

## Bewonersparticipatie: de hype voorbij!

Wetenschappelijke inzichten over bewonersparticipatie en hoe deze in de Amsterdamse praktijk worden toegepast\* stonden centraal op een drukbezochte kennisconferentie op 25 maart, georganiseerd door De Amsterdamse wijkaanpak, KennisNetwerk Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam en UvA . Onder voorzitterschap van Ruben Maes werd nagedacht over de toekomst van de Amsterdamse bewonersparticipatie. De opbrengst van de conferentie: een groot aantal ideeën, wensen, vragen en veel inzichten over het maatschappelijk verankeren van bewonersparticipatie. Ze zijn te vinden in de bijlage van dit verslag.

\*'Bewoners initiatieven in de krachtwijken van Amsterdam', een verkennende studie van HvA en UvA.

Als aftrap van de kennisconferentie werd een impressie getoond van de Van der Pekbuurt. (<http://www.youtube.com/watch?v=PrieROmv6QU>). Betrokken bewoners en professionals vertellen over hun buurt, wat er speelt, waarom extra aandacht belangrijk is en welke rol ieder voor zichzelf ziet.

### Kwesties

Na de beelden uit Amsterdam-Noord volgde een inleiding van Evelien Tonkens, hoogleraar Actief Burgerschap aan de UvA. Zij stelde dat bewonersparticipatie in dit tijdsbeeld belangrijk is. Er is een culturele verschuiving gaande die de verhouding tussen

Maes: 'Waarom is het belangrijk dat wij hier vanmiddag vijf uur lang met honderd mensen over de toekomst van bewonersparticipatie in Amsterdam, in gesprek gaan?'

Karin Daman van de Amsterdamse wijkaanpak: 'Bewonersparticipatie gaat 'ons' allemaal aan en vraagt om dynamiek die geen enkele partij alleen kan leveren. Kennisbijeenvakkomsten zijn belangrijk voor een krachtige uitvoering en tot nu toe hebben we geleerd van elkaar en de Amsterdamse voorbeelden. Vandaag komt aan de orde wat wetenschappelijk bekend is en hoe zich dat verhoudt tot de praktijk. We vragen externe specialisten om van buiten naar binnen te kijken en zijn nieuwsgierig wat hen opvalt. Dit moet ons helpen om bewonersparticipatie te bestendigen en te verstevigen.'

burger en overheid op de schop neemt en er zijn nieuwe opvattingen in ontwikkeling over wat de 'gemeenschap' is en hoe burgers hieraan bijdragen. Inzichten in hoe burgers mede-eigenaar worden zijn belangrijk en kunnen een rol spelen bij het bestendigen van bewonersparticipatie. Tonkens schetste de uitdaging voor wetenschappelijk onderzoek om aan te tonen wat nu echt werkt. Volgens haar een ingewikkelde opdracht omdat het doorgaans niet om geïsoleerde processen en interventies gaat. Ze stelde ook dat iets niet alleen waarde heeft als het wetenschappelijk bewezen is. Als bewoners zeggen baat te hebben bij een bepaalde aanpak, is dat een gegeven. Bovendien valt de waarde van bewonersparticipatie wetenschappelijk moeilijk aan te tonen. Inmiddels is er wel veel over bewonersparticipatie bekend wat aanknopingspunten voor beleid geeft. Er is bijvoorbeeld een groot reservoir aan altruïsme. Mensen zijn best bereid om voor elkaar en de samenleving de handen uit de mouwen te steken, maar weten vaak niet hoe ze dat



De kennisconferentie werd voorafgegaan door een lunch in de tuin van Akantes

moeten aanpakken. Duidelijk is dat burgers het ingewikkelder vinden om hulp te vragen dan te geven. Uitnodigen om iets te doen, heeft daarom zeker effect. Het beleid kan zich richten op het vinden van manieren om de energie uit het altruïsme-reservoir aan te spreken. Interventies om de sociale cohesie te versterken bieden hier geen soelaas. Aangevoeld is (Linders) dat meer sociale cohesie op zich niet tot gevolg heeft dat mensen elkaar vaker gaan helpen of meer participeren.

Andere kwesties die vanmiddag tijdens de workshops aan de orde komen zijn:

- Bewonersbudgetten beschikbaar stellen om bewoners uit te nodigen actief te worden werkt. De manier waarop deze maatregel wordt ingezet moet wel aan een aantal criteria voldoen wil het doel gehaald worden. Hierover gaat de workshop *Kwaliteitscriteria bewonersbudgetten*.
- Tonkens noemt de kritiek die professionals in de buurt over zich heen krijgen. Volgens haar heeft die kritiek niet zozeer te maken met het handelen van de professionals maar met allerlei achterliggende klachten en frustraties over de overheid. Er is iemand nodig om de positieve kracht en eigen verantwoordelijkheid van de burger naar boven te halen. Hierover gaat het in de workshop *Identificatie met de buurt*.
- Er wordt gewezen op de mammoettanker die onze samenleving van koers doet veranderen en de gevolgen die dit heeft voor de inrichting van de democratie en de overheid. Deze dynamiek vraagt om nieuwe professionals die op een vitale manier partijen met elkaar verbinden. Jornt van Zuylen besteedt hier aandacht aan in de workshop *De nieuwe professional*.
- Er zijn vrijwel geen spontane initiatieven op het terrein van bewonersparticipatie (onbevlekt burgerschap bestaat niet). Bij burgerinitiatieven spelen vooral hoger

opgeleiden een hoofdrol. Als het de ambitie is om niet actieve bewoners hierbij te betrekken is uitnodigen en uitnodigend zijn, een must. Hierover gaat de workshop *Kracht en beperkingen van (buurt)netwerken*.

- Als bewonersparticipatie een middel is om cynisme tegen te gaan, moeten we ook opgewassen zijn tegen boosheid en teleurstelling van burgers. De manier waarop je burgers benadert is belangrijk, namelijk als burger en niet als consument. Hoe we de emotionele kloof in een klik kunnen omzetten, is het thema van de workshop *Bang, boos of teleurgesteld: de emotionele kloof tussen burgers en overheid* van Imrat Verhoeven.
- Werken aan duurzame verbanden en verstevigen wat er is lijkt een goede basis. Mensen ergeren zich aan kortademigheid en snappen best dat het even duurt voordat resultaten te zien zijn. Gun hen dus de tijd, mogelijkheid en middelen en geef vertrouwen. Wat hier voor nodig is en hoe dat komt wordt besproken in de workshop *Visie als basis voor duurzame bewonersparticipatie*.



### **De Amsterdamse praktijk**

Verhoeven en Van Ankeren hebben samen met Tonkens een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam gedaan. De door de Dienst Wonen verzamelde gegevens zijn geanalyseerd en dit heeft een aantal hypotheses voor vervolgonderzoek opgeleverd. Bijvoorbeeld deze: als bewoners beslissen over het wel of niet goedkeuren van initiatieven, honoreren zij minder projecten dan professionals. De door hen gekozen projecten zijn ook vaak groter van omvang. Wat ook opvalt is de enorme inzet door professionals bij de uitvoering van initiatieven. Dit zou Tonkens conclusie dat onbevlekt burgerschap niet bestaat onderschrijven. Het verkennende onderzoek *Bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam: een verkennende studie*, werd na afloop van de kennisconferentie uitgereikt. Voor de overige hypotheses, zie pagina 18.

## **Workshop 1: Kwaliteit bewonersbudgetten**

inleider Evelien Tonkens

coreferent Dick Glastra van Loon

voorzitter Sandra Bos

### **Stelling**

De stelling in deze workshop: Zijn bewonersbudgetten een goed instrument om burgerparticipatie te bevorderen? Aan welke eisen moeten ze dan voldoen?

Hoewel Tonkens het wetenschappelijk nog niet hard kan maken, meent zij dat bewonersbudgetten een positieve invloed hebben op het bevorderen van bewonersparticipatie. Ze noemt drie kwaliteitscriteria waaraan goede regelingen voor bewonersbudgetten moeten voldoen:

- Ze zijn toegankelijk voor mensen die niet tot de kansrijken en al actieven behoren. Hoge toegankelijkheid betekent dat er zo min mogelijk belemmeringen zijn, dat het heel makkelijk en laagdrempelig moet zijn om aan te vragen.
- Ze zorgen voor empowerment. Mensen worden door het inzetten van een bewonersbudget geholpen zich te ontwikkelen. Hoe toegankelijker de regeling, hoe meer beroep er wordt gedaan op ondersteuning door professional.
- Ze hebben een hoog democratisch gehalte. Bewoners kunnen meebeslissen. Aangeraden wordt om een regiegroep van bewoners op te richten die deels bestaat uit reeds actieven en deels uit mensen die nog maar een beetje actief zijn.

Tonkens benadrukt het belang van inhoudelijke criteria waaraan initiatieven moeten voldoen. Deze zorgen ervoor dat bewoners in de regiegroep nadenken en in debat gaan over wat goed is voor hun buurt. Het zorgt ook voor meer creativiteit en draagt uiteindelijk zelfs bij aan de politieke participatie.

Glastra van Loon, directeur van Eigenwijks, onderstreept vanuit de praktijk de positieve kracht van bewonersbudgetten en geeft een compliment aan Tonkens; er zit weinig licht tussen haar verhaal en de praktijk. Maar Glastra van Loon heeft wel moeite met het streven naar een hoog democratisch gehalte. Hij gelooft niet in regiegroepen van bewoners. Het zijn nieuwe instituten en wat zich daar afspeelt lijkt op lokale stadsdeelpolitiek. Laat het dan liever echt aan de lokale politiek over. Als de overheid beslist is dat per definitie democratisch.

Glastra van Loon noemt het bovendien een illusie dat de bewoners zelf beslissingen kunnen nemen. Het is immers de bedoeling die bewoners te bereiken die de weg niet kennen en hun vraag niet kunnen formuleren. Van hen kun je niet verwachten dat ze beslissingen nemen. Laat het aan het opbouwwerk - dat objectief en professioneel is - om de vraag op te halen en de budgetten te verdelen.

Voor een toegankelijke regeling is het opbouwwerk onontbeerlijk. Glastra van Loon huilt van de trend dat stadsdeelambtenaren en participatiemakelaars een soort opbouwwerker moeten worden. Dat is onmogelijk, want alleen het opbouwwerk is hiervoor opgeleid, is objectief en onafhankelijk.

Niet iedereen deelt deze opvattingen over het opbouwwerk. Het opbouwwerk werkt vaak aanbodgericht en is niet zo objectief als Glastra van Loon zegt. Het is meestal juist gebonden aan de overheid. Glastra van Loon erkent dat de mate van onafhankelijkheid van het opbouwwerk samenhangt met de subsidierelatie.



Er ontstaat discussie over de nieuwe rol van het opbouwwerk gezien de achtergrond van het gegeven dat buurtbudgetten niet van de politiek, maar van bewoners zelf zijn. In tegenstelling tot de praktijk in Slotervaart beslissen de bewoners in Bos en Lommer wel over aangevraagde bewonersbudgetten.

Ze doen dit ondanks en naast de ondersteunende rol van het opbouwwerk. Wanneer bewoners niet beslissen wordt de kans gemist om met bewonersbudgetten een dialoog en debat mogelijk te maken en zo ook de politieke participatie te stimuleren. Glastra van Loon blijft bij zijn standpunt: wanneer bewoners beslissen over budgetten krijg je jaloezie in plaats van dialoog. Het geven van beslisrecht aan bewoners leidt volgens hem tot een lagere toegankelijkheid van de bewonersbudgetten. Volgens anderen valt het met die jaloezie wel mee: de mensen in de regiegroep zijn immers niet dezelfde als die mensen die de budgetten aanvragen.

### **Opbrengst**

Het is de vraag of een hoog democratisch gehalte werkelijk een kwaliteitsmaatstaf is voor een goede regeling: leidt het (mee)beslissen door bewoners tot jaloezie en tegenstellingen in de buurt, of juist tot een dialoog over wat belangrijk is, meer gedeelde belangen en politieke participatie?

En de vraag waar de functie van bewonersondersteuning bij bewonersinitiatieven wordt ondergebracht is belangrijk. Hoort die thuis bij de overheid of is dit bij uitstek een taak van het opbouwwerk?

### **Workshop 2: Identificatie met de buurt**

inleider Bas van Stokkom

coreferent Firoez Asharhoosz

voorzitter Conny Heemsker

## Stelling

Gehecht zijn aan de buurt blijkt een belangrijke voorwaarde om burgers te activeren. Maar om wat voor soort identificatieprocessen gaat het dan?

Inleider van Stokkom gaat in op de hoofdvragen van zijn onderzoek: 1. Welke kenmerken van activisme kom je tegen? 2. Hoe kun je activisme bevorderen? Het onderzoek sluit aan bij het WRR rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005) waarin werd gesteld dat er in welvarende buurt een kansgedreven beleid moet worden gevoerd, terwijl in achterstandswijken een meer 'duwend' beleid nodig is.

Kenmerken van activisme in achterstandswijken zijn dat het activisme hoog ligt.

Ongeveer 3% is actief en 25% zou dit wel willen. De motieven zijn achtereenvolgens: problemen oplossen, inzetten voor de publieke zaak en sociale motieven.

De vraag is hoe je het activisme kunt bevorderen?

Wat je in ieder geval niet moet doen:

- Duurzame verbanden aanleggen, bijvoorbeeld door vaste overlegstructuren. Burgers ergeren zich aan voorgekookte projecten.
- Inzetten op ontmoeting. Als mensen elkaar beter kennen, gaan ze zich niet per se meer inzetten voor de wijk. Het kan zelfs negatieve consequenties hebben, zoals het ontstaan van meer angst.

Niet het contact maar het identificatieproces is belangrijk. Dit leidt echter niet per se tot meer activisme.

Strategieën om activisme wel te bevorderen zijn:

- Belang van eigenheid, eigenaarschap stimuleren.
- Multifunctioneel gebruik van de publieke ruimte.
- Bevorderen van trots zijn op de buurt door o.a. kwaliteit van de buurt en optreden van professionals.
- Identificatieproces met toekomstige buurt activeren: 'the imagined community'. Dit leidt tot individuele beleving, maar ook tot collectieve verwachtingen.

Asharhoosz, bewoner van de Indische buurt stelt dat burgers vanuit zichzelf moeten denken. Wat maakt deze wijk mijn wijk is de vraag die je als bewoners moet stellen. Wat motiveert mij om hier te zijn en wat zijn mijn ambities? Deze vragen hebben geleid tot de 'Timorplein community'. Samen hebben de burgers de leefbaarheid in de wijk verbeterd. Je moet denken vanuit jezelf en niet vanuit de opdrachtgever (het stadsdeel). Bewoners moeten het heft in eigen hand kunnen nemen, wat leidt tot partnerschap.

Een vraag die wordt gesteld is waarom het belangrijk is om zoveel mogelijk mensen te activeren? Hoe kun je de 25% die wel wil maar het niet doet activeren.

De discussie gaat over ontmoeting. Volgens de meeste deelnemers van de workshop is ontmoeting wel degelijk belangrijk, in tegenstelling tot wat Bas van Stokkom naar voren brengt. Voor de bevolking in achterstandswijken kan ontmoeting leiden tot emancipatie en participatie, blijkt uit de ervaring van de deelnemers. Ontmoeting is de basis om deel uit te maken van de samenleving.

## **Opbrengst**

Identificatie, eigenaarschap en betrokkenheid bij de buurt zijn belangrijk om beweging tot stand te brengen. Er bestaat in deze workshop geen overeenstemming over de mate waarin dit een positief effect sorteert. Een ander discussiepunt is de vraag of 'ontmoeten' wel of niet een logische eerste stap is.



## **Workshop 3: De nieuwe professional**

inleider Jornt van Zuylen  
coreferent Elvira Jansen  
voorzitter Hettie Politiek

### **Stelling**

Onderzoek wijst uit dat bewonersinitiatieven gedijen bij ondersteuning door professionals. Maar wat is professionele ondersteuning eigenlijk?

Van Zuylen: In mijn opvatting is participatie een middel en geen doel op zich. Buurten hebben voor bewoners een relatief kleine betekenis want veel problemen spelen zich niet af op buurtniveau. Participatie gaat eigenlijk over eigenaarschap. Subsidies en budgetten zijn daar een onderdeel van maar er speelt meer. Het gaat uiteindelijk over de verdeling van verantwoordelijkheden. Zo zijn er Eigen Krachtcentrales opgezet, maar kijk ook naar Peel en Maas, een dorp waar de bewoners zelf sturen. Er zijn heel veel verschillende vormen en manieren om participatie te ondersteunen. Het ministerie heeft een boekje

gemaakt met voorbeelden uit het land over burgerinitiatieven. Men kan eerste, tweede en derde generatie burgerinitiatieven onderscheiden. Bij de derde generatie gaat het om de vraag hoe je een werkwijze maakt die niet vanuit de overheid richting bewoners gaat, maar andersom. Ambtenaren moeten dan vooral 'Groene-Golf' ambtenaren worden. Drempels en belemmeringen slechten. Noties:

1. Moet er niet een onafhankelijk procesontwerp komen voor participatie? (zoals bijvoorbeeld in Portland, USA het geval is?)
2. Moet de overheid er voor zorgen dat er steun is, in plaats van zelf steun willen bieden?
3. Moet de participatieprofessional binnen/buiten/aan de rand van de overheid zitten?
4. Moet je participatie richten op systeemveranderingen en verder met een overheid die steeds verschillende initiatieven stimuleert?
5. Zitten we (betrokkenen bij dit onderwerp, in wijken en buurten) elkaar niet in de weg?

Reactie coreferent Jansen: Wij zijn in de wijken aan de slag, werken daar met buurtcoaches en richten ons daarbij alleen op mensen, niet op het systeem. Het gaat ons er om dat bewoners eigenaar worden van hun eigen idee. Wij onderscheiden daarbij denkers en doeners. De eerste groep bestaat uit mensen die bijvoorbeeld actief worden in bewonersgroepen, de tweede groep heeft meer hulp en steun nodig. We zitten bij elkaar als partijen met uiteenlopende ideeën en wensen. En mensen zitten elkaar soms aardig in de weg. Toch heb je alle verschillende partijen nodig en moeten we op zoek naar hoe we elkaar kunnen aanvullen zonder elkaar voor de voeten te lopen.

Uit de uitwisseling van workshopdeelnemers komt het volgende naar voren:

- Gaat het niet om oude wijn in nieuwe zakken? Wat is er nu echt veranderd? De opbouwwerkers van weleer hebben nu nieuwe namen.
- Wie is die participatieprofessional? Het waren toch de welzijnswerkers? Tegenwoordig zie je allemaal ambtenaren in vergelijkbare rollen. Er wordt zelfs gesproken over initiatiefnemers/burgers als de 'nieuwe' professionals. Er zijn veel beelden en opvattingen en er is spraakverwarring.
- De aanwezigen zijn het met elkaar eens dat het begeleiden van bewoners een vak is. Waarbij inzicht in groepsdynamica en het goed kunnen plaatsnemen van onderwerpen en kwesties in een bredere context van cruciaal belang zijn.
- Het is ook de vraag over welk type professional je het hebt; gaat het om empowerment, of meer over beleidsbetrokkenheid van bewoners?
- Welzijnsinstellingen kunnen soms ook zeer sturend zijn richting bewoners. Je kunt de vraag stellen in hoeverre de gevestigde belangen niet botsen met de beweging die nu gaande is (de mammoettanker van Tonkens die een bocht maakt) waarbij mensen meer zelfbeschikking willen. We zouden moeten onderzoeken wie de voorhoede van deze beweging in de weg zitten. Zijn dat niet juist de 'oude' welzijnswerkers?

## **Opbrengst**

Wij (professionals, ambtenaren) moeten 'actief achterover leunen'. Er is meer improvisatie en minder organisatie nodig en professionals moeten zich explicieter focussen op de competenties die hiervoor nodig zijn.

## **Workshop 4: Kracht en beperkingen van buurtnetwerken**

inleider Evelien Tonkens

coreferent Jacqueline van Loon

voorzitter Karin Daman

## **Stelling**

Actieve burgers die representatief zijn voor de buurt en spontaan contact leggen met de andere bewoners... Dat willen we graag maar zo gaat het meestal niet. Mensen organiseren zich met mensen die ze (her)kennen, actieve burgers zijn vaak ouder en wit. Hoe kan actief burgerschap toch tot nieuwe verbindingen leiden?

Inleider Tonkens verwijst o.a. naar het onderzoek *Wat burgers bezielt* en het recente onderzoek van Lilian Linders. Sociale cohesie en onderlinge hulp blijken niets te maken te hebben met de buurt. Hulp geeft men ongeacht buurtgevoel, vaak aan familie. Migranten hebben doorgaans meer familie in de wijk en meer bekenden nabij. Er is een aantal typen actieve burgers:

- Buurtburgemeesters: de actieve burgers in de wijk. Ze vormen vaak een kliek en zijn moeilijk toegankelijk voor buitenstaanders. Ze zijn veelal autochtoon en wat ouder, dus niet representatief voor de wijk en niet altijd op goede voet met andere (potentieel actieve) bewoners.
- Zelforganisaties: werken volgens emancipatie-communitarisme (dat betekent dat ze wat doen als zij of hun kinderen er wat mee opschieten). Wanneer ze succesvol zijn worden ze al snel overvraagd. Frustratie: men moet onbetaald uitleggen hoe professionals het beter kunnen doen. Kijk dus als een groep het goed doet, of je hun activiteiten in betaald werk kunt omzetten.
- Niet-actieven: zijn meestal niet actief uit onzekerheid. Mensen doen vooral mee als ze gevraagd worden om mee te doen. Wie niet meedoet is verlegen en vraagt zich af wie hen nodig heeft. Iedereen wil hulp geven, maar niet vragen. Degenen die geven willen er niets voor terug en degenen die ontvangen willen meteen terug kunnen geven.

Wat te doen? Mensen persoonlijk uitnodigen om mee te doen.

Meedoen: soort zoekt soort enigszins tolereren, eventueel mengen bij gelegenheden.

Meepraten: eis representativiteit, maar maak een onderscheid in descriptieve, functionele (hoe kwam je op deze positie?) en symbolische representatie. Vooral deze laatste categorie wordt vergeten!

Coreferent Jacqueline van Loon, directeur van het ASW, werkt al 31 jaar met participatie in Amsterdam. Ze ziet buurtburgemeesters soms ook als sleutelpersonen; zij hebben geleerd om te functioneren binnen het systeem en daaronder zit een sterk netwerk. Dit

netwerk is wel erg gesloten maar met bonding and bridging (Putnam) moet een verbinding kunnen ontstaan tussen de verschillende netwerken.  
Niet actieven kun je activeren door aan te sluiten op de leefwereld. Help hen bij wat ze zelf als probleem ervaren en laat hen formuleren wat ze daarvoor nodig hebben. Hiermee vergroot je het probleemoplossend vermogen van de buurt.  
Zorg voor diversiteit bij je medewerkers en partners; zo vind je makkelijker aansluiting bij de leefwereld en win je vertrouwen bij de doelgroep.



Uitwisseling in deze workshop:

- Neem zelforganisaties niet op binnen je eigen organisaties, zo maak je buurtnetwerken kapot.
- De professional is essentieel om toegang tot bestaande/nieuwe netwerken te creëren voor nieuwe of potentieel actieve bewoners.
- De grens tussen het werk van een corporatie en het welzijn is een punt van discussie.
- Er zijn twee soorten actieve burgers:  
Kortlopende actieve burgers, die vooral actief worden op één item.  
Buurtkolonels/burgemeesters, die overal bij zijn, maar vaak niet goed in staat om nieuwe actieve bewoners te betrekken. Zij zijn waardevol voor de wijk, maar niet altijd sleutelfiguur en slechts onderdeel van een van de vele netwerken in de wijk.

### **Opbrengst**

Hoe je als professional met andere netwerken in contact komt, blijft een proces van zoeken en voortdurende vernieuwing. Een manier is om bijvoorbeeld de contracten met de gebruikers van buurtcentra op nul te zetten om zo ruimte te scheppen voor nieuwe groepen. Gooi het open!

## **Workshop 5: Bang, boos of teleurgesteld: de emotionele kloof tussen burgers en overheid**

inleider Imrat Verhoeven  
coreferent Ron Onverzaagt  
voorzitter Conny Heemsker

### **Stelling**

Vaak wordt burgers verweten dat zij onredelijk zijn en te emotioneel als het gaat om veranderingen die instanties doorvoeren in hun woonomgeving. Maar is hun angst, woede of ontgoocheling wel los te zien van het optreden van de overheid of maatschappelijke instellingen in de wijk?

Imrat Verhoeven (onderzoeker aan de afdeling Sociologie en Antropologie aan de Universiteit van Amsterdam) gaat in op de emotionele kloof die er vaak bestaat tussen burgers en overheid en hoe de overheid die kloof kan overbruggen. We leven in een samenleving met veel oog voor symboliek. Daar hoort een specifieke manier van communiceren bij en die roept weer een bepaalde reactie op. Bijvoorbeeld: 'De trein vertrekt over vijf minuten' in plaats van 'De trein is vijf minuten te laat'. Het gevolg is irritatie omdat het gegeven dat je moet wachten niet wordt erkend. Voeding aan deze emotionele kloof wordt gegeven door:

1. Ontkenning dat emoties belangrijk zijn. De combinatie emoties en rationaliteit is lastig.
2. Mismatch tussen bedoeling en uitvoering. Maatregelen zijn vaak goed bedoeld maar worden slecht uitgevoerd.
3. Ontbreken van persoonlijk contact tussen burgers en instanties als gevolg van het efficiënter inrichten van de overheid.

Emoties zijn te sturen en kennis over hoe emoties tot stand komen helpt daarbij. Dankzij de psychologie, biologie en groepsdynamica weten we daar steeds meer over. Angst is een diffuse emotie. Om daar mee om te gaan zijn meerdere maatregelen belangrijk. Woede is eenduidig en gericht op personen of instanties en duidelijk herkenbaar. Teleurstelling gaat altijd over iets concreets. Op woede en teleurstelling valt goed in te spelen en dit zouden we beter kunnen doen. Participatie moet ergens toe leiden, zo niet dan wordt de emotionele kloof gevoed. Meer kennis over emoties is beter weten wat je moet doen om de kloof in een klik te veranderen waardoor het klimaat tussen burger en overheid kan opklaren.

Ron Onverzaagt, regiodirecteur Ymere Noord, herkent dit en ziet perspectief maar heeft de volgende kanttekeningen:

- De rol van de overheid is anders dan die van de burger en belangen zijn niet altijd te verenigen. Het maatschappelijk belang van vernieuwing (Bijvoorbeeld in de Van der Pekbuurt) overstijgt het individuele belang. Soms is een huurverhoging van 50 Euro (echt) te veel maar moet de vernieuwing toch door. Hij wil bewoners tegemoet komen maar het belang van het geheel gaat voor.

- Deze dynamiek goed managen vergt een grote investering, waarvoor de middelen echter niet altijd toereikend zijn. We baseren ons in onze opvattingen op wat bewoners zeggen, maar ook de mening van de mensen die zich niet uitspreken telt. Dé bewoner bestaat niet en dé corporatie ook niet.
- Het is belangrijk maar tegelijk onmogelijk om als instelling met één mond te spreken. We willen graag transparant zijn en bewoners precies en compleet voorlichten maar er is een tijd van afweging en plannenmakerij waarin niets definitief is. Dat in combinatie met het gegeven dat mensen horen wat ze willen horen, maakt het lastig zo niet onmogelijk om boosheid en teleurstelling te voorkomen.
- Onverzaagt erkent en herkent het belang van 'de menselijke maat'.

Tussen de deelnemers van de workshops vindt uitwisseling plaats over het gegeven dat we enerzijds de woede over ons zelf uitroepen door iedereen maar blij te willen maken omdat we optimistisch willen zijn en perspectief moeten bieden. Als tip: geef zelf het goede voorbeeld, behandel personeel en klanten zoals je zelf behandeld wil worden. Wees voorbereid op mensen met een kort lontje. Leer daarmee omgaan en wees alert op de manier waarop je burgers/bewoners aanspreekt. Burgers zijn eerder stakeholders dan consumenten en pas op voor cynisme. Veel valt te winnen met duidelijke en adequate communicatie. Wees duidelijk waar en hoeveel ruimte er is voor invloed. En vergeet vooral niet dat de bewoners die niets van zich laten horen doorgaans wel een mening hebben. Er bestaan meer manieren om draagvlak te creëren en om achter een opinie te komen.

### **Opbrengst**

De emotionele kloof is niet los te zien van de manier waarop overheid en instanties zich gedragen en het gat is niet geheel te dichten. Maar we kunnen wel beter ons best doen om deze emoties te hanteren. Dit begint met interesse en willen weten waarom burgers boos zijn, gevolgd door persoonlijk contact en laten zien dat je er bent (zie film Van der Pek buurt), zeggenschap geven en duidelijk zijn over het proces. Wees eerlijk, lever maatwerk en probeer emoties te snappen en te accepteren.

### **Workshop 6: Visie als basis voor duurzame bewonersparticipatie**

Inleider Joop Hofman

coreferent Daniel Giltay Veth

voorzitter Sandra Bos

### **Stelling**

Geld, tijd, adviseurs, methodieken, participatiemiddelen en projecten worden ingezet om bewoners mee te laten doen in hun buurt. Als deze factoren opdrogen zakt het bouwsel in elkaar. Er is namelijk meer nodig om een fundament te leggen onder bewonersparticipatie en dat is: visie. Maar hoe wordt visie een gedeeld verlangen van alle partijen en speelt het een rol bij het verduurzamen van bewonersparticipatie?

Inleider Hofman juicht veel projecten in de buurten toe, maar ze moeten beginnen en eindigen met de bewoners in de buurt. Hij signaleert de volgende ontwikkelingen:

- De burger is goed geïnformeerd en neemt de rol van de overheid over;
- Prestatiedoelstellingen werken niet;
- Waar participatie goed gaat is sprake van een duurzame aanpak en een constante ploeg aan zet. De methodes zijn permanent, herkenbaar en niet louter instrumenteel.

Participatie moet als doel hebben om de kwaliteit van de lokale democratie te versterken.

De reactie van Giltay Veth: Neem de tijd en heb het geduld om resultaten te bereiken. Houd ondertussen de politiek weg van de initiatiefnemers. Overlaad succesvolle initiatiefnemers niet met (overheids)aanbod, maar ga uit van wat er al was. Werk en gebruik de bestaande structuren en maak successen niet afhankelijk van tijdelijke subsidies en projecten. En maak het succes ook niet afhankelijk van jezelf. Na het aanjagen moet het loslaten volgen. Zolang er tenminste mogelijkheden zijn, zodat het initiatief zich ontwikkelt en zich staande houdt.

De deelnemers van de workshop discussiëren o.a. over de prestatiecultuur, die moet worden afgeschaft. Wat daar dan voor in de plaats moet komen is niet geheel helder. Mogelijk gaat het om een andere manier van prestaties benoemen. Er is zorg over de continuïteit waarmee we van overheidswege de aandacht voor bewonersparticipatie aanpakken; er is een groot verloop onder projectleiders en andere verantwoordelijken. Behalve van een projectencarrousel is er ook sprake van een stakeholderscaroussel. Dan volgt er een discussie over de vraag of participatie gezien moet worden als middel of als doel. Vanuit de gedachte dat een gezamenlijke visie een voorwaarde is voor een duurzame aanpak en gezien de veranderde rol van participatie in het licht van het democratisch gehalte, heeft een antwoord op deze vraag gevolgen voor de manier waarop bewonersparticipatie gefaciliteerd wordt. Aanwezigen verschillen hier over van mening. Ook de visie over gewenste effecten verschilt. Mogelijk wordt hierdoor toch met meer nadruk duidelijk dat een gedeelde visie het verduurzamen van bewonersparticipatie ten goed zou komen. Die gedeelde visie ontbreekt echter en het is maar de vraag of we die er zal komen.

### **Opbrengst**

Investeer in infrastructuur om bewoners te laten participeren en niet in projecten. Kortom, breng de connectie tussen bewoners tot stand en zorg voor een goede infrastructuur die duurzaam is. En doe dit permanent! Let verder op een flexibel budget voor participatie, ook al zijn meerdere beleidsterreinen betrokken.

### **Finale**

Tot slot discussiëren we over:

- Ideeën om bewonersparticipatie te verduurzamen.
- Wat moet er geagendeerd worden om dit te realiseren?
- Welke kennis of onderzoeksvragen zijn onbeantwoord en belangrijk voor het versterken en verduurzamen van bewonersparticipatie in Amsterdam.

Op de vraag wie iets gehoord heeft in de workshops dat niet onvermeld mag blijven reageert Giltay Veth: goede resultaten zouden niet afhankelijk moeten zijn van projectsubsidies (projectencarrousel). Veranderingen in het sociale domein vragen om



een lange adem en daar voorziet de projectfinanciering niet in. Verder raadt hij aan om interventies te laten monitoren bij voorkeur door de HvA zodat resultaten zichtbaar en aantoonbaar zijn. Tenslotte pleit hij ervoor initiatieven niet over te nemen van bewoners maar er voor te zorgen dat bewoners verder kunnen.

Niet iedereen is even blij met de term 'belangstellend achteroverleunen', de benaming voor wat de nieuwe houding van professionals zou moeten zijn. Waarom kunnen die niet wat meer doen? Het is toch prettig als iemand wat zaakjes regelt? Natuurlijk moet je bewoners en mensen zelf laten doen wat ze kunnen doen maar enige support en ondersteuning kan volgens Tonkens geen kwaad. Anderen zien direct een overheid die er met de ideeën vandoor gaat om de targets die de wethouder gesteld heeft maar te halen en daar hebben bewoners dan weer weinig aan. Kortom, er is nog al een verschil in interpretatie en affiniteit met de praktijk. Een goede welzijnswerker doet geen stap te veel maar zit ook nooit stil. Misschien is het goede input voor de studenten van de HvA die aanwezig zijn en de opdracht hebben om een beroepsprofiel van de nieuwe professional te schrijven. Professionals die met bewoners werken moeten zich realiseren dat de omgeving niet statisch is. Het vak en de competenties die erbij horen veranderen. Zowel de groepsdynamica als de vaardigheid om vanuit een autonome positie belangen van overheid, instituties en bewoners te verbinden, krijgen meer nadruk. Deze ontwikkeling zien we ook in Amerika, waar de urban manager in opkomst is.

Wat ook niet onopgemerkt mag blijven zijn de financiën en alle besognes die bij het verstrekken van subsidie horen. Is geld nu wel of niet de juiste prikkel om actief te worden? En welke rol hebben de informele, niet geregisseerde en door de overheid niet geregistreerde bewegingen in de buurt? Er gebeurt vast meer dan de overheid en het maatschappelijk middenveld in beeld hebben. Zolang dat niet in kaart gebracht wordt is het ingewikkeld om hier een uitspraak over te doen die hout snijdt.

Meijerman (ASW) vindt dat niet onvermeld mag blijven dat bewonersadviseurs mogelijkheden moeten aandragen zodat bewoners zelf met elkaar aan de slag kunnen. Organisaties hoeven daar niet altijd tussen te gaan zitten want bewoners weten doorgaans prima wat goed is voor de buurt.

We blijken niet altijd te weten wat werkt, tenminste we blijken niet altijd aan te kunnen tonen op basis van onderzoek welke interventies effectief zijn. De crux zit hem in de vraag wat je wilt bereiken? Als het gaat om draagvlak, ontplooiing en het uitnodigen tot participeren, dan is daar meer voor nodig en heb je te maken met een set van maatregelen en acties. Er is niet één middel dat werkt. Burgerparticipatie is een onderdeel dat hieraan kan bijdragen en het activeren van burgerparticipatie is een doorlopende ambitie en nooit klaar.

Bartels (University of Glasgow) pleit voor een analyse van de problemen en vindt dat je niet te snel moet zoeken naar oplossingen. Mogelijk denk je het ene ding opgelost te hebben en dan is er weer een volgend issue dat aandacht vraagt. Als professional ontwikkel je gevoel door bezig te zijn en te doen. Uiteindelijk gaat participatie over eigenaarschap. Als bewonersparticipatie een meer duurzaam karakter moet krijgen, horen bewoners automatisch meer betrokken te worden bij het hele gebeuren. Niet te veel nieuwe initiatieven, maar de projecten die goed lopen koesteren en uitbouwen.

Van Loon vult aan dat het inzichtelijk maken van methodes en aanpakken die in bepaalde contexten goed gewerkt hebben, helpt bij het aanjagen van participatieprocessen. Verder dient aandacht te worden gegeven aan de rol en positie van de ondersteuning. Die doen er namelijk wel degelijk toe. Instelling en/of professionele belangen overschaduwden soms de zaken waar bewoners aan hechten.

Kassenaar (Bestuursdienst) vult aan dat blijvende aandacht en support voor bewonersparticipatie nodig, nuttig en blijvend is. Mogelijk biedt een gedegen maatschappelijke kosten en batenanalyse uitkomst, want de werkelijke opbrengsten zijn nog niet eenduidig aantoonbaar. Vragen of het alleen maar geld kost en of dat dan erg is, zijn nog niet beantwoord. Blijft staan dat alles wat mogelijk is om de kloof tussen burger en politiek te overbruggen wenselijk is. De gemeente kan dit niet alleen en partners zoals corporaties en het onderwijs zijn heel belangrijk. Het zoeken naar argumenten, zowel harde als zachte, waarmee aan te tonen is dat bewonersparticipatie en aandacht voor bewonersparticipatie nodig is, blijft actueel. Het zou aantoonbaar moeten zijn dat er winst te halen is met bewonersparticipatie, door voor en samen met bewoners te werken.

Ruben Maes: 'Karin Daman hebben we gedaan wat de bedoeling is geweest?'

Daman: 'Dat denk ik wel. Er is veel de revue gepasseerd en ik ben bezig met de vraag hoe de theorie de praktijk verder kan helpen. Voldoende stof tot nadenken en wat opvalt is de grote inzet en de gezamenlijkheid en hoe aansprekend de Amsterdamse praktijk is. Partners weten elkaar te vinden en de afstemming wordt beter. De flap met ideeën, agendapunten en vragen is ingevuld\*\* en de partners in de wijkaanpak gaan hiermee aan de slag. Weer een stap verder in de krachtige aanpak.'

## **Bijlage 1**

### **Tekstsheet**

1. Idee
2. Agendapunt
3. Kennis

#### **Idee**

- Uitgaan van maatwerk en context niet 'one-way-best'
- Meer door en met burgers samen doen
- Meer mogelijkheden voor activeren mensen met uitkering/vrijwilligerswerk

#### **Agendapunt**

- Competenties professionals / profielschets participatiemakelaar / verplicht bijscholen / leergang wijkaanpak



- Met elkaar blijven reflecteren
- Burgers breder betrekken, niet alleen op buurtniveau
- Zorg voor duurzaamheid projecten
- Kritisch blijven en targets loslaten
- Samenwerking met kennisinstututen en deze structureel evalueren

#### **Kennisvraag**

- Maatschappelijke kosten/baten analyse, wat levert het op?
- Rol overheid
- Hoe wordt het concreet georganiseerd per stadsdeel, wat zijn verschillen
- Uitvinden wat de burger wil
- Hoe ontwikkelen bewoners zich / groei door deelname bewonersinitiatief
- Aandacht voor invloed van informele netwerken
- Welke instrumenten, processen, gedrag werken goed?

## **Bijlage 2**

### **Lijst met hypothesen**

uit Bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam, een verkennende studie.

Drs. M.van Ankeren

Prof. Dr. E.H.Tonkens

Dr. I. Verhoeven

Hogeschool van Amsterdam/Universiteit van Amsterdam

(Pag. 29)

Hypothese 1a: Het percentage werklozen heeft mogelijk een licht negatief effect op het aantal initiatieven dat ingediend wordt: meer werklozen leidt tot minder initiatieven.

Hypothese 1b: Het percentage corporatiewoningen heeft mogelijk een licht negatief effect op het aantal initiatieven dat ingediend wordt: meer corporatiewoningen leidt tot minder initiatieven.

Hypothese 1c: Het percentage niet-westerse allochtonen en het percentage minima in een wijk hebben geen invloed op het aantal initiatieven dat ingediend wordt.

Hypothese 2: Het beperkt aantal initiatieven in stadsdeel Zuidoost kan te maken hebben met het doelgroepenbeleid van dit stadsdeel dat gericht is op moeders en een specifieke etnische groep.

Hypothese 3: Mobilisatie van initiatieven door een welzijnsorganisatie kan ten koste gaan van de toegankelijkheid van bewonersbudgetten omdat welzijnsorganisaties zich sterker richten op initiatieven van georganiseerde verbanden en minder op die van ongeorganiseerde bewoners.

Hypothese 4: De thema's van de bewonersinitiatieven vormen een goede afspiegeling van de problemen in een wijk.

Hypothese 5: Begeleiding van de bewonersinitiatieven door een welzijnsorganisatie maakt dat er een groter percentage van de ingediende initiatieven wordt goedgekeurd.

Hypothese 6: Bewoners zijn selectiever en kiezen voor grotere projecten, terwijl professionals sneller honoreren en de voorkeur geven aan kleinere projecten.

Hypothese 7: Professionele begeleiding van bewonersinitiatieven is effectief wanneer deze gericht is op de ontwikkeling van een sociaal netwerk, bureaucratische competenties, reflexiviteit en organisatie en wanneer deze emancipatie stimuleert en ondersteunt.

## Bijlage 3

### Literatuurlijst

Publicaties sprekers:

- Daniel Giltay Veth, *Het rendement van zalmgedrag: de projectencarroussel ontleed*, uitgave van Nicis Institute, 2009.
- Bas van Stokkom, Nelleke Toenders, *De sociale cohesie voorbij: Actieve burgers in achterstandswijken*, 2009.
- Evelien Tonkens, *Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch en activerend?* uitgave van het ministerie van Wonen, Wijken en Integratie, 2009.
- Imrat Verhoeven, *Burgers tegen beleid*, Amsterdam, 2009.
- Jornt van Zuylen, *Help! Een burgerinitiatief*, 2007.

In de informatiemap:

- *Bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam: een verkennende studie*, door drs. M. van Ankeren, prof. Dr. E.H. Tonkens en dr. I. Verhoeven.
- *Nieuwe democratie komt van de wijkbewoners zelf*, artikel in het NRC Handelsblad d.d. 27 februari 2010.
- *Werk in uitvoering: de transformatie van een prachtwijk, Van der Pekbuurt*, artikel in NUL20 nr 49, maart 2010.