soms pijnlijk. Het accepteren van een nieuwe situatie is een stuk gemakkelijker als men de zin ervan kan inzien.	In deze stap moet men er alert op zijn dat de persoon niet te hard van stap loopt, moet men aansluiting blijven zoeken met wat iemand kan en wil, niet tot elke prijs doorverwijzen, en moet men de mogelijkheid hebben om iemand langere tijd op afstand te kunnen begeleiden en de beschikking hebben over verwijsnetwerken.

	Stap 1	Stap 2		Stap 3		Stap 4
	Luisteren & horen	Luisteren & vasthouden	Richten & kijken	Checken & weten	Kiezen & zin geven	Volgen & er zijn
Waar is vraag-gericht werken op gericht?	Niet te snel met oplossingen komen, naar binnen luisteren, stil durven worden, even stoppen met oude verwijten	De stille woorden of beelden geven, de echte pijn aanspreken en herkaderen, in pijn voelen zit ook kracht.	Steeds terugkomende patronen vasthouden, de meerwaarde ervan benoemen, de kwaliteit ervan bespreken.	Niet te snel kiezen, maar eerst checken: wil je dit echt, hoeveel tegenwerking kun je verwachten, word je gesteund?	Gericht op twijfel en zingeving. Was het wel de juiste keuze? Kiezen voor vertrouwen en inbedding in het interpersoonlijke proces, ervaringen generaliseren.	Gericht op de meerwaarde, kiezen voor vertrouwen en inbedding in het interpersoonlijke proces, ervaringen generaliseren.

	Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4
Welke vaardigheden moeten netwerkpartners hebben, willen ze in deze fase een bijdrage kunnen leveren?	– Contact kunnen leggen en houden. – Ruimte kunnen bieden. – Tijd hebben. – Menselijk betrokken zijn. – Er zijn als het nodig is en op een tijdstip dat voor de persoon belangrijk is.	– Proces begeleiden. – Stimuleren, innerlijke dialoog op gang brengen. – Zelfreflectie op gang brengen. – Verwerking begeleiden.	– Begeleiden bij het maken van keuzes. – Checken of het de juiste keuze is. – Individuele trajecten uit kunnen zetten. – Individuele kwaliteiten kunnen zien en versterken. – Oog hebben voor ongepaste keuzes. – Oog hebben voor angst of twijfel. – Persoonlijke krachten kunnen omzetten in actie. – Activiteiten opstarten en die in dit proces ondersteunen. – Ondersteunen bij het nemen van eigen verantwoordelijkheid.	– Kennis van diverse trajectmogelijkheden. – Verwijzing regelen. – Afscheid voorbereiden en bespreekbaar maken. – Gemaakte ervaringen helpen te integreren en bruikbaar te maken voor nieuwe situaties. – Nazorg bieden.

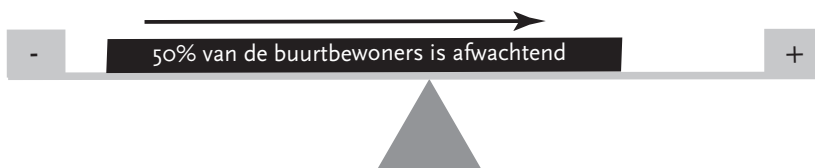
6.4 Hulpmiddel: van vertrouwen opbouwen tot eigen dynamiek in de buurt: de wip

- Bij start van het project BSA:
de effecten zijn minimaal



In een buurt waarin niet-actief zijn tot de norm behoort, is het moeilijk om mensen te activeren. Veel energie in de beginfase is er dan ook op gericht bewoners te laten zien dat opkomen voor eigen belangen de moeite waard is. Het eerste jaar van BSA staat vaak in het teken van vertrouwen opbouwen.

- Na 1 jaar BSA:
eerste effecten worden zichtbaar



- Na 2 - 4 jaar BSA:
er ontstaat een eigen dynamiek



In een actieve buurt is het makkelijker om zelf actief te worden. Er ontstaat een eigen dynamiek van activering. Werd er in het eerste en tweede jaar nog veel tijd geïnvesteerd in het opbouwen van vertrouwen en het opbouwen van netwerken, nu kan er geoogst worden.

6.5 Hulpmiddel: trajectbegeleiding: de methodiek van het casemanagement

De methodiek die voor de trajectbegeleiding wordt ingezet is het casemanagement. Dit is een methodische vorm van coördinatie van dienstverlening die uitgaat van de individuele bewoner, met behulp van een uit te zetten dienstverleningstraject. Daarin onderscheidt casemanagement zich van andere vormen van coördinatie van zorg- en dienstverlening, te weten:

- de coördinatie tussen instellingen die samenwerken op het gebied van een specifieke problematiek;
- de coördinatie binnen een instelling met betrekking tot een specifiek aanbod voor een bepaalde problematiek.

Casemanagement is gericht op de ontwikkeling en uitvoering van een individueel traject op basis van de vragen die de individuele bewoner heeft. Dit traject is te zien als een programma van activiteiten ter verbetering van de leefsituatie van de bewoner dat uitgevoerd wordt door diverse partijen, waaronder die bewoner zelf. De casemanager is eerstverantwoordelijk voor de totstandkoming en uitvoering van dat traject en onderneemt daartoe een aantal activiteiten. Deze activiteiten vormen de specifieke onderdelen van de casemanagementmethodiek. Dit zijn achtereenvolgens: het vaststellen van de behoeften aan hulp; het ontwerpen van een trajectplan, onderhandeling en contractering; planmatig werken; signalering. Deze onderdelen worden hier verder uitgewerkt.

1 Vaststellen van de behoeften aan hulp

De eerste stap in het casemanagement is het bepalen van de behoeften aan hulp, ook wel needassessment genoemd. Dit gebeurt doorgaans in drie stappen:

a de vertrekpunten voor de dienstverlening vaststellen

De vertrekpunten zijn de al dan niet expliciet uitgesproken hulpwensen. De hulpwensen worden geïnventariseerd en er wordt vastgesteld voor welke levensgebieden deze wensen gelden. Voor deze eerste stap is van belang wat er in het buurtgesprek aan de orde is geweest. Daarin kan een hulpwens naar voren zijn gekomen, zonder dat deze met zo veel woorden is uitgesproken, maar er kan ook al nadrukkelijk een wens om hulp geformuleerd zijn. In het vervolgesprek kan de casemanager checken of de wensen veranderd zijn.

b een werkplan vaststellen

Als eenmaal duidelijk is wat iemand wil, wordt gekeken waaraan gewerkt moet worden. Om dat te weten te komen moeten de behoeften achter de wensen verhelderd worden, waarna deze behoeften worden omgezet in doelen voor dienstverlening. Richtlijnen om de doelen goed te kunnen formuleren zijn:

- Het doel moet specifiek zijn, dat wil zeggen: er wordt precies aangegeven wat men bedoelt en het is niet te algemeen geformuleerd. Bijvoorbeeld: ‘meedoen aan een schrijfcursus’, in plaats van ‘verbetering van schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden’.
- Het doel moet concreet zijn, dat wil zeggen: het wordt geformuleerd in termen van gedrag van degene om wie het gaat. Bijvoorbeeld: ‘jij gaat je schrijfcursus afmaken’.
- Het doel moet positief geformuleerd zijn. Bijvoorbeeld: ‘je hebt de schrijfcursus met goed gevolg afgelegd’, in plaats van ‘je maakt geen schrijf- en spelfouten meer’.
- Het doel moet haalbaar zijn (binnen de gegeven tijd en met de gegeven middelen).
- Het doel moet een eindtoestand aangeven die men wil bereiken, dat wil zeggen: het wordt geformuleerd met gebruikmaking van toestandswoorden in plaats van proceswoorden (bijvoorbeeld: ‘weten’ in plaats van ‘leren’) en betreft een bepaalde situatie (bijvoorbeeld: ‘de bewoner kan in correct Nederlands een brief schrijven’).

c de actiepunten vaststellen

Tot slot worden de doelen vertaald in afspraken over te leveren prestaties door de bij het traject betrokken of te betrekken partijen die nodig zijn om de gestelde doelen te behalen. Bij het vaststellen van de actiepunten gaat het achtereenvolgens om een assessment van de:

- zelfhulp: welke mogelijkheden heeft de bewoner zelf om het doel te behalen;
- netwerkhulp: welke mogelijkheden zijn er aanwezig in het sociale netwerk (waaronder de buurt);
- professionele hulp.

Zijn deze mogelijkheden onderzocht en vastgesteld, dan kan men ertoe overgaan de actiepunten te formuleren. Actiepunten zijn concreet geformuleerde activiteiten die een van de genoemde partijen (de bewoner zelf, iemand uit het buurtnetwerk, iemand uit het professionele circuit) binnen een afgesproken termijn dient uit te voeren.

2 Ontwerpen van een trajectplan, onderhandeling en contractering

Met het vaststellen van de actiepunten is tevens een begin gemaakt met een ontwerp van het plan van aanpak of het trajectplan. In het trajectplan wordt het traject vervolgens verdeeld in een aantal stappen. Dit gebeurt door het daarvoor bestemde formulier in te vullen. Op dit formulier wordt voor elke stap een termijn aangegeven. Per stap worden de doelen en de actiepunten geformuleerd. Wat betreft de actiepunten wordt steeds rekening gehouden met de onder 1c vermelde driedeling: wat doet de bewoners zelf, wat gebeurt er in het buurtnetwerk en wat wordt er gedaan door professionals, waaronder de casemanager?

Een eerste ontwerp van een trajectplan wordt gemaakt door de casemanager, eventueel in overleg met de persoon die het buurtgesprek gehouden heeft. In elk geval wordt er rekening gehouden met de rapportage over dit gesprek. Dit eerste ontwerp wordt voorgelegd aan het 'buurt-overleg' (bestaande uit alle betrokken actoren) en vormt een uitgangspunt voor onderhandeling en contractering, zowel met de bewoner als met deelnemende organisaties.

Aan deelnemende organisaties wordt gevraagd of zij een aanbod hebben op een van de onderscheiden werkpunten. Is dat het geval (bijvoorbeeld: kan het maatschappelijk werk een aantal gesprekken leveren?), dan wordt dat zo afgesproken en in het plan vastgesteld. Op vergelijkbare wijze worden afspraken gemaakt met deelnemers uit het netwerk van de bewoner en de bewoners zelf.

Als bewoners, de andere partijen en de casemanager het ten slotte eens zijn over het traject en hun aandeel daarin, dan wordt de fase van ontwerpen, onderhandeling en contractering afgesloten met het definitief invullen van het formulier of met een 'psychologisch contract'.

3 Planmatig werken

Het plan van aanpak waarop men de bewoner gecontracteerd heeft geldt vervolgens als een richtsnoer voor de trajectbegeleider en eventuele anderen die bij de uitvoering van het plan van aanpak betrokken zijn. Hierbij is het de taak van de casemanager om, naast de activiteiten waartoe het plan/contract hem verplicht, er zorg voor te dragen dat het plan wordt uitgevoerd zoals het is afgesproken. Daartoe onderneemt de casemanager de volgende activiteiten:

a monitoring van het traject

Voor alle overeengekomen activiteiten worden de prestaties van de actoren, de adequaatheid en kwaliteit van de dienstverlening en de behaalde resultaten bepaald (screening). Vaak gebeurt dit terloops tijdens de uitvoering, waarbij de casemanager afgaat op eigen indrukken, maar het is ook mogelijk tijdens het proces monitoringinstrumenten in te zetten. Dit heeft als voordeel dat de eigen indrukken getoetst worden aan objectieve metingen. Een voorbeeld van zo'n instrument is een gestructureerde vragenlijst. Deze kan – als vorm van tussenevaluatie – aan het eind van de verschillende stappen in een traject aan de deelnemers worden voorgelegd.

b zo nodig bijstelling van doelen

Op basis van de resultaten van de screening zal tijdens het traject soms een heronderhandeling plaatsvinden over een in het plan geformuleerd werk- en actiepoint en wordt het plan eventueel bijgesteld.

c coördinatie van de samenwerking

Een voorwaarde om het traject goed uit te voeren is niet alleen dat ieder doet wat is afgesproken, maar ook dat deze activiteiten waar nodig op elkaar afgestemd zijn. Daartoe bewaart de casemanager het overzicht, brengt waar nodig communicatie tot stand tussen partijen en bemiddelt als er conflicten (dreigen te) ontstaan. Daarbij is het van belang te bedenken dat de casemanager niet primair de belangenbehartiger is van de bewoner (bijvoorbeeld tegenover een van de meewerkende instellingen), maar primair verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de gemaakte afspraken.

d afsluiting van het traject

De belangrijkste activiteiten bij het afsluiten van het traject zijn de evaluatie van het traject, relatiebeëindiging en bekrachtiging van de resultaten.

- De evaluatie gebeurt aan de hand van het trajectplan en kan mondeling plaatsvinden in een eindgesprek met alle deelnemende partijen of met de partijen afzonderlijk. Ook kan hierbij gebruikgemaakt worden van een schriftelijke component in de vorm van een gestructureerde vragenlijst.
- Het verdient aanbeveling om apart aandacht te besteden aan de relatiebeëindiging in het kader van het traject. In elk geval moet men aan het einde van het traject alert zijn op het verminderen van de contactfre-

- quentie, en wellicht kan er aan de afsluiting een speciaal tintje worden gegeven, bijvoorbeeld door een certificaat van deelname uit te reiken.
- Ten slotte is het van belang voorwaarden te scheppen opdat de veranderingen die in het traject tot stand zijn gekomen ook beklijven. Is de ondersteuning vanuit de buurt voldoende? Is de eigen zelfredzaamheid verbeterd? Is er aandacht besteed aan mogelijke nazorg?

4 Signalering

Wat is signalering?

Bij signalering gaat het er in zijn algemeenheid om dat je iets opvalt waarvan je vindt dat er iets mee of aan gedaan moet worden. De nadruk daarbij ligt op de signalering van zaken waarmee (misschien) alsnog rekening gehouden moet worden in het traject.

Bij signalering gaat het niet om incidenten, maar om zaken die een zeker structureel karakter hebben. Iets wordt een signaal als het herhaaldelijk optreedt (bijvoorbeeld: er zijn diverse aanwijzingen dat een bepaalde vorm van dienstverlening niet effectief is). Bovendien gaat het om signalen die het individuele geval overstijgen en in het kader van het case-management zelf niet aangepakt kunnen worden. Anders gezegd: het gaat om signalen die op microniveau geconstateerd worden en op het mesoniveau van de buurt of het macroniveau van de stad aanpak behoeven. Het gaat dus om signalen die niet opgelost kunnen worden in het individuele geval, maar om structurelere oplossingen vragen in de netwerken waarin de individuele case is ingebed.

Zulke signalen kunnen betrekking hebben op het eigen netwerk van de bewoner, het netwerk van de buurt en het professionele netwerk dat ter ondersteuning van de buurt en haar bewoners wordt ingezet. Aansluitend bij dit onderscheid kunnen een aantal doelen van signalering geformuleerd worden. Ten eerste richt de signalering zich waar nodig op verbetering van de relatie tussen bewoners en dienstverlenende instellingen. Bijvoorbeeld: het vertrouwen in de wijkpolitie moet hersteld worden of vermoedens van uitkeringsfraude moeten gecheckt worden. Ten tweede kan signalering gericht zijn op de verbetering van de relatie tussen instellingen onderling. Bijvoorbeeld: het schort aan onderlinge samenwerking, hetgeen zijn weerslag heeft op de dienstverlening aan de bewoners, of er is sprake van onterechte beeldvorming over en weer. Ten derde richt de signalering zich op de ontwikkeling van de buurt als geheel. Uit de verschillende trajecten kan duidelijk worden dat bepaalde voorzieningen

in de wijk, zoals een kinderspeelplaats, nodig zijn. Of men krijgt signalen dat er in verband met drugsoverlast aanleiding is een buurtproject in te stellen.

Welke werkwijze wordt gevolgd?

Bij het signaleringsproces gaat het om twee stappen. Eerst worden de signalen opgemerkt en benoemd, daarna worden stappen bedacht en genomen om iets met die signalen te doen.

Bij het opmerken en benoemen van signalen wordt gelet op signalen die betrekking hebben op (a) de situatie in het gezin, (b) de situatie in de buurt, (c) het functioneren van instanties en gemeentelijke afdelingen en (d) het functioneren van het traject. Het opmerken en benoemen van signalen zal in eerste instantie terloops plaatsvinden. Pas als men bepaalde vermoedens heeft zal men bewuster gaan observeren.

Wat betreft het omgaan met de signalen is allereerst van belang dat ze vermeld worden in de rapportage aan het samenwerkingsverband. De deelnemers aan dit verband krijgen zo de mogelijkheid collega's te consulteren. In het samenwerkingsverband worden vervolgens afspraken gemaakt over een verdere procedure. In het geval van gesignaleerde misstanden, zoals uitkeringsfraude, wordt er bij melding aan het samenwerkingsverband van uitgegaan dat de leden strikte geheimhouding in acht nemen. Dat verandert pas als het team het eens is over een te volgen procedure. Tot zo'n procedure behoort altijd overleg over het gesignaleerde met de bewoner en andere betrokkenen.

Naar: Oostrik 1996

D Hulpmiddelen en voorbeelden: samenwerking en sturing

7 Samenwerking

7.1 Voorbeeld: belemmeringen die tijdens een huisbezoek aan de orde komen en acties die daarvan het gevolg kunnen zijn

Om inzicht te krijgen in wat het betekent om per woning, per straat of per buurt zo intensief huisbezoeken af te leggen, hebben we geprobeerd een fictieve straat te beschrijven. De beschrijving geeft een reëel beeld van de zaken die we tijdens de huisbezoeken zijn tegengekomen en de partners die we nodig hadden bij het oppakken van die zaken.

De Appelstraat

De Appelstraat is gelegen in de Fruitbuurt. Het is een grauwe straat met aan de ene kant oude woningen, daterend uit de jaren dertig, die in 1970 gerenoveerd zijn, en aan de andere kant nieuwere huizen uit 1979. De huizen zijn van Woningbouwstichting Graafhuizen (het voormalige Gemeentelijk Woningbedrijf).

Het betreft dertig woningen. Er zijn geen voortuinen. Achter de nieuwere huizen is een plaats met een schuurtje. De ruimte achter de oudere huizen is minimaal, omdat bewoners deze gebruikt hebben voor het vergroten van de keuken.

Er is in de straat een smalle stoep, die her en der is verzakt. De bestrating bestaat uit klinkers.

Sinds kort zijn er op enkele plekken knikkerpotjes aangebracht. Er staan geen bomen. Wel is er een perkje met wat groen. Meestal is dit bezaaid met afval, papier, chipszakjes enzovoort.

Onderzoek

Van de 30 gezinnen zijn er 25 bereid om aan een huisbezoek mee te werken. De hierna volgende onderwerpen komen aan bod.

Sociale factoren:

- fysieke en mentale problemen;
- samenleven in de buurt;
- deelname aan activiteiten;
- opvoedingsvraagstukken.

Voorzieningen:

- gebruik van voorzieningen, oordeel over voorzieningen;
- ontbreken van voorzieningen.

Ruimtelijke omgeving:

- sociale veiligheid;
- oordeel over de woonomgeving, verkeer, mogelijkheid om te spelen.

Huisvesting:

- oordeel over de woning, klachten;
- buurtgebondenheid;
- gerichtheid op woning / straat / buurt.

Financieel-economische positie:

- uitkeringen / schulden;
- gebruikmaken van kwijtscheldingen en subsidieregelingen;
- werkloosheid / werkgelegenheid en perspectieven.

Tijdens de gesprekken in de Appelstraat zijn al deze onderwerpen de revue gepasseerd. Een aantal problemen is onmiddellijk aangepakt, andere zullen op korte termijn worden aangepakt en weer andere zullen in de toekomst worden meegenomen.

Onmiddellijke acties

- Driemaal is doorverwezen naar de consulent bijzondere bijstand. Het betrof hier ouderen die niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om gebruik te maken van de bijzondere bijstand.
- Eenmaal is doorverwezen naar het consultatiebureau. Het betrof een vraag van een moeder over hoe zij moest omgaan met haar bijzonder lastige peuter.
- Tweemaal is doorverwezen naar het AMW. In één geval ging het om een vrouw die problemen had met de verwerking van de dood van haar man. Eenmaal ging het om een moeder die erg veel problemen had in de relatie met haar tienerdochter.

- Eenmaal is doorverwezen naar het werkgelegenheidsproject. Het betrof een man die langdurig werkloos is en een opleiding zou willen volgen, maar niet wist hoe hij het geregeld kon krijgen.
- Eenmaal is met een bewoner afgesproken dat zij contact opneemt met de wijkteamleider van Bureau Openbare Ruimte over de verzakte tegels in de straat.
- Eenmaal wordt een gezin ingebracht in het netwerk jeugdhulpverlening (zie beschrijving gezin 1).

Acties op korte termijn

- Het kinderwerk van de lokale welzijnsorganisatie wordt ingezet vanwege overlast van spelende kinderen in de Appelstraat.
- Het opbouwwerk van de lokale welzijnsorganisatie gaat aan de slag met de ouders van de desbetreffende kinderen.
- Er wordt een vergadering gepland met bewoners om over de vervuiling van de straat te praten en onderling afspraken te maken over het gebruik van de straat en de regels die daar gelden.
- Er moet een bijeenkomst met de woningcorporatie worden georganiseerd over de structurele klachten over de woningen.

Acties op de langere termijn

- Er moet iets ontwikkeld worden om minima op een goede manier te informeren over allerlei regelingen waarvan zij gebruik kunnen maken.
- De mogelijkheden moeten worden onderzocht voor steun voor eenoudergezinnen, vooral gericht op de zorgtaak.
- Er moet een straatactiviteit met de kinderen uitgevoerd worden.
- Er moeten afspraken gemaakt worden over handhaving van gemaakte afspraken op langere termijn.

Al deze acties zijn in het netwerkoeverleg met de desbetreffende organisaties besproken. De afspraken zijn vastgelegd en worden door het netwerk bewaakt.

Gezin 1: Appelstraat 25

Een eenoudergezin. Moeder Joke is 32 jaar en woont er met drie kinderen van 9, 7 en 4 jaar. Sinds een jaar is haar man weg. De man heeft inmiddels een kind bij zijn nieuwe vriendin. Hij heeft geen contact meer met zijn ex-vrouw en zijn kinderen.

De vrouw vertelt dat ze financiële en relationele problemen heeft, waardoor ze niet in staat is haar kinderen op te vangen of naar ze te luisteren. Haar moeder vangt de kinderen regelmatig op. Maar noch oma, noch Joke is opgewassen tegen het agressieve gedrag van de oudste. Hij hangt veel op straat en haalt veel kattenkwaad uit. Van andere bewoners uit de Appelstraat komen veel klachten over het gedrag van de jongen. Hij pest ook heel vaak de jongste.

Joke heeft er nog steeds moeite mee dat haar man weg is. Ze heeft nog niet echt een nieuwe invulling aan haar bestaan kunnen geven. Het huis ziet er erg verwaarloosd uit. Ook aan haar uiterlijk is niet veel aandacht besteed.

Het ziet ernaar uit dat ze niet in staat is om alleen voor haar kinderen te zorgen, dat er sprake is van verwaarlozing en wellicht ook van kindermishandeling.

In gang gezette acties

Het gezin wordt ingebracht in het buurtnetwerk jeugdhulpverlening. Er wordt geprobeerd de vrouw te betrekken bij de activiteiten in de straat. Dit biedt haar mogelijkheden om in contact met anderen weer aan iets positiefs te werken.

Via het netwerk wordt geprobeerd de vrouw te interesseren voor de kookclub.

Het oudste kind wordt door het kinderwerk gevraagd om mee te helpen bij de kindermiddag voor de kleintjes op woensdagmiddag. Wellicht is een aanpak waarbij hij regelmatig positieve stimulans krijgt aanvullend op de aanpak vanuit het netwerk.

Met Joke wordt afgesproken dat zij haar zoon aanspreekt op zijn gedrag. Afgesproken wordt dat Joke – nadat er wat orde is gekomen in haar privéleven – wordt doorverwezen naar het werkgelegenheidsproject. Hier zal samen met haar onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn voor betaald werk.

Gezin 2: Appelstraat 12

Annie is 42 jaar en woont al 28 jaar in de Appelstraat. Het huis naast haar staat al geruime tijd leeg. Ze vraagt of het niet mogelijk is dat haar broer daar komt wonen.

Ze vertelt over de slechte sfeer in de straat. Mensen zetten het vuilnis te vroeg buiten. Als je daar een opmerking over maakt, is er ruzie. De kinderen spelen buiten met een voetbal, en schoppen tegen de ramen van haar huis en van de overbuurvrouw.

De kinderen maken onderling ook veel ruzie. Er is niets voor ze te doen in de straat. Er zijn maar een paar kinderen op de club in het buurthuis. Ze vraagt of er geen speelgelegenheid kan komen in de straat. En meer groen, wat bomen, dat zou ze ook wel willen. De straatklinkers liggen er volgens haar slecht bij. Er is een kuil in de weg waar de auto's over bonken. Er wordt te hard gereden. Of er geen verkeersdrempel kan komen.

In gang gezette acties

- Er wordt afgesproken om contact te leggen met het opbouwwerk om de problemen te inventariseren.
- Het vervolg is dat een groepje bewoonsters van de Appelstraat een rondje door de straat maakt. Tijdens dit rondje komen verschillende problemen en ideeën naar voren.
- Er wordt afgesproken dat er een bewonersvergadering wordt belegd, waarin afspraken gemaakt worden over hard rijden, vuilnis enzovoort.

Gezin 3: Appelstraat 34

Mevrouw Janssen is 72 jaar en sinds een paar maanden weduwe. Haar man kwam uit de buurt. Zelf komt ze uit een andere stad en ze woont sinds haar huwelijk in de straat. Ze heeft geen kinderen.

De contacten in de straat verliepen via haar man, die lid was van de biljart- en de duivenclub in het buurthuis. Zelf heeft ze nooit veel contacten gehad in de buurt.

Ze klaagt over de overlast van kinderen voor de deur. De knikkers komen tegen het raam. De bloempotjes met plastic bloemen worden van de muur gehaald. Haar bloembak wordt als afvalbak gebruikt. Als ze er iets van zegt, krijgt ze niet alleen een grote mond van de kinderen, maar ook van de ouders.

Ze heeft haar bankstel weggezet van het raam en kijkt nu uit op het plaatsje.

Boodschappen haalt ze in de buurtwinkel. Ze vindt dat er meer winkels moeten komen in de buurt.

De brandgang langs haar huis is een gevaar, brommers rijden er hard doorheen. Ook de verlichting laat te wensen over, de lantaarnpaal brandt vaak niet.

In het gesprek noemt zij een aantal klachten over de woning. Ze had deze nog niet gemeld aan de beheerder. Verder geeft ze aan zich eenzaam te voelen. Ze wil wel contact, maar ze weet niet hoe ze het moet aanpakken.

In gang gezette acties

- De ouderenconsulent komt een keer langs om de mogelijkheden voor contacten te onderzoeken. Ze gaat deelnemen aan het eetproject in het buurthuis.
- Ze wordt gevraagd voor een ouderenkoor, nadat is gebleken dat ze graag zingt.
- Ze zal contact opnemen met de beheerder in verband met de klachten over de woning.
- Ze zal deelnemen aan de bewonersavond over de straat.

7.2 Hulpmiddel: acties op de diverse levensterreinen en mogelijke actoren

Levensterreinen waarop zich belemmeringen kunnen voordoen	Acties: mogelijke interventies in een activeringstraject	Actoren: mogelijke uitvoerders van acties in denkbeeldige gemeente	Actoren: mogelijke uitvoerders van acties in uw gemeente
Inkomen	Uitkering regelen Schuldhulpverlening Overige: ...	Sociale dienst Uvi's: ... AMW ²² Sociaal raadswerk Sociale dienst Kredietbank	
Wonen: woning / woon-omgeving	Huisvesting regelen Woningverbetering Handhaving veiligheid Conflictbemiddeling Overige: ...	Woningcorporatie Gem. woningdienst Huiseigenaar Dienst wonen en werken Tot en met (WVG) Wijkagent Wijkagent Opbouwwerk	
Weten: kennis / ervaring	Assessment Onderwijs Taallessen Diverse cursussen Overige: ...	Testbureau ROC Basiseducatie Welzijnsinstelling Volkshogeschool	
Werken: betaald / vrijwilligers-werk	Stageplek regelen	Toeleidingscentrum: ... Cliq Werkproject <i>Ruim baan</i> Vrijwilligerscentrale Werkgevers: ...	

²² Achter een actor kunnen weer andere acties en actoren zitten, zoals in dit geval de huiseigenaar (in verband met huurachterstand) of het energiebedrijf (voor heraansluiting gas en licht op basis van een betalingsregeling). Het is niet de bedoeling om die hier óók allemaal te benoemen.

Levensterreinen	Acties	Actoren	Actoren
Werken: betaald / vrijwilligers- werk	Vrijwilligerswerk regelen	Vrijwilligerscentrale Welzijnsinstelling: ... Zorg- en verpleeg- huizen	
	Baan regelen	Toeleidingscentrum: ... Cliq Werkproject <i>Ruim baan</i> Vrijwilligerscentrale Werkgevers: ...	
	Overige: ...		
Gezondheid: lichamelijk / geestelijk	Medische begeleiding	Huisarts	
	Keuring	GGD GAK	
	Woning reinigen	GGD	
	Ambulante zorg	RIAGG	
	Thuiszorg	Thuiszorg	
	Therapie	Psychotherapeut RIAGG AMW	
	Psychosociale begeleiding	AMW	
	Opvoedingsonder- steuning	Kerken: pastoraal werk SPD GGD JAC	
	Jeugdhulpverlening	Jellinek	
	Verslavingszorg	AMW	
Sociale relaties	Counseling	Kerken: pastoraal werk	
	Overige:		
	Sociale steun, emotio- nele veiligheid bieden	Gezinsleden Familie Buren Patiëntenplatform	
	Eenzaamheid door- breken / zingeving	Familie Vrijwilligerscentrale Pastoraal werk	
	Groepsactiviteiten	Welzijnsinstelling Patiëntenplatform	
	Overige: ...		

8 Sturing

8.1 Hulpmiddel: spanningsvelden in de aansturing van BSA

Bij de interactieve processen binnen BSA doen zich vier spanningsvelden voor met betrekking tot de aansturing (Spierts 2002). De vier spanningsvelden zijn te zien als vier interactieniveaus:

- op het interactieniveau bewoner – buurtactiveerder bevindt zich het spanningsveld *participatie*;
- op het interactieniveau buurtactiveerder – collega bevindt zich het spanningsveld *professionaliteit*;
- op het interactieniveau buurtactiveerder – organisatie bevindt zich het spanningsveld *organisatie*;
- op het interactieniveau buurtactiveerder – organisatie – omgeving bevindt zich het spanningsveld *openbaarheid*.

Participatie

Volgens Gillet (1998) speelt participatie zich af in een spanningsveld tussen consumptie en transfer. Heeft consumptie (de afname van een aanbod) bij participatie de overhand, dan is voor de klant een passieve rol weggelegd. Participatie neemt dan de vorm aan van de consumptie (koop, afname) van een product door de burger. Dat participatie ook een sociale dimensie heeft, dreigt dan over het hoofd te worden gezien. Staat participatie echter in het teken van transfer, dan staat sociale en culturele uitwisseling juist centraal. Dan gaat het om creativiteit, aandacht voor symbolische betekenissen en ontwikkeling van sociale relaties.

Het centraal stellen van de vraag in BSA betekent dat een door de overheid of andere outsiders geformuleerd probleem niet het enige vertrekpunt kan vormen. Er moet substantieel ruimte zijn voor de klant om als (mede)-producent op te treden.

Professionaliteit

Het interactieniveau werker – werker vormt een belangrijke indicator bij de vraag naar de mogelijke bijdrage van professionals aan innovatie- en veranderingsprocessen. In BSA gaat het om het juiste evenwicht in het spanningsveld tussen afstand en nabijheid of, anders gezegd, tussen sociale technologie en verbondenheid.

Organisatie

Veel innovatieprojecten lopen uit op een mislukking. Experts bedenken een oplossing voor een probleem, maar de doelgroep waarvoor het oplossingsscenario bedacht is, hanteert een ander perspectief. Het gevolg is weerstand of onbegrip, waardoor de actie nauwelijks productief of zelfs contraproductief is. Om dat te voorkomen worden doelgroepen in een vroeg stadium bij de aanpak van problemen betrokken.

Bij de communicatie die daarvoor op touw gezet moet worden, maken Wildemeersch e.a. (1997) onderscheid tussen twee modellen van leren, te weten unilaterale sturing en multilaterale sturing. Bij unilaterale sturing wordt de communicatie zo georganiseerd dat actoren de situatie, de taak, zichzelf en anderen unilateraal, dat wil zeggen vanuit een dominant gezichtspunt of doel, proberen te controleren en te beschermen. De actoren opereren met eigen agenda's en brengen die niet naar buiten. Uiteindelijk leidt dit tot defensieve groepsprocessen, zelfverhullende praktijken en beperkte effectiviteit. Multilaterale sturing vertoont in veel opzichten het tegenovergestelde interactie- en communicatiepatroon. Competitieve normen worden vervangen door coöperatieve normen; het communicatie- en interactieklimaat is gericht op samenwerking. Dit leidt tot de dubbelslag van leren en een grotere effectiviteit.

Openbaarheid

Met de term openbaarheid wordt een gebied beschreven waarin vraag en aanbod op elkaar afgestemd worden, waar professionals, organisaties, burgers en overheid onderhandelen over de vraag welke sociale problemen moeten worden opgepakt en hoe ze kunnen worden benaderd. Het spanningsveld in deze afstemming ligt in de combinatie van een marktgerichte benadering en een forumbenadering.

Marktbenadering wordt hier gezien als een verdelingsmechanisme dat bemiddelt tussen vraag en aanbod, tussen bestaande activiteiten en behoeften. Gewoonlijk wordt marktbenadering als een economisch begrip gehanteerd. Termen als vrije aanbesteding, concurrentie, zakelijkheid,

efficiency, doelgerichtheid en productiviteit zijn hiervan afgeleid. Markt als openbare ruimte is voor BSA niet alleen van belang als economisch begrip, maar ook in de opvatting van ontmoetingsplaats. In dat geval spreken we van 'forum'. Het oude Romeinse forum was de plek waar het leven zich afspeelde, waar het volk samenkwam en publiek zaken besprak, waar men meningen uitwisselde. Jansen en Jongerius (1999) kennen aan het begrip forum drie functies toe:

- 1 een ontmoetingsplaats voor verschillende actoren met verschillende expressievormen;
- 2 een arena voor de verwoording, behartiging en confrontatie van specifieke en algemene belangen;
- 3 een werkplaats voor de productie en distributie van (nieuwe kennis en informatie).

8.2 Hulpmiddel: taak- en functieomschrijving van de buurtactieveerder

De gemeente geeft vanaf uitvoering aan buurtgerichte sociale activering. Het doel hiervan is om in samenwerking met de partners rond sociaal beleid een territoriale benadering van sociale activering vorm te geven. Hiertoe wordt gezocht naar:

twee medewerkers buurtgerichte sociale activering 50% m/v

De buurtactieveerder activeert individuele buurtbewoners door een actieve aanpak met inzet van buurtkader en functionarissen van instellingen. Zijn of haar acties leiden tot een juiste aanpak van sociale activering op het niveau van de buurt.

Taken

- 1 Laat door middel van een actieve benadering buurtbewoners aan een activeringstraject deelnemen (45%):
 - Signaleert buurtbewoners die in een isolement verkeren of daarin dreigen te geraken, onder meer via huisbezoek, contacten via verwijzers en buurtvoorzieningen alsmede contacten met de buurtcommissie en andere buurtbewoners.
 - Neemt het initiatief ertoe en organiseert dat deelnemers op een traject worden gezet en ziet toe op de voortgang van het traject.
- 2 Activeert formele en informele organisaties in en rond het werkgebied om bij te dragen aan de activering van buurtbewoners (20%):
 - Zorgt voor een netwerk van formeel en informeel buurtkader dat mede ingeschakeld kan worden voor begeleiding en opvang van buurtbewoners.
 - Ontwikkelt en onderhoudt samenwerkingsrelaties met instellingen en groepen met het oog op hun bijdrage aan de begeleiding van individuele buurtbewoners.
- 3 Initieert en organiseert activiteiten waaraan buurtbewoners die voor sociale activering in aanmerking komen, kunnen deelnemen (20%):
 - Zorgt ervoor dat buurtkader wordt ingeschakeld voor de organisatie en begeleiding van deze activiteiten.

4 Overige activiteiten (15%):

- Werkoverleg en functioneringsgesprekken met leidinggevende.
- Deelnemen en bijdragen aan voorbereiding stuurgroepvergaderingen.
- Bijscholing en intervisie.

Bevoegdheden/verantwoordelijkheden

- Voert met een grote mate van zelfstandigheid zijn/haar werk uit binnen de kaders die door de dienst [Sociale Zaken / Welzijn /] worden aangegeven.
- Besluit, eventueel na overleg met het instellingennetwerk, wie ingeschakeld moet worden voor begeleiding van de individuele buurtbewoner.
- Levert een bijdrage aan de methodiekontwikkeling en de ontwikkeling van strategieën.

Hij/zij is verantwoordelijk voor:

- de ontwikkeling van trajecten;
- het inbrengen van bijzondere problemen in de stuurgroep en medeverantwoordelijk voor de oplossing ervan;
- het opbouwen van een netwerk van buurtkader (buurtnetwerk) en een netwerk van functionarissen van instellingen (instellingennetwerk);
- de ontwikkeling en organisatie van buurtactiviteiten.

Vereiste kennis en vaardigheden

De buurtactieveerder beschikt over de volgende kennis en vaardigheden:

- hbo-niveau, bij voorkeur maatschappelijk werk en/of opbouwwerk;
- kennis van de sociale kaart;
- kennis van de begeleidingsmethodieken in het welzijnswerk en het vermogen deze toe te passen;
- inzicht in politiek-bestuurlijke besluitvorming;
- goede contactuele eigenschappen;
- goede administratieve en schriftelijke vaardigheden;
- affiniteit met het werken met de computer;
- inlevingsvermogen, flexibiliteit, doelgerichte bedrijfsmatige instelling;
- stressbestendigheid.

Hij/zij kan:

- cliënten op methodische wijze begeleiden;
- zelfstandig werken;
- netwerken opbouwen en onderhouden;
- goede samenwerkingsrelaties met instellingen aangaan.

Werkgever: _____

Standplaats: _____

Direct leidinggevende: _____

Functionieniveau, inschaling: CAO Welzijn / gemeente _____,
schaal _____ (t/m _____)

Vereiste kwaliteiten om vraaggericht te kunnen werken

Contact

- contact kunnen leggen en onderhouden;
- ruimte bieden en tijd hebben;
- menselijk betrokken zijn.

Proces

- trajectplan kunnen vertalen in methodisch handelen: concrete activiteiten en/of hulpverleningsgesprekken uitvoeren;
- innerlijke dialoog op gang kunnen brengen;
- zelfreflectie en zelfkennis kunnen stimuleren;
- kunnen aansluiten bij wat de cliënt wil en kan;
- doelen kunnen formuleren in relatie tot de deelname aan activiteiten;
- kunnen signaleren wanneer problemen bij de cliënt de voortgang belemmeren;
- kunnen rapporteren aan de casemanager, zo nodig advies geven om het trajectplan bij te stellen.

Vervolg

- het maken van keuzes kunnen stimuleren en verantwoordelijkheid kunnen nemen;
- eerlijk kunnen zijn over welke keuzes wel en niet haalbaar zijn.

8.3 Hulpmiddel: vaardigheden van buurtactiveerders

1 Gespreksinzichten

Het eerste contact is voor de sociaal werker, maar ook voor de bewoner een eerste indicatie. Het aftasten gebeurt wederzijds. De bewoner is gericht op betrouwbaarheid, persoonlijke kracht, deskundigheid en ervaring van de sociaal werker. De sociaal werker is op zijn manier gericht op het verhaal van de bewoner. De eerste indicatie is gericht op de vragen: wat wil de bewoner zeggen, waar vraagt hij om, waar ligt de kracht van de bewoner, wat zijn de achtergronden en de samenhangen van wat hij vertelt en is BSA de juiste trajectvorm?

Individuele activeringsgesprekken zijn een kunst. De sociaal activeerder dient over tal van vaardigen te beschikken, die we hier in twee hoofdinvallshoeken ordenen. We maken onderscheid tussen gespreksinzichten en gespreksvaardigheden. De gespreksinzichten zijn nodig om het gesprek in zijn geheel te kunnen analyseren en te structureren. De gespreksvaardigheden zijn nodig om tijdens een gesprek interventies te kunnen doen, die passen bij wat er op dat ogenblik in een gesprek aan de orde is.

Structuur van het activeringsgesprek

De gesprekssituatie kan bekeken worden vanuit haar structuur. We brengen structuur, een ordening aan in het gesprek, waardoor bij alle betrokkenen een gevoel van duidelijkheid gaat ontstaan. Dat gevoel is nodig om een veilige gesprekssituatie te creëren. Alleen als mensen zich veilig voelen, zullen ze daadwerkelijk gebruikmaken van alle mogelijkheden die de gesprekken bieden.

Vorbereiding

- Zorg dat je overzicht hebt van de sociale kaart van de buurt.
- Verzamel informatie met betrekking tot de sociale netwerken van bewoners.
- Zorg dat je op de hoogte bent van het reilen en zeilen in een buurt.
- Laat je gezicht zien en maak duidelijk wat je komt doen (gebruikmaken van de plaatselijke media).
- Verzamel samen met partnerorganisaties elementen voor mogelijke trajecten. Wat heb je tijdens een gesprek te bieden?
- Kondig het eerste gesprek met een brief aan.

- Vraag bij het eerste contact of je gelegen komt. Zo niet, maak dan een nieuwe afspraak. Vertel wat Buurtgerichte sociale activering voor bewoners kan betekenen.

Binnenkomen

- Stel je voor. Zorg voor een eerlijke, open houding.
- Wees duidelijk over wat je komt doen.
- Zoek naar mogelijkheden om in te spelen op de situatie.
- Maak duidelijk dat niets moet, dat alles kan.

Start van het gesprek

- Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- Noem een aantal mogelijke gesprekspunten, vraag naar toevoegingen en stel een agenda op voor het gesprek

Het activeringsgesprek

- Een veilige gespreksopbouw is van belang (van buiten naar binnen of van vroeger naar nu).
- In het gesprek kan de bewoner zijn eigen verhaal doen. De structuur dient meer als hulpmiddel.
- De regie van dit gesprek hoort in handen te blijven van de sociaal actieveerder.
- De volgende punten zouden aan de orde kunnen komen:
 - Socialisatie in de buurt: hoe lang woont men er al, waar heeft men vroeger gewoond?
 - Veiligheid in de buurt: voelt men zich er veilig, waarin uit zich de veiligheid of onveiligheid?
 - Ontwikkeling van de buurt: mist men voorzieningen, heeft men contact met burens en/of organisaties, van welke voorzieningen maakt men gebruik en bevallen deze?
 - Zelfredzaamheid of het handelingsvermogen van het gezin.
 - Gezondheid en mogelijke beperkingen hierdoor.
 - Onderwijs en opvoeding.
 - Werk en inkomen: zijn er schulden, heeft men werk(ervaring)?
 - Sociale contacten en vrije tijd.

Afsluiting van het gesprek

- Welke belemmeringen zijn het zwaarst?
- Wat zou er gebeuren als de belemmering(en) opgelost zou(den) worden?
- Perspectief benoemen: de bewoner geeft aan waar hij eigen participatiemogelijkheden ziet.
- Conclusies trekken.
- Afspraken maken over wederzijdse inspanning.

Bron: Oostrik 1996

2 Gespreksvaardigheden

Behalve gespreksinzichten dragen verschillende gespreksvaardigheden bij tot methodische gespreksvoering van BSA. Gespreksvaardigheden leiden niet automatisch tot resultaat; een juiste instelling is nog belangrijker. De belangstelling moet echt zijn en een vraag moet werkelijk gesteld worden. De volgende gespreksvaardigheden zijn van belang:

- waarnemen en analyseren;
- luisteren;
- omgaan met informatie;
- vragen stellen;
- samenvatten;
- interpreteren;
- confronteren;
- motiveren/activeren.

Waarnemen en analyseren

Het vermogen waar te nemen en de waarneming te kunnen analyseren, is een onmisbare vaardigheid. Het gaat hier zowel om de gevoelens van de gespreksvoerder als om het proces dat bewoners doormaken. Stel dat geconstateerd wordt dat de bewoner, die juist nog een actieve en enthousiaste indruk maakte, geen belangstelling meer toont. Het is van belang te weten hoe dat komt.

Het is vooral belangrijk te letten op de verschillende aspecten van de communicatie. Wat is er te horen en te zien, afgezien van de woorden die uitgewisseld worden? Wat straalt de lichaamshouding uit, hoe wordt de taal van de ruimte gebruikt, wat is er te horen in de stemmen? Zijn er ‘moeilijke’ stiltes? In de veelheid van signalen zal het niet lukken om alles

waar te nemen. Belangrijk zijn verschillen in betekenisgeving, die de communicatie zo gemakkelijk kunnen verstoren.

Luisteren

Luisteren betekent niet alleen horen, maar vooral begrijpen wat er gezegd wordt, en daardoor ook horen wat slechts aangestipt wordt. Luisteren is verbaal horen én alle andere signalen waarnemen; dit heet actief luisteren. Veel mensen zijn niet gewend dat er op die manier naar hen geluisterd wordt. Als het gebeurt, voelen ze zich begrepen, en gecombineerd met de vaardigheid om vragen te kunnen stellen, kan deze benadering ertoe leiden dat zij inzicht krijgen in hun situatie. Ze worden begeleid in hun eigen denkproces. Door goed te luisteren, denkt men als het ware mee met de ander. Vandaar dat het inlevingsvermogen zo belangrijk is; het is sterk verbonden met (actief) luisteren.

Omgaan met informatie

Het met elkaar eens worden over de betekenis van informatie is een ingewikkeld onderhandelingsproces. Een eerste vereiste is dat de professionele begeleider helder kan formuleren en zich bewust is van de eigen wijze van betekenisverlening. Daar hoort ook bij dat hij in staat is af te stemmen op de denkwereld van zijn cliënten en oog heeft voor hun ervaringen, die hij kan integreren met zijn eigen informatie. Juist interpersoonlijke communicatie maakt het mogelijk de inhoud, de vorm en de hoeveelheid informatie aan te passen aan de wensen van cliënten.

Vragen stellen

Vragen kunnen een gesprek in belangrijke mate beïnvloeden. In elke fase van een gesprek moeten vragen gesteld worden. Ze kunnen helpen een discussie op gang te brengen of een persoon motiveren om deel te nemen aan het gesprek. Een mat gesprek kan door bepaalde vragen verlevendigd worden of aan inhoud winnen. Met een vraag kan men de aandacht op een persoon of onderwerp richten of juist van iemand of iets weghalen. Vragen kunnen zeer sturend werken. Om die reden is het nuttig onderscheid te maken tussen open en gesloten vragen. Gesloten vragen kunnen slechts met 'ja' of 'nee' beantwoord worden en de vraagsteller houdt daardoor zelf het heft in handen. Open vragen maken een beschrijvender antwoord mogelijk. Gesloten vragen geven beperkte informatie: 'Liep het bezoek goed?' Open vragen stimuleren meestal tot meer betrokkenheid: 'Hoe verliep dat bezoek?' De aandacht ligt dan meer bij degene aan wie de

vraag gesteld wordt. Voor een grotere participatie van cliënten zijn open vragen dan ook bruikbaar.

Met *doorvragen* wordt een techniek bedoeld waarmee een thema of probleem wordt uitgediept. Verder onderscheidt men nog *directe vragen*, waar een min of meer eenduidig antwoord op komt, naast *indirecte vragen*, die iemand zijdelings kan beantwoorden. Een voorbeeld van indirect vragen is: 'Ik zou graag willen weten hoe laat het is', in plaats van direct: 'Hoe laat is het?' Soms is het nodig iemand op indirecte wijze iets te vragen om hem niet in verlegenheid te brengen – wat in diverse culturen het gebruik is. Verder zijn er *suggestieve vragen*, die een sturend karakter hebben: 'Vind je ook niet dat...?' In zo'n vraag zit de opvatting van de vraagsteller besloten. Een dergelijke normatieve benadering is zelden functioneel.

Samenvatten

Op gezette tijden samenvatten, heeft een ordenend effect. Men kan de letterlijke inhoud samenvatten, maar ook de manier waarop iets gezegd is, met welke gevoelens en met welk doel. Een samenvatting kan een afronding zijn of een begin van een nieuw thema. Het is belangrijk dat men bewoners stimuleert om zelf samen te vatten. Dat kan tot duidelijkheid leiden over wat bewoners uit het gesprek oppikken.

Interpreteren

Het doel van een interpretatie is dat een bewoner zich hiermee geholpen voelt, bijvoorbeeld doordat hij hierdoor zijn probleem duidelijker ziet. Het is van groot belang om aan te geven dat het om een eigen interpretatie van de professional gaat. Dit laat de bewoner namelijk de ruimte om er anders over te denken. Hij wordt niet gedwongen de interpretatie als de enige juiste te zien.

Confronteren

Veel mensen associëren confrontatie met conflicten en zijn daar bang voor. Ook vele professionals schrikken ervoor terug, al of niet bewust. Toch kan confrontatie nodig en nuttig zijn; soms kan een bewoner zijn situatie pas goed analyseren als men ook minder prettige zaken aan de orde stelt. Men moet zich beperken tot een confrontatie met inconsistentie in gedrag en vooral niet de persoon zelf afwijzen. Benadruk dus niet dat een persoon inconsistent is, maar dat hij of zij zich in bepaalde situaties inconsistent gedraagt.

Een specifieke vorm van confronteren is *afkappen*. Deze vaardigheid is belangrijk om te voorkomen dat een bepaald (niet relevant) onderdeel van het gesprek te veel ruimte krijgt. Men moet ook nogal eens afkappen om een gesprek te kunnen afronden. Het is belangrijk altijd aan te geven waarom men afkapt.

Motiveren/activeren

Deze gespreksvaardigheid staat centraal in deze publicatie. De kern ervan is dat de sociaal activeerder er steeds op is gespitst om bewoners bij hun eigen leerproces te betrekken. Het is belangrijk om – als de sociaal activeerder merkt dat de bewoner daartoe in staat is – niet zelf iets uit te leggen, te doen of te vertellen, maar bewoners te stimuleren om die taken over te nemen. Door deze vaardigheid kunnen leerprocessen hun voortgang vinden. Goed motiveren en activeren in een gesprek houdt in dat men steeds een evenwicht zoekt tussen actieve en passieve betrokkenheid, zowel van zichzelf als van de bewoner.

Literatuur

- Akker, E., G. Koster e.a.
Sociale activering: praktijk in beeld. Bundel 2. Den Haag: ISSA, 2002
- Attema, F.
De LENS-methode. Deventer: WESON, 1991
- Berkel, R. van, A. Dekker e.a.
Naar een methodiek van onbenutte kwaliteiten Rotterdam. Discussiestuk op basis van de OK-praktijk in drie deelgemeenten. Rotterdam: Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1998
- Blauw, W., P. Jans en I. Leene
Aanbesteding van sociale activering. Productbepaling, kostprijsbepaling en offerring. Utrecht: NIZW, 2003
- Blokland-Potter, T.
Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk. Kampen: Kok Agora, 1998
- Bolhuis, S.
Leren en veranderen bij volwassenen. Bussum: Coutinho, 1995
- Bos, J. en E. Harting
Procesmatig creëren. Schiedam: Scriptum Books, 1998
- Breeuwsma, G.
De constructie van de levensloop. Amsterdam/Meppel: Boom/Open Universiteit, 1984
- Brugman, H., R. Engbersen e.a.
Contact verbroken, contact hersteld. Huisbezoek als methode bij het doorbreken van maatschappelijk isolement. Utrecht: NIZW, 1994
- Burgers, J.
Lokale vormen van solidariteit: stad en buurt. Komter, A.E., J. Burgers en G. Engbergensen, *Het cement van de samenleving – een verkennende studie naar de solidariteit en cohesie.* Amsterdam University Press, 2000
- Czysiewski, S.
Activerend welzijnsbeleid. Zorg en welzijn, nr. 1, 1994

- Dekkers, L., T. Riksen e.a.
Netwerken in de buurt: ervaringen met buurtgerichte sociale activering in het gebied 'De Haren, De Donk en De Reit'. 's-Hertogenbosch 1998-2001.
 Utrecht: NIZW, 2002
- Dool, P. en A. Verbij (red.)
Van nature maatschappelijk. Overzicht van de kritische psychologie.
 Amsterdam: SUA, 1981
- Duyvendak, J.W.
Het belang van derden. Over opbouwwerk, sociale cohesie en multiculturalisatie. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks Stichting, 1997
- Duyvendak, J.W. en N. de Boer
Wijkaanpak een trend? Verslag van een quick scan. Den Haag: DGOB/Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998
- Engbersen, R., J. Eggermont e.a.
Nederland aan de monitor. Het systematisch en periodiek volgen van maatschappelijke ontwikkelingen. Utrecht: NIZW, 1997
- Erikson, E.H.
Het kind en de samenleving. Utrecht: Het Spectrum, 1976
- Ferruci, P.
Rondleiding in de psychosynthese. Haarlem: De Toorts, 1995
- Fortuin, K. en J. Foolen
 Fysiek en sociaal werken: appels en peren? *Het sociaal debat*, dl. 3, 's-Gravenhage, Elsevier, 2001
- Freire, P.
Pedagogie van de onderdrukten. Baarn: Anthos, 1972
- Freud, A.
Het ik en de afweermechanismen. Baarn: Anthos, 1980
- Haterd, J. van, G. Keijsers e.a.
Roulerende functies. Bouwstenen voor functieroulatie in het sociaal-cultureel werk. Utrecht: NIZW, 1999
- Heuvelhof, E.F. ten
Erkenning: onderzoek naar de doorwerking van m.e.r. Den Haag: Evaluatiecommissie Wet Milieubeheer, 1996
- Heyman, F. van
Denken en doen in dialoog. Utrecht: Lemma, 2001
- Hortulanus, R.P.
 Stadsbuurten. Een studie over bewoners en beheerders in buurten met uiteenlopende reputaties. *Het sociaal debat*, dl. 3, 's-Gravenhage, Elsevier, 2001

- ISSA
Nieuwsbrief Sociale Activering. jrg. 1, nr. 7, 2002
- ISSA
Nieuwsbrief Sociale Activering. jrg. 1, nr. 4, 2001
- ISSA
Sociale activering. Inhoud en ontwikkelingen. Den Haag: Ministerie van SZW, 2000
- Kamperman, M. en C. Tenhaeff
Werk & aandacht: een methode voor de opheffing van armoede en uitsluiting onder vrouwen en ouderen in Amsterdam. Utrecht: NIZW, 1998
- Kleinig, J.
Philosophical issues in education. London: Routledge, 1989
- Kolb, D.A.
Experimental Learning. Krech D. e.a. *Social psychology in the eighties*. London: Prentice Hall, 1984
- Kohler Riesman, C.
Narrative analysis. London: Sage, 1983
- Kronjee, G., en C. Tenhaeff
Risico op armoede. Naar een kansarmoedeatlas van Nederland. Utrecht: NIZW, 1994
- Kübler-Ross, E.
Lessen voor de levenden. Amsterdam: Ambo, 1969
- Kunneman, H.P.
Authenticiteit en communicatieve symmetrie. Kennis en Methode: tijdschrift voor wetenschapsfilosofie en methodologie, 1982
- Lammerts, R.
Samen actief. De methode activerend interview: grondbeginselen en handleiding. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2000
- Leene, I.
Sociale activering. Open Deuren. Utrecht: NIZW, 2002
- Leene, I.
Sociale activering: voor wie, door wie, hoe en waarom. Maatwerk, nr. 6, p. 4-9, 2001
- Lofland, L.
The public realm. Exploring the city quintessential social territory. New York: Aldine de Gruyter, 1989
- Maslow, A.H.
Psychologie van het menselijke zijn. Rotterdam: Lemmiskaat, 1971

- Mishler, E.G.
Research interviewing: context and narrative. Cambridge: Harvard University Press, 1991
- Moll, L.C.
Vygotsky and education. Instructional implications and applications of socio-historical psychology. Cambridge: Cambridge University Press, 1990
- Oostrik, H.
Als deuren open gaan... sociale activering in drie buurten van 's-Hertogenbosch. Nijmegen: Hogeschool Nijmegen, afdeling VDO, 1996
- Oostveen, P.
 Buurtinfo. Elektronische publicatie: www.buurt.info, 2002
- Park, R.E.
Human communities. The city and human ecology. New York: Free Press, 1952
- Pennen, T. van der e.a.
Sociale vernieuwing: van plan naar praktijk; een onderzoek naar de voorwaarden voor een effectief lokaal achterstandsbeleid. Rijswijk: SCP, 1999
- Pennen, T. van der e.a.
 De opbouwwerker als mythejager. *MO/Samenlevingsopbouw*, 1998
- Penninx, K.
De buurt voor alle leeftijden. Utrecht: NIZW, 1999
- Pinto, D.
Interculturele communicatie. Houtem/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum, 1994
- Rath, J.
Minorisering: de sociale constructie van etnische minderheden. Amsterdam: SUA, 1991
- Reijndorp, A.
 Meer stad in de wijk. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, jrg. 5b, nr. 7/8, p. 14-19, 2002
- Schenk-Sandbergen, L.
Vuil werk, schone toekomst? Dissertatie. Amsterdam: Van Genneep, 1985
- Sok, K.
Perspectief op werk. Utrecht: NIZW, 2001
- Spierts, M.
Spanningsveld in de aansturing van Buurtgerichte sociale activering. Presentatie in opdracht van het NIZW (niet gepubliceerd), 2002

- Spierts, M.
Balanceren en stimuleren. Utrecht: De Tijdstroom, 1994
- Splunteren, P. van, en C. Tenhaeff
Op bezoek in Stadbroek. Utrecht: NIZW, 1996
- StimulanSZ
Model inkoopbeleid. Den Haag: VNG, 2001
- Tenhaeff, C.
 Werk & Aandacht: arbeidstoeleiding en gezondheidsbevordering in één, voor langdurig werkzoekende vrouwen. Stronks, K. (red.), *Sociaal-economische gezondheidsverschillen: van verklaren naar verkleinen*. Den Haag: ZorgOnderzoek Nederland, 2001
- Tenhaeff, C., J. Eggermont e.a.
Partnership als middel om sociale uitsluiting aan te pakken. Utrecht: NIZW, 1994
- Vlaar, P.
Buurtgerichte sociale activering: inventarisatie. Utrecht: NIZW, 1999
- Wellmann, B. en B. Leighton
 Networks, neighbourhoods and communities: Approaches to the study of the community question. *Urban Affairs Quarterly*, nr. 14, 1979
- Wentink, T.
In de buurt van de vraag. Rotterdam: SWA, 2002
- Wentink, T.
Activering in de buurt, projectverslag BSA (intern rapport). Rotterdam: SWA, 2001

Bijlage 1

BSA: de meest gestelde vragen

1 Wat is de belangrijkste meerwaarde van BSA?

Het opvallendste resultaat van BSA is dat er veel mensen worden bereikt die niet bij de sociale dienst bekend zijn. Toch is dat niet de belangrijkste meerwaarde. Dat is de integrale benadering, waarin participatie niet als medicijn voor uitvallers wordt gebruikt. In plaats daarvan wordt participatie het leidend principe voor de hele samenleving. Niet het individu wordt aangepast, maar het geheel. Dit leidt tot een duurzamer resultaat voor de hele buurt.

2 Wat is er nodig voor BSA?

Voor BSA is inzet nodig op drie niveaus: (1) op het niveau van bewoners wordt direct contact gelegd en geluisterd, (2) op het niveau van organisaties en de gemeente moet ruimte gemaakt worden voor participatie en eigen initiatieven, en (3) daartussen vindt een soort vertaalproces plaats van individuele vragen naar concrete acties binnen persoonlijke participatietrajecten.

Hiervoor heb je een activeerder in de buurt nodig en een kerngroep die op verschillende niveaus ruimte schept voor participatie-initiatieven. Het is belangrijk om op alledrie niveaus tegelijk te beginnen, als een soort gelijktijdig zoekproces.

3 Waarom is de verbinding tussen de drie niveaus van BSA zo belangrijk?

Professionals zijn gewend in het werk een bepaalde professionele afstand te bewaren. Juist door de nabijheid die BSA kenmerkt, lukt het om contact te leggen met andere doelgroepen. De winstpunten van die nabijheid moet je niet meteen vertalen in sociaal-bureaucratisch handelen. Dan verlies je het contact meteen weer en trek je iemand mee in de cultuur en taal van de professional. In plaats daarvan moet je proberen de buurtbewoner te accepteren als iemand die er mag zijn, met zijn eigen taal en beleving, en zijn eigen participatieplan.

4 Wat voor iemand heb je nodig als activeerder in de buurt?

Het gaat vooral om de kwaliteiten van de persoon, niet om de organisatie waar hij vandaan komt. Je moet (a) van mensen houden en dichtbij kunnen en durven komen, onder meer door je taalgebruik aan te passen en op gevoelsniveau echt contact te leggen. Daarnaast gaat het om (b) kunnen luisteren, analyseren en verbanden leggen. En ten slotte gaat het om (c) de vertaalslag naar een ander niveau, namelijk wat organisaties moeten of kunnen met het verhaal en de wensen van mensen. Je zou deze taken en de daaraan gekoppelde vaardigheden ook kunnen verdelen over twee mensen.

5 Wat is een haalbare caseload?

Veertig tot zestig mensen per buurtactiveerder.

6 Hoe ziet de organisatie rondom de activeerder in de buurt eruit?

Er is een stuurgroep waarin de belangrijkste organisaties vertegenwoordigd zijn (zie vraag 7). De belangrijkste functie van deze stuurgroep is het vormen van back-up voor de activeerder in de buurt. De activeerder in de buurt heeft een vrij kwetsbare tussenpositie. De nabijheid bij de mensen botst met de professionele afstand. Daarom is het van belang dat de sociaal activeerder zich gedekt weet door het samenwerkingsverband. Hij moet bijvoorbeeld goed weten wat hij kan beloven.

7 Wat zijn de belangrijkste samenwerkingspartners?

De gemeente (ruimte in beleid), de sociale dienst (financiering), AMW (psychosociale problematiek), welzijnswerk (koppeling naar activiteiten waarin mensen kunnen participeren) en eventueel corporaties (koppeling van fysieke en sociale omgeving) en politie (veiligheid). Daarnaast bijvoorbeeld kruisverenigingen, WAO-groepjes, educatie, MKB, huisartsen enzovoort.

8 Wat is de rol van de gemeente?

De gemeente is nadrukkelijk niet alleen opdrachtgever, maar ook facilitator en regisseur. Het gaat dan om het doorgeven van signalen vanuit en naar het beleid en het meedenken. Ook schept de gemeente ruimte op beleidsniveau.

9 Waarom moet je zo dicht bij een cliënt komen?

Door de nabijheid bereik je mensen die je anders niet bereikt. Door een brug te slaan naar de taal en beleving van mensen, lukt het om hun wensen en plannen naar boven te halen. De beleving en taal van mensen die weinig participeren, verschilt van die van professionals.

Er zit wel een grens aan het luisteren en meegaan met de buurtbewoner. Je moet de afweging maken of deze benadering, die uitgaat van het positieve en sociale, niet misbruikt wordt. Als iemand die grens overschrijdt, is ingrijpen nodig en moet dwang worden aangewend.

10 Wat voor trajecten moeten ingekocht worden?

Dat is niet zo simpel te zeggen bij BSA, omdat het uitgangspunt is dat trajecten gezamenlijk met buurtbewoners ontwikkeld worden. Wel zijn er ervaringsgegevens beschikbaar, op basis waarvan een grove indicatie mogelijk is. Bij ongeveer de helft van de mensen zijn financiën en werk de hoofdvraag. Bij ongeveer een derde van de mensen ligt de hoofdvraag op het psychosociale vlak. En bij de overige mensen gaat het voornamelijk om sociaal-culturele vragen.

De verschillende vragen grijpen vaak sterk in elkaar. Per persoon wordt gekeken wie er wat te bieden heeft, zodat een pakket op maat kan worden samengesteld. De hoofdvraag bepaalt wie van de betrokken organisaties de contactpersoon levert.

11 Hoe financier je BSA?

Voor de financiering van trajecten zijn verschillende bronnen beschikbaar: het gemeentefonds, het Wiw-scholings- en activeringsbudget, subsidie voor specifieke projecten (bijv. van de provincie of het Europees Sociaal Fonds), budget in de WW voor WW'ers, budget in de Wet reo voor WAO'ers, middelen in het kader van de ontwikkeling van een sluitende aanpak.

Bijlage 2

De spanning tussen outreachende hulpverlening en vraaggericht werken

Ze zijn in opmars: de hulpverleners die – ongevraagd – hulp aanbieden op een manier die doet denken aan de ouderwetse wijkverpleegster: die op de fiets bij mensen thuis komen, in een uit de hand gelopen huishouden de verantwoordelijkheid tijdelijk even overnemen, daarbij een beetje bevoogding niet schuwen en de zaken weer op de rails zetten. Het is het type hulpverlener dat zich niet laat ontmoedigen door dichte deuren of afwijzende reacties van potentiële zorgklanten. Her en der in het land wordt, in verscheidene sectoren, geëxperimenteerd met hedendaagse varianten van deze aloude vorm van bemoeizorg, tegenwoordig ook wel outreachende hulpverlening genoemd. Vaak wordt beweerd dat dit het prototype is van vraaggericht werken. Maar is dat wel zo? Die vraag is zowel met ja als met nee te beantwoorden. Het hangt ervan af hoe je ernaar kijkt. Of beter gezegd, naar welke fase in dit type hulpverlening men kijkt. Want verschillende fasen staan in andere verhoudingen tot vraaggericht werken.

Kijken we naar de eerste fase van outreachend werken – wat normaliter de intake heet – dan doet zich daar gelijk al een levensgroot probleem voor. Want, de beoogde klant stelt geen hulpvraag. De zorg richt zich nu juist op de ‘zorgmijders’. Die hebben zo hun redenen om niet om hulp te vragen. Sommigen onderkennen hun eigen problemen niet: omdat ze dementeren, in psychoses, depressies of apathie zijn vervallen. Anderen – zoals alcohol- of druggebruikers – zijn niet gemotiveerd om iets aan hun probleem te doen. Ze hebben in het verleden negatieve ervaringen opgedaan met de hulpverlening. Of ze slagen er niet in om de geëigende hulpverleningsprocedures te volgen. Hetgeen wil zeggen: tijdens het spreekuur naar het kantoor komen, in een beheerst gesprek een hulpvraag op tafel te leggen en daarbij hun eigen onvermogen formuleren, om daarna op de vervolgafspraken te verschijnen. In de reguliere hulpverlening is die hulpvraag essentieel voor de intake. Dat is richtinggevend voor het verdere hulpverleningsproces. Vraaggericht kan daar zijn beslag krijgen. En daar zit een essentieel verschil met outreachende hulpverlening. Want daar is het per definitie *niet* de klant – laten we deze

voor het gemak even meneer Jansen noemen – die een hulpvraag heeft. Outreachende hulpverlening gaat van start op instigatie van anderen. Bijvoorbeeld van een woningcorporatie die vindt dat meneer Jansen hulp moet hebben om de overlast terug te dringen of om een huisuitzetting te voorkomen. Of van buurtgenoten die meneer Jansen bij het Meldpunt Overlast hebben aangemeld omdat ze het niet meer kunnen aanzien. Of van de familie die zich al jaren zorgen maakt om meneer Jansen en vindt dat er dan desnoods maar opgelegde hulp moet komen. Of van de gemeente die vindt dat maatschappelijk werkers actiever aan de slag moeten met overlastgevers zoals meneer Jansen en daarom outreachend moeten gaan werken. En van hulpverleners zelf, die jeukende handen hebben. Ze zijn tenslotte opgeleid om te helpen, kunnen niet aanzien dat meneer Jansen verkommert en stappen daarom maar ongevraagd op hem af. Natuurlijk zijn al deze mensen er stellig van overtuigd dat het ook het beste is voor meneer Jansen als hij ongevraagde hulp krijgt aangeboden, desnoods min of meer opgedrongen. In deze fase heeft meneer Jansen nog niets gevraagd. Hij treft een ongenode hulpverlener aan de deur die zichzelf naar binnen praat. Wanneer het eerste contact met meneer Jansen eenmaal is gelegd, dan ontpopt outreachende hulpverlening zich opeens tot een schoolvoorbeeld van vraaggericht werken en werkt het geheel volgens het principe ‘u vraagt, wij draaien’. De hulpverlener komt binnen en vraagt aan meneer Jansen: ‘Wat hebt u nodig?’ ‘Kan ik iets voor u doen?’ ‘Zou u het niet fijn vinden als het gas en licht weer worden aangesloten? Of als het huis eens flink zou worden schoongemaakt?’ Niet het aanbod van de hulpverleningsinstelling is dan richtinggevend, maar primair wat de klant wil. Dus als meneer Jansen wil dat de hulpverlener het onkruid in zijn tuin gaat wieden, de uitkering weer op gang probeert te krijgen, of alleen maar koffie komt drinken, dan doet deze dat. Ongeacht zijn of haar taakomschrijving. Echter, daarna breekt weer een volgende fase aan. Ook bij outreachende hulpverlening is de vraag van de klant niet tot in het oneindige richtinggevend. Want zodra meneer Jansen eenmaal een paar wensen heeft uitgesproken en de hulpverlener zijn vertrouwen heeft gewonnen door direct zichtbare hulp te bieden, dan komt gaandeweg de verborgen agenda van de hulpverlener tevoorschijn. Als de vertrouwensbasis eenmaal is gesmeed, gaat de hulpverlener voorzichtig met meneer Jansen onderhandelen, over wat meneer Jansen zelf wil dat voor hem gedaan wordt en wat de hulpverlener vindt dat goed voor hem is. Zo kan de hulpverlener meneer Jansen overhalen om een gesprek te hebben met de psychiater van de RIAGG, te dulden dat de GGD langskomt en het huis een grote schoonmaak te geven, of dat de thuiszorg wordt ingeschakeld.

Hoogstwaarschijnlijk is meneer Jansen uiteindelijk gebaat bij de zorg die hem ongevraagd werd aangeboden en is hij tevreden met het resultaat.

Outreachende hulpverlening manoeuvreert op het snijvlak van maatschappelijke vraagstukken zoals vereenzaming, vervuiling en overlast enerzijds en de marges van bewegingsvrijheid en autonomie van individuen anderzijds. De uitdaging voor outreachende hulpverleners is erin gelegen om telkens opnieuw afwegingen te maken tussen vragen uit verschillende hoeken en soms tegenstrijdige belangen, rondom een klant die pas in tweede instantie zelf met hulpvragen komt.

Deze tekst werd geschreven door Lia van Doorn en een bewerking ervan verscheen als column in het *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, jrg. 55, nr. 9 (september 2001), p. 34 (*special* vraaggericht werken).

NIZW, innovatiepartner in zorg en welzijn

Het NIZW is een onafhankelijke organisatie die zich samen met instellingen, professionals, beleidsmakers en burgers inzet voor de kwaliteit en vernieuwing van de sector zorg en welzijn. In deze sector werken ruim 400.000 beroepskrachten en vele vrijwilligers op terreinen als kinderopvang, maatschappelijke dienstverlening, sociaal-cultureel werk, ouderendienstverlening, jeugdzorg, maatschappelijke opvang, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en hulpverlening aan mensen met een handicap. Ook instellingen buiten de sector die zorg- en welzijnsactiviteiten ondernemen, zoals opleidingen, provincies, gemeenten en woningbouwcorporaties, doen regelmatig een beroep op het NIZW.

Het NIZW informeert, innoveert en ondersteunt de sector en draagt zo bij aan een zorgzame samenleving waarin de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van burgers vooropstaan. Het werk van het NIZW is een combinatie van onderzoek, ontwikkeling en implementatie die het mogelijk maakt om vernieuwingen en verbetering van het begin tot het eind te begeleiden. Dit resulteert onder meer in adviezen, veranderingstrajecten, trainingen, congressen, boeken, brochures, almanakken, websites, cd-rom's, video's en een informatielijn. De activiteiten van het NIZW zijn ondergebracht in de centra NIZW Jeugd, NIZW Zorg, NIZW Sociaal Beleid, NIZW Professionalisering, NIZW International Centre en 2ZW. Meer informatie over het NIZW is te vinden op www.nizw.nl.

