

Succesvolle burgerinitiatieven in wonen, welzijn & zorg



Samen op de bres voor kwetsbare bewoners

Hoe burgerinitiatieven kunnen samenwerken met professionals

Voor veel burgerinitiatieven is onvrede over het functioneren van instituties als woningcorporaties, zorgaanbieders en welzijnsorganisaties de aanleiding om zelf dingen op te pakken. Burgerinitiatieven in wonen, welzijn en zorg begeven ze zich daarmee op het werkterrein van professionele instellingen.

Dat kan lastig zijn in de samenwerking.

Niettemin loont het als sociale doe-het-zelvers en maatschappelijke instellingen de handen ineenslaan om prettig wonen, zelfredzaamheid en participatie in de wijk mogelijk te maken.

Dit artikel geeft antwoord op vier vragen:

- * Wat verwachten burgerinitiatieven van professionele organisaties?

- * Waarom moeten instituties in wonen, welzijn en zorg veranderen maar niet worden opgegeven?
- * Hoe kunnen professionals samen met burgers de schouders onder een sociale wijkagenda voor kwetsbare bewoners zetten?
- * Hoe kunt u als burgerinitiatief daarbij waakhond, werkpaard of olifant zijn?

Verwachtingen van burgerinitiatieven

In opdracht van het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg hield Daan Dictus een enquête onder dertig senioreninitiatieven in zorg en welzijn (Dictus, 2013). De meeste ondervraagde initiatieven zien zichzelf als een goede aanvulling op het professionele zorg- en dienstenaanbod in de regio. Ze ervaren de samenwerking over het algemeen als prettig en waardevol: door samenwerking kunnen burgerinitiatieven en professionele organisaties partner worden in de ontwikkeling van nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening.

Lees deze reeks artikelen!

Dit artikel is het achtste in een reeks van 10 over burgerinitiatieven in wonen, welzijn en zorg. Vanuit het landelijk programma *Langer Thuis* is door ActivAge en Movisie gesproken met verschillende contactpersonen van drie initiatieven en hun samenwerkingspartners. De inzichten die naar voren kwamen, staan centraal in deze reeks. Alle artikelen samen leveren de bouwstenen voor burgerinitiatieven om zich verder te ontwikkelen, en effectief en productief samen te werken met de gemeente en andere lokale partners in wonen, welzijn en zorg.

U vindt de artikelen op www.movisie.nl/langerthuis.

- * Artikel 1: Drie inspirerende voorbeelden
- * Artikel 2: Daar doe je het voor
- * Artikel 3: Doorpakken, maar niet voor de troepen uitlopen
- * Artikel 4: Draagvlak verzekerd?
- * Artikel 5: Het gaat niet alleen om meten
- * Artikel 6: Als het geld rolt
- * Artikel 7: We doen het samen
- * Artikel 9: Zijn er grenzen aan wat je oppakt?
- * Artikel 10: Een kwestie van goed organiseren



Zonder inbreng van actieve burgers, het fundament, zakt de piramide als een kaartenhuis in elkaar

Men vindt dat er weinig sprake is van overlap of concurrentie, bij de welzijnsaanbieders wat vaker dan bij de zorgaanbieders. De zorgaanbieders bieden vaker lijfgebonden zorg ('billen wassen'), iets waar burgerinitiatieven zelden voor kiezen. Sommige professionals zien de inzet van vrijwilligers niet altijd als 'volwaardige' zorg. Daar staat tegenover dat burgerinitiatieven hun eigen aanpak meestal persoonlijker vinden en dat de cliënt hierin meer zeggenschap heeft. Zij vinden dat de bestaande zorg erg verticaal en bureaucratisch is georganiseerd. Voor goede samenwerking moeten de zorgorganisaties zich aanpassen aan de visie en handelwijze van de burgerinitiatieven, zo vinden de ondervraagde senioren.

Sociale instituties veranderen maar niet opgeven

In dat opzicht is er nog een lange weg te gaan. Instituties als woningcorporaties, welzijns- en zorgorganisaties zijn zelf ooit voortgekomen uit initiatieven van (verzuilde) groepen in de samenleving, zoals ook te lezen valt in artikel 7 over de samenwerking met de gemeente. In de loop der jaren zijn ze via de overheid in het domein van de markt beland. Om te kunnen concurreren en sterk te staan ten opzichte van financiers werden ze grootschaliger, maar ook anoniem en bureaucratischer.

Verbinding met de samenleving

De verbinding met de samenleving moet daarom worden hersteld. Dat gaat met vallen en opstaan. Hans Teunissen was vijf jaar geleden verbijsterd over de reactie van een grote regionale zorgaanbieder, toen hij deze uitnodigde om ouderenzorg te leveren in het door burgers opgezette Ysselsteynse Zorghuus: "Ysselsteyn? Veel te klein. Doe het maar in Horst." Deze weinig invoelende opstelling van de zorgaanbieder bracht

"Mijn medewerkers zeggen: 'Wanneer moet ik nou loslaten. We initiëren, ondersteunen, faciliteren. Loslaten hoort er ook bij, maar wanneer moet je nou op je handen gaan zitten en wanneer bied je hulp?' Het blijft voor de professional erg zoeken. Het is een leerproces."

Astrid Glissenaar, manager MeanderOmnium, welzijnsorganisatie in Zeist



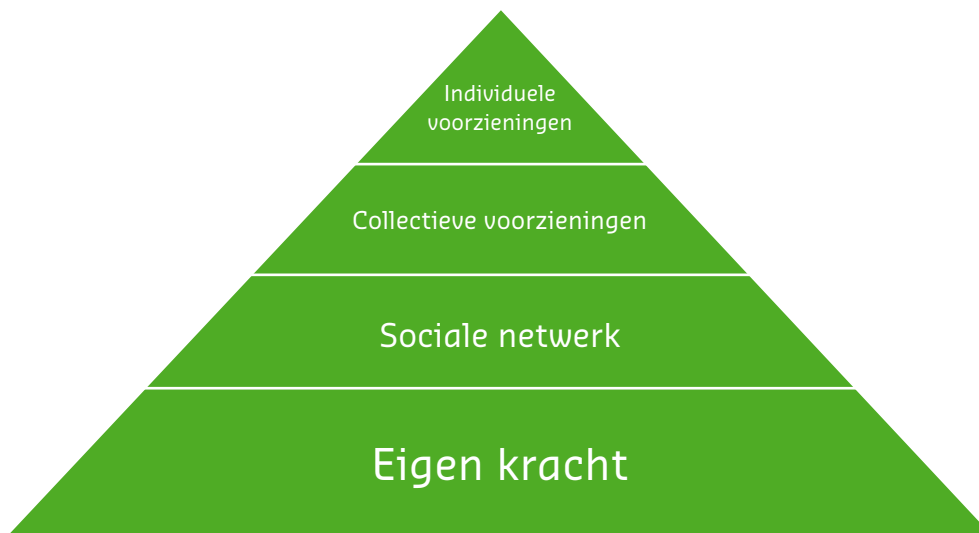
Teunissen echter niet van zijn stuk. Hij blijft de samenwerking opzoeken met het institutionele veld. Dat sluit aan bij de visie van hoogleraar burgerschap Evelien Tonkens. In de Socrateslezing 2014 van het Humanistisch Verbond spoort zij de overheid aan om het verbeteren van de grootschalige, formele arrangementen niet op te geven en ook niet *exclusief* te vertrouwen op de informele verbanden van de participatiesamenleving (www.evelientonkens.nl). Ook de sociale instituties zullen zich moeten her-uitvinden. Daarbij gaat het onder meer om het in ere herstellen van de menselijke maat en het leren samenwerken met initiatieven van burgers.

Een groter beroep op eigen kracht

Het beroep op de burger zal de komende jaren toenemen. Door veranderingen in de zorgwetgeving, de decentralisatie van de jeugdzorg, de invoering van de nieuwe Wmo en de Participatiewet, krijgen gemeenten meer taken in het sociale domein. Tegelijkertijd moeten ze bezuinigen. Ze proberen de zorg daarom weer dichter bij de leefwereld van de mensen te brengen, de wijk in te gaan en daar de eigen kracht van bewoners aan te spreken. Ook zorg- en welzijnsaanbieders verlaten schoorvoetend hun institutionele cocon. Al is dat nog wel even zoeken.

De inspanningen van gemeenten zijn erop gericht dat mensen meer zelf voorzien in hun welzijn en gezondheid, dat ze investeren in maatregelen om zelfredzaam te blijven en dat ze daarbij gebruik maken van sociale netwerken, vrijwilligers en andere informele hulpbronnen in de wijk. Ook de inzet van collectieve voorzieningen moet ertoe bijdragen dat het gebruik van dure individuele, specialistische en/of intramurale zorg wordt beperkt.

Dat is niet alleen goedkoper, het is vaak ook beter. Een maaltijdservice aan huis is comfortabel, maar een bewoner zou ook eens kunnen aanschuiven bij een eetgroep in de buurt. Wie daarin is opgenomen krijgt veel gratis voedingstips, leert nieuwe recepten koken, heeft geen diëtiste nodig en voelt zich minder eenzaam. Het nieuwe ordeningsmechanisme kan worden weergegeven als de piramide van eigen kracht.



De piramide van eigen kracht

Het besef groeit dat overheid, instituties en burgers elkaar nodig hebben in een nieuw samenspel, gericht op leefbaar-

heid, zelfredzaamheid en zorg voor elkaar. Iedereen levert een stukje van de puzzel. Zonder inbreng van actieve burgers, het fundament, zakt de piramide als een kaartenhuis in elkaar.

Sociale professionals en de kracht van de wijk

Een programma voor participatie van kwetsbare bewoners.

- * Uitgangspunten: gebiedsgericht werken, de vraag centraal en eigen kracht benutten;
- * Rol professionals: versterken van de betekenis die bewoners kunnen hebben voor elkaar;
- * Hoe? Door middel van deze agenda voor professionals:

1. **Wees aanwezig en aanspreekbaar** in de haarvaten van de wijk: laat uw gezicht zien, heb aandacht voor wat er speelt en laat u voeden door inbreng van bewoners;
2. **Versterk de ontmoetingsfunctie:** mensen helpen elkaar niet omdat ze toevallig in dezelfde wijk wonen maar omdat ze elkaar kennen; help bewoners die zelf ontmoetingsactiviteiten willen organiseren;
3. **Zorg voor signalering:** vang signalen op (huiselijk geweld, verwaarlozing, sociaal isolement) en zorg samen met burgers en hulpverleners voor passende zorg;
4. **Ondersteun burgerinitiatieven:** wees een steun in de rug voor bewoners die iets willen doen rond veiligheid, opvoeding, openbare ruimte, zorg en aandacht voor elkaar;
5. **Ondersteun wooncomplexen** en zelf beheerde projecten rond gemeenschappelijk wonen bij behoud van sociale levendigheid, onderlinge hulp en contact met de omliggende wijk;
6. **Ondersteun vrijwilligersorganisaties** die actief zijn in de wijk: dagbesteding, maatjesprojecten, intergenerationale service voor jong en oud, (digitale)

ruildiensten, formulierenbrigades, klussendiensten, vrijwillige ouderenadviesing, telefooncirkels, enzovoort;

7. **Werk met ervaringsdeskundigen en lotgenotencontact:** zij staan dicht bij de doelgroep, lotgenoten zijn vaak bereid om elkaar te helpen, breng ze met elkaar in contact (patiënten en cliënten met lichamelijke en/of psychische aandoeningen, mensen in re-integratietrajecten);
8. **Wees kwartiermaker:** stimuleer sociale netwerken en steunsystemen voor mensen die 'anders' zijn of die voorheen werden verzorgd in instituten; zoek en ondersteun buurtbewoners die iets voor hen willen betekenen en spoor (vrijwilligers)organisaties aan hun deuren ook te openen voor mensen met een beperking;
9. **Werk aan preventieve gezondheidsbevordering in de wijk:** ondersteun wijkprojecten en groepen bewoners die een gezonde leefstijl bij bewoners willen bevorderen: samen een moestuin aanleggen, voorlichting over gezonde voeding, samen sporten en bewegen, bijvoorbeeld.
10. **Wees verbinder 2.0:** help ouderen bij het gebruik van ICT en nieuwe media, zodat ze zich veilig voelen (alarmering) en gemakkelijk in contact kunnen komen met hulpverleners én met elkaar; ondersteun bewoners die digitale middelen, zoals een buurtwebsite, willen inzetten voor ontmoeting, onderlinge zorg en ruildiensten in de wijk.

Bron: Kees Penninx & Ard Sprinkhuizen, 2011



Er zijn grofweg drie opties om de samenwerking met professionele instituties vorm te geven. We noemen ze de waakhond, het werkpaard en de olifant.

Een sociale wijkagenda voor kwetsbare bewoners

Het komt dus aan op samenwerking. De vraag is dan: waar ga je samen de schouders onder zetten? Belangrijk is dat alle partijen zich kunnen vinden in een gezamenlijke agenda. Gebiedsgericht werken, de vraag centraal en eigen kracht benutten zijn de uitgangspunten.

De rol van sociale professionals is niet langer om zelf overal voor te zorgen, maar om voort te bouwen op de betekenis die wijkbewoners voor elkaar kunnen en willen hebben. Om dat vorm te geven, kan een krachtgerichte sociale wijkagenda voor kwetsbare bewoners een leidraad zijn. Goed oud worden en 'gewoon leven' voor iedere buurtbewoner, ongeachte eventuele beperkingen, is de centrale missie. Burgerinitiatieven kunnen professionals hierop aanspreken en er desgewenst actief aan bijdragen.

Om ervoor te zorgen dat wijkprofessionals deze agenda (zie kader vorige pagina) op maat van de wijk uitvoeren, kunnen zij zelf het initiatief nemen. Ook u als bewonersinitiatief of de gemeente kan het voortouw nemen. De ontwikkeling van sociale wijkteams kan hierbij een versneller zijn, mits deze teams zijn ingebed in de sociale netwerken in de wijk en samenwerken met actieve burgers.

Waakhond, werkpaard of olifant

Hoe kunt u als burgerinitiatief samenwerken met professionals? Er zijn grofweg drie opties om de samenwerking met professionele instituties vorm te geven. We noemen deze collectieve burgerschapsrollen de waakhond, het werkpaard en de olifant. De keuze hangt af van het doel van uw initiatief en de manier waarop u mensen en middelen inzet. De drie varianten hebben verschillende eigenschappen en kennen elk een eigen rolverdeling tussen actieve burgers en professionele instituties.

Het burgerinitiatief als waakhond

De waakhond is erop gespitst dat maatschappelijke instituties hun werk zo goed mogelijk doen. De waakhond denkt mee over de aanpak en kijkt kritisch naar de kwaliteit van geleverde diensten. Hij is trouw en functioneert goed in een formele, hiërarchische omgeving. De waakhond komt bijvoorbeeld in actie via inspraak van de cliënten- of bewonersraad en het wijkcomité. Ook beleidsbeïnvloeding door ouderen-

organisaties, Wmo-raden en een project als 'Is uw gemeente dementievriendelijk?' zijn het terrein van de waakhond. Waar sociale wijkteams worden gevormd, kunnen waakhonden lid zijn van de sollicitatieprocedures en plaatsnemen in het bestuur. De rol van gemeenten en professionals is hier om te luisteren naar ideeën van bewoners en hun feedback serieus te nemen.

Het burgerinitiatief als werkpaard

Het werkpaard is niet alleen een harde werker. Het paard is ook hulpvaardig; het zorgt ervoor dat de boer kan ploegen. Het werkpaard houdt van aanpakken, het is een doener. Typische werkpaarden zijn kleinschalige bewonersinitiatieven die veel goed werk doen in de wijk. Het zijn doorgaans enkelvoudige, soms tijdelijke projecten voor mensen die graag de handen uit de mouwen steken voor een ander. De organisatiegraad van werkpaardprojecten is laag en veelal informeel. Werkpaarden organiseren straatfeesten en braderieën, vervoeren zieken en gehandicapten, gaan op huisbezoek bij eenzame ouderen en klussen er lustig op los. De rol van sociale professionals is hier zo veel mogelijk nieuwe werkpaarden opsporen, stimuleren dat ze in actie komen, faciliteiten bieden, kleine beloningen geven (zoals een buurtbudget), helpen bij subsidieaanvragen, verbindingen leggen met andere initiatieven en ondersteuning bieden bij vragen op het gebied van werving, organisatie en uitvoering.

Het burgerinitiatief als olifant

Waar de olifant verschijnt, verandert het landschap. Het dier heeft de kracht en de gedrevenheid van het werkpaard, maar is ook nogal slim. "Ik werk ook hard", zegt de olifant, "maar ik regel vooral dat anderen een steentje bijdragen. We doen het als collectief." Bij de olifant kunnen we denken aan de bestuursleden van burgerondernemingen, zoals zorg- en buurtcoöperaties, buurtondernemingen en sociale trusts. Ze organiseren activiteiten en runnen accommodaties in eigen beheer.

"Samen met onze vrijwilligersprojecten, onze dorpsondersteuner, de zorgcoördinator en een huisarts vormen wij voor Austerlitz eigenlijk een sociaal wijkteam-light. We doen zowat het hele scala van hulp- en dienstverlening. En we doen het beter en goedkoper. De welzijnsorganisatie is hier een tweedelijns instelling geworden. De gemeente erkent dat ook, waardoor we vanaf 1 januari 2015 officieel functioneren als het sociale team voor Austerlitz."

Jan Sniijders, voorzitter Austerlitz Zorgt

Het burgerinitiatief als:	Waakhond	Werkpaard	Olifant
Eigenschappen	Waakzaam Trouw	Harde werker Hulpvaardig	Zorgzaam Slim en ondernemend
Rol burgerinitiatief	Kwaliteit bewaken	Werk verzetten	Samenwerken
Rol instituties	Luisteren	Ondersteunen	Co-produceren

Olifanten zijn vaak hoog opgeleid, hebben een businessplan, roepen werkgroepen in het leven voor deeltaken, nemen professionals in dienst, mobiliseren een achterban die hen steunt maar hen ook kritisch volgt. Ze leggen verantwoording af aan de leden via een informatiebulletin, website en ledenvergadering. Ze onderhandelen op basis van gelijkwaardigheid met de gemeente en met instituties als woningcorporaties, vervoersbedrijven, onderwijsinstellingen en aanbieders van zorg en welzijn. Hier nemen burgerinitiatieven taken van woningcor-

“Het is juist goed dat wijkbewoners zelf taken op zich nemen. Maar niet iedereen heeft het vermogen tot zelforganisatie. Daar ligt een taak voor ons. We zijn ook bezig met ondersteuningsvragen van specifieke, kwetsbare groepen, zoals mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Daarvoor moet je meer op buurtoverstijgend niveau zoeken naar hulpbronnen. Ik zie genoeg verschillen met BonaFide als burgerinitiatief; we kunnen prima met elkaar in gesprek gaan om te kijken wat we in de wijk voor elkaar kunnen betekenen.”

Eveline Hennink, manager productontwikkeling en innovatie Stichting Welzin Amersfoort

poraties, zorgaanbieders en vooral welzijnsorganisaties over. Zijn sociale professionals dan uitgespeeld? Nee, maar hun rol verandert wel van monopolist naar teamplayer, precies zoals de olifant het wil. Het voorbeeld van welzijnsaanbieder Welzin Amersfoort kan dat verduidelijken.

Ook hier is samenwerken, elkaar aanvullen en versterken het devies. Want ook de olifant heeft zijn beperkingen, juist in wijken met veel kwetsbare bewoners kan de olifant opereren in de spreekwoordelijke porseleinkast. Veel wijkprofessionals kennen de wijk al jaren. Hun rol is dat zij de olifant leren navigeren. Dat zij niet doen wat de olifant wil en kan doen, maar dat zij expertise aandragen over specifieke kwetsbare groepen, helpen bij toegang tot netwerken en samen met waakhonden, werkpaarden en andere olifanten zorgen voor passende voorzieningen in de wijk.

Bronnen

- * Dictus, D. (2013). *Samen sterk. Instituties voor collectieve actie in het verleden en heden. Een vergelijkend onderzoek naar Gilden en burgerinitiatieven*. Masterscriptie. Utrecht: Universiteit Utrecht / Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen Zorg
- * Penninx, K. & Sprinkhuizen, A. (2011). *Krachtgerichte sociale zorg. Sociaal werk in de participatiesamenleving. Een verkenning*. Utrecht: Movisie.

Dit artikel is het achtste in een reeks over burgerinitiatieven in wonen, welzijn en zorg. Vanuit het landelijk programma *Langer Thuis* zijn drie initiatieven in beeld gebracht. De inzichten die in de gesprekken naar voren kwamen, staan centraal in deze reeks. Alle artikelen samen leveren de bouwstenen voor burgerinitiatieven om zich verder te ontwikkelen, en effectief en productief samen te werken met de gemeente en andere lokale partners in wonen, welzijn en zorg.

Auteur: Kees Penninx (ActivAge)

Eindredactie: Mariëtte Hermans

Fotografie: Sanne Donders

Meer informatie over Langer Thuis?

Kijk op www.movisie.nl/langerthuis of neem contact op met Hilde van Xanten via h.vanxanten@movisie.nl

© Movisie 2014