

Het predicaat 'activerende Amsterdamse organisatie'

Wat houdt dat in?

Verslag bijeenkomst KennisNetwerk Amsterdam 20 januari 2010

Afgelopen woensdag 20 januari 2010 waren er veel 'kennisnetwerkers' bij elkaar in het Paviljoen van Stadgenoot om onder leiding van Menno Hurenkamp op zoek te gaan naar de kenmerken van activerende Amsterdamse organisaties. Geen gemakkelijke opgave, want gaat het om activering in het algemeen, om het uitvoeren van methodieken die activerend zijn. Of hebben we het over participatie en activering van de groep burgers die zich niet meer vertegenwoordigd en aangesproken voelt door de politiek, de overheid en het maatschappelijk middenveld? U kent ze vast! De mopperaars, overlastgevers, eenzamen of de bewoners die alles en iedereen mijden en 'niet meer mee doen'. De veronderstelling is, dat een uitnodigende houding vanuit de overheid en de maatschappelijke organisaties onontbeerlijk is voor een klimaat waarin sociale, politieke en publieke participatie tot bloei komt. Om dit voor elkaar te krijgen hebben we activerende organisaties nodig en we willen weten wat kenmerken van activerende organisaties zijn. Waar moet je aan voldoen om een activerende Amsterdamse organisatie te worden, te zijn en te blijven?

Maar eerst de vraag of dit allemaal wel nodig is. Zal er niet altijd een groep zijn die aan de kant staat en niet mee doet. Bij de stad horen rafelranden en wat is daar eigenlijk mis mee? Realiseren we ons in voldoende mate dat er een grens is aan maakbaarheid en aan de mogelijkheid om met succes 'iedereen' uit te nodigen om een maatschappelijk aangepaste en actieve Amsterdammer te worden. Hoe zit dat hield Menno Hurenkamp ons voor, kan dat wel en waarom leg je, je er niet bij neer dat er altijd een arme, slechte en onprettige wijk is?

Participatie als doel of middel? Is het een overweging om anno 2010 in Nederland te erkennen dat participatie niet langer het middel is dat toegang verschaft tot de liftfunctie van de stad, maar een middel om het dagelijkse leven prettig te houden en leefbaarheids vraagstukken het hoofd te bieden. Zou participatie de kloof tussen politiek en burger kunnen dichten en is dat niet een doel op zich? Activering, participatie en de instellingen die daar bij horen, de discussie tussen doel of middel laait weer op zo bleek uit de inleiding van Menno en in de wandelgangen en tijdens de borrel. Deze definitiekwestie met nogal wat gevolgen voor de rol die u als burger in deze samenleving vervult. Bent u een consument of een onderdeel van de overheid? In de eerste notie is activering en participatie als middel prima en nuttig om de mogelijkheden die er zijn inderdaad te consumeren, maar als u een onderdeel van die overheid bent dan moeten we allemaal actiever aan onze stutten trekken om in voldoende mate invloed te hebben op het sociale, publieke en politieke domein. De gedachte om te participeren om het participeren sprak de aanwezigen niet erg aan. Tijdens de introductie bleek weerstand over de min of meer 'opgelegde' participatie trajecten. De redenering dat participatie en activering een maatschappelijk 'goed' is dat nodig en nuttig is in een democratische samenleving en een instrument waarmee uitsluiting wordt tegengegaan, werd niet door iedereen gedeeld. De burgers die willen moeten de mogelijkheid krijgen maar de dwangmatige roep om (meer) participatie werd in het panel niet gedeeld. De gedachte dat het om alle burgers gaat maar dat een specifieke groep die niet meedoet extra aandacht nodig heeft sprak wel aan. Wat kunnen we doen om burgers die we niet meer bereiken en die zich niet meer herkennen in de huidige sociale infrastructuur er toch bij te betrekken en daardoor voorkomen dat afspanden onoverkomelijk groot worden. Duidelijk werd dat participatie zich niet laat afdwingen, maar als je de juiste manier toon te pakken hebt en uitnodigt tot deelname, dan kan participatie een feestje voor iedereen zijn.

We hebben het predicaat 'activerende Amsterdamse organisatie' gelanceerd via een drie traps raket. Eerst de vertegenwoordigers van de organisaties van het maatschappelijk middenveld aan het woord, daarna alle aanwezigen in de verschillende workshops en tot slot de professionals.

De organisaties van het maatschappelijk middenveld

Corporaties.

Hester van Buren directeur wonen van Stadgenoot: 'participatie omdat het moet is verschrikkelijk, maar een participatie traject dat goed verloopt helpt zeker om uiteindelijk een beter besluit te nemen'. Stadgenoot vindt het belangrijk dat bewoners en burgers mee doen en actief bij de buurt waar ze wonen betrokken kunnen zijn. Wat ze dan doen en hoe dat er uit ziet, kunnen en moeten ze zelf bepalen (en uitvoeren). Stadgenoot ziet er meer in om de voorwaarde te scheppen zodat bewoners iets kunnen gaan doen. Vandaar hun idee van de Buurtentrees en het gaat ze dan niet alleen om de huurders van Stadgenoot maar juist om alle bewoners van die buurt. Flexibiliteit en uitstekende communicatie zijn sleutelbegrippen voor participatie en activering. Dat dit niet altijd even gemakkelijk en succesvol verloopt, ook bij Stadgenoot niet, is geen geheim. Wat beter kan en beter zou moeten is de communicatie.

Locale overheid

Kees Steeman wethouder in Osdorp: Zijn grootste ergernis op dit terrein zijn regels die niet aansluiten op de praktijk. Als voorbeeld geeft hij het hele gedoe rondom de Boterbloem. De overheid lijkt misschien zijn zaakjes wel op orde lijkt te hebben, maar mist door optredende vertraging 'het moment'. Als ergens op een bepaald moment draagvlak voor is dan kan dat zeven jaar later wel helemaal veranderd zijn. De werkelijkheid verandert en zo ook de mening van omwonenden. Een te veel aan participatie doorkruist dan de plannen van de lokale overheid en wat dan? Te veel activering lijkt voor een bestuur ook weer ongemakkelijk en hij wil alleen nog maar verantwoordelijkheid voor interventies als de mensen waar het om gaat daar 'echt' voor voelen. Kortom geen geforceerde activering en hiermee begeven we ons op glad ijs. Want de mensen die niet actief zijn, hoe weet je nu of dat wordt veroorzaakt door onvermogen, onkunde of is dat gewoon omdat ze zich daar prettig bij voelen?

Maatschappelijk dienstverlening

Erik Burgmans directeur van Sezo: Als burger voelt hij zich genomen als hij uitgenodigd wordt om mee te praten over zaken die eigenlijk al vast staan. Laatste keer dat hij hier intrapte was de WMO discussie. Verder zijn de burgers die geen aansluiting vinden bij de gewone instituties zijn klanten en hij zou een slecht koopman zijn als hij zijn klanten niet zou koesteren. Dat doet hij ook maar het is niet eenvoudig om als organisatie in staat te zijn om juist die groep klanten 'op maat' te bedienen'. Want in het maatschappelijk domein geldt: wie betaalt bepaalt en dat is doorgaans het stadsdeel. Burgers die niet actief participeren zijn doorgaans redelijk onzichtbaar en zij hebben maatschappelijk en politiek gezien niet heel veel macht. Dat maakt het voor een maatschappelijke dienstverlener in de Amsterdamse context niet heel eenvoudig om een business te runnen. Verder heeft hij moeite met de mensen die weten hoe anderen hun problemen op moeten lossen, kortom het wijzende vingertje dat naar anderen wijst.

Op zoek naar de opvattingen van de aanwezigen

Workshop: Activerende concepten en organisaties

Door Maarten Smakman (Avier) en Linda de Haas (Stadgenoot)

In deze workshop is gekeken naar activerende concepten en welke organisatie daarbij past. Als uitgangspunt werd de Buurtentree van Stadgenoot geïntroduceerd door middel van een kritisch vraaggesprek met Linda de Haas en Jolanda de Schipper. Naar voren kwam de kwestie van loslaten of op welke manier Stadgenoot betrokken moet willen zijn bij het beheer en het operationeel houden van een dergelijke voorziening. Neem je de buurt en de bewoners *niet* serieus als je het beheer en een aantal interne afspraken over gebruik regelt of neem je juist de buurt *wel* serieus door het beheer en de exploitatie als onderdeel van de buurtentree te beschouwen. Moet je alleen vierkante meters aanbieden of ook borgen dat er een soort van activerende hartelijkheid wordt uitgedragen en alle bewoners daar terecht kunnen als ze dat willen. Op de een of andere manier moet dit goed geregeld zijn en afspraken hierover lijken belangrijk voor de effectiviteit van de Buurtentree. Wat nu 'goede' afspraken zijn daar is geen eenduidige uitspraak over gedaan. In vier werkgroepen zijn vervolgens de kenmerken van activerende organisaties besproken.

Flexibel

Open communicatie

Activering leuk maken

Lef om los te laten

Verbindend en samenwerkend

Ruimte laten in de uitvoering

Vakmensen in de buurt

Overstijgt het eigen belang

Aanspreken als partner, niet als consument

De burger centraal en op maat

Buiten gebaande paden

Betrouwbaar

Oprechte interesse

Faciliterend

Workshop: Activering en onafhankelijkheid onlosmakelijk verbonden?

Door Gelske Martens (KennisNetwerk Amsterdam)

Heeft activeren en een bepaalde mate van onafhankelijkheid 'iets' met elkaar te maken? We zien activering als een benadering waarin burgers uitgenodigd worden om binnen de maatschappelijke mogelijkheden, hun eigen verbanden te gebruiken en eigen oplossingen te kiezen om samenlevingskwesties aan te pakken. De 'concrete' uitkomst van een activerende aanpak is vooraf niet ingevuld, want het is aan de bewoners *zelf* wat er gaat gebeuren. En dat maakt het lastig om een actieve civil society te laten floreren in het Hollandse land van regels en beleid,

Aan de hand van drie citaten gaan de deelnemers aan de slag:

Een onafhankelijke sociale regisseur kan vanuit 'het grote goed' de taken verdelen maar dat lukt alleen als de sociale regisseur expliciet de opdracht krijgt om met durf, inventiviteit en slagkracht te werk te gaan én geen nieuw instituut wordt. (vrij naar het artikel onafhankelijkheid en regie)

Het genereren van energie en enthousiasme is een ding, maar het vasthouden daarvan een ander, om de interventies te verankeren is bestuurlijke steun en ambtelijk draagvlak onontbeerlijk. (vrij uit naar Normaal Amsterdams Peil)

Burgers zien zich meer 'als klant' dan 'als onderdeel' van de overheid, burgerschap is niet alleen sociale maar ook politieke en publieke participatie. Om dit besef een kans te geven zijn

activerende instituties belangrijk (vrij naar de slot beschouwing *Overschatten en ondervragen* Evelien Tonkens)

We zijn het er snel over eens dat activering en onafhankelijkheid niet onlosmakelijk verbonden zijn. Niemand vindt dit het meest in het oog springende kenmerk. Onafhankelijkheid is ondenkbaar volgens de deelnemers en een enkeling ziet helemaal geen verband tussen autonomie en de mogelijkheid om met succes te activeren. Activering kan ook vanuit een politiek gestuurde overtuiging of als methodiek, maar een vrije rol, oog voor de klant en kunnen werken vanuit het klantperspectief worden als zeer belangrijk genoemd. Een opsomming van het geheel en de mate waarin het kenmerkend is (volgens de deelnemers) voor een activerende organisatie staat genoemd.

Meedenkend en niet paternalistisch
Inlevend / maatwerk leveren (10x)
Klanten kennen (6x)
Transparant (9x)
Bruggenbouwer – samen met professionals (10x)
Eigen visie die doen bepaalt
Proactief
Vraaggericht (6x)
Overdragen en loslaten – lerende organisatie (10x)
Ondernemend (14x)
Actief gericht op klant / bewoner
Randen van beleid opzoeken
Flexibel / eigenwijs (17x)
Vertrouwen (11x)
Netwerker
Regie voeren (15x)
Deskundig

Terugkoppeling bevindingen en panel van wijzen: de kenmerken van activerende Amsterdamse organisaties

In het panel van wijzen komen de ervaringsdeskundigen aan het woord. Zij hebben deze bijeenkomst mee voorbereid en kennen het werkveld uit de praktijk. Zij honoreren met name de kenmerken die enthousiasme en kansen 'uitstralen'.

Hans Zuiver (Combiwel) kiest voor regie voeren, vertrouwen en een ondernemende aanpak. Hoe houd je het initiatief bij de mensen en deel je verantwoordelijkheid. Ogen open voor nieuwe kansen en wegen. Een activerende organisatie is faciliterend, werkt buiten de gebaande paden en last but not least activeren kan leuk zijn!

Bruno van Veen (Solid) werkt bij een uitvoeringsorganisatie die zich vooral moet bezig houden met procesregie en bruggenbouwen. Verder ziet hij : het lef om los te laten, vakmensen in de buurt en het overstijgen van eigen belang als belangrijke ankers voor een activerende organisatie.

Nanko Horstmann (Dock) houdt het simpel en pleit na afloop om het ook voor iedereen simpel te houden. Hij zet zijn score in op; ' lef om los te laten' en 'het gegeven dat activeren leuk is/ moet zijn'. Ook Dienneke van Dijken (De Bakkerij) zet in op de leuke kant van deze aanpak. Je maakt het leuker voor de ander, maar ook voor jezelf als professional. Die professional wil niets liever dan zijn of haar eigen passie doorgeven aan de ander. Na echt aandringen door Menno Hurenkamp breekt ze nog een lans voor de mogelijkheid om buiten de gebaande paden te treden.

Ellen Weers (Osdorp) vindt eigenlijk dat alle punten een ster verdienen. Alle genoemde kenmerken zijn nodig voor een activerende organisatie en daarmee erken je dus ook dat

activeren geen eenvoudige opgave is. Als ze zou moeten kiezen, kiest ze voor goede vakmensen die outreachend werken, burgers benaderen als 'partner' en extra aandacht voor betrouwbaarheid als kenmerk.

Tot slot een paar kleine aanvullingen vanuit de zaal; Karin Daman merkt op dat 'de burger centraal, en op maat' ten onrechte geen ster van de experts heeft gekregen. Dit komt wellicht doordat vakmensen dit kenmerk 'vanzelfsprekend' vinden. En Ramon Schleijsen (Nieuwe Maan) noemt continuïteit als kenmerk, je gaat een langdurige verhouding aan (en dat combineer je met los laten). Daarnaast noemt Ellen Weers dat een activerende organisatie zich bewust moet zijn van rolverdeling en verantwoordelijkheid.

Aan het programmabureau van het KennisNetwerk Amsterdam de uitdaging om vanuit deze opvattingen een predicaat voor Amsterdamse activerende organisatie te destilleren. Aangezien de borrel wacht en de tijd dringt spreken we af om, op basis van wat vanmiddag besproken is een concept te formuleren. We zullen dat via de mail rond sturen met het verzoek om te reageren. Het uiteindelijke document stellen we vast tijdens de nazit met de professionals die bij de voorbereiding betrokken zijn.

Dank voor het mogelijk maken en mede organiseren van deze middag

Hester van Buren, Kees Steeman, Erik Burgmans, Ellen Weers, Nanko Horstmann, Dieneke van Dijken, Bruno van Veen, Hans Zuiver, Age Niels Holstein, Else Ham, Joke Kop, Linda de Haas.

Extra complimenten voor de bijdrage van Maarten Smakman en Menno Hurenkamp en de uitdrukkelijke uitnodiging om ons je commentaar op de formulering van het predicaat niet te onthouden.

Tot slot enige noties vanuit het KennisNetwerk Amsterdam;

Het is een zoektocht om de Amsterdamse praktijk leidend te laten zijn en die te combineren met theoretische en wetenschappelijk inzichten. Dit is niet in een middag gedaan maar de ambitie is en blijft om theorie en de Amsterdamse praktijk aan elkaar te verbinden en wat duidelijk is; 'activeren doe je niet alleen'.

Het lijkt een 'academische' discussie of activeren en participatie een doel op zich is of gezien en benadert moet worden als een middel, maar ik vraag en daag de Amsterdamse praktijk van harte uit om hier over na te denken en de dialoog hierover te voeren.

Een kwaliteitskeurmerk, ISO certificering is mooi maar niet het grootste goed. Waar het bij het KennisNetwerk Amsterdam om gaat is het besef dat we elkaar in Amsterdam scherp moeten willen blijven houden en dat activerende organisaties helpen om Amsterdammers te laten zijn wie ze willen zijn en Amsterdam laat zijn wat het wil zijn, namelijk een stad die mogelijkheden biedt aan alle bewoners.

Deze bijeenkomst is mede mogelijk gemaakt door:

