

---

# EXPERIMENTEREN MET INCLUSIEF WERKEN OP WIJKNIVEAU

**Stephanie Verdoolaege en Kees Onderwater**

*Mensen zijn gewend dat zij voor de meeste problemen een instelling of gemeentelijke dienst kunnen benaderen. Dat wordt in de toekomst minder mogelijk. Wat betekent dit voor mensen met een beperking? Wat is er voor hen nodig om steun te vinden en mee te kunnen doen? Wat is voor hen nodig om mensen in de buurt te ontmoeten, elkaar te leren kennen en begrijpen? Wat is nodig in het proces van passieve naar actieve solidariteit?*

Door een steeds beperkter wordende verzorgingsarrangement vanuit de overheid zijn burgers meer op elkaar aangewezen. Lokale democratie, ook wel participatieve democratie genoemd, krijgt steeds meer gewicht (onder andere Van Twist et al., 2014). Alles bij elkaar gaat het om meerdere interessante ontwikkelingen. Een institutioneel kader waarin burgergroepen een continue bijdrage kunnen leveren in het publieke domein. Maar dat moet nog ontstaan.

Uit een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam is duidelijk geworden dat het betrekken van 'bewoners met een beperking' een moeilijke en moeizame zaak is. Zelforganisatie heeft de neiging mensen uit te sluiten die niet als vanzelf tot de organiserende groep behoren (Uitermark 2013, 2014). Hoewel de meeste betrokkenen, zowel bewoners als professionals positief en van goede wil zijn, blijkt in de praktijk het erg moeilijk te zijn om op enige schaal mensen met een beperking daadwerkelijk te betrekken. Dat heeft te maken met de onbekendheid om te gaan met mensen met beperkingen, maar ook doordat 'zelforganisatie' niet vanuit zichzelf 'inclusief' werkt. Nieuwe projecten worden vaak gekenmerkt door een complexe opstartfase, aftasten en onduidelijkheid. Veel nieuwe mensen, lange bijeenkomsten en conflicten, druisen in tegen kenmerken die juist van belang zijn voor mensen met een beperking, zoals structuur, vaste gezichten en een vertrouwde omgeving. Contact maken met bewoners met uiteenlopende beperkingen en deze te verbinden aan andere bewoners vraagt om maatwerk.

## **Nieuw sociaal contract**

In deze transitie van bezuinigingen, reorganisaties en decentralisaties wordt gezocht naar een nieuw evenwicht in de samenleving tussen (burgergroepen met) sterke en minder sterke bewoners, wijkprofessionals, bedrijven en de overheid (Van der Steen et al., 2014). Hoe zorg je ervoor dat op wijkniveau alle bewoners kunnen meedoen (en dat er dus een inclusieve participatieve democratie ontstaat)? Gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, woningbouwcorporaties en andere maatschappelijke organisaties worstelen met deze taak.

## **Zelforganisatie van bewoners**

Als reactie op deze ontwikkelingen is er in Amsterdam in 2012 een pilot gestart, waarin door middel van collectieve leerprocessen is geëxperimenteerd met nieuwe vormen van wijkontwikkeling (2012). Deze pilot, ook wel Bewoners gestuurde Wijkontwikkeling (BGW) genoemd, is uitgevoerd in drie stadsdelen van Amsterdam. Het resultaat waarnaar gestreefd wordt is dat bewoners zich met elkaar verbinden en zelf activiteiten, diensten en (buurt)ondernemingen gaan

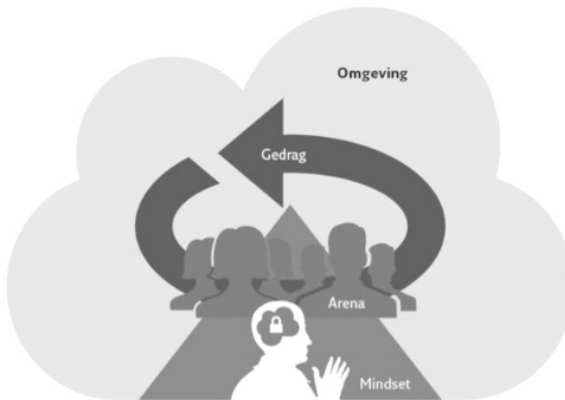
organiseren en opzetten waardoor de zelfredzaamheid in de buurt wordt vergroot en bewoners beter voor zichzelf en voor elkaar gaan zorgen. Talentontwikkeling en organisatiebewustzijn staan hierin centraal.

Bij de start van de pilot werd duidelijk dat het een ingewikkeld proces zou worden. Er schuilt een contradictie in het initiëren van een project van bovenaf, terwijl het ruimte en tijd vraagt om zelforganisatie van onderop te ontwikkelen. Daarnaast was het een bewuste keuze om de pilots te starten in wijken waar zelforganisatie, het opzetten van bewonersinitiatieven en de samenwerking daarin niet 'vanzelf' van de grond komt. Er is expliciet ingezet op de deelname van alle bewoners: van sterke bewoners, zzp-ers, lokale ondernemers en jongeren tot en met meer kwetsbare bewoners, zoals eenzame bewoners, bewoners met een uitkering, met een taalprobleem of bewoners met een fysieke of geestelijke beperking.

Tijdens de pilots is duidelijk geworden dat het uitrollen van *best practices* (Movisie) of het inzetten van best persons (Van den Brink, 2012) niet voldoende is. We hebben te maken met een specifieke combinatie van omstandigheden en condities, gerealiseerde voorwaarden, een ondersteunende en faciliterende overheid en sterke en minder sterke bewoners en professionals die elkaar moeten vertrouwen. Er zal gezocht moeten worden naar een best fit.

### **Cultuurverandering**

In het proces is gebleken dat het om een cultuurverandering vraagt in de wijk: nieuwe rollen, verantwoordelijkheden en verhoudingen vragen om een andere mentaliteit. De Hogeschool van Amsterdam heeft deze cultuurverandering onderzocht, waarbij de ontwikkeling van het zelforganiserend vermogen van bewoners en de ontwikkeling van de mentaliteit van zowel bewoners als professionals centraal stond. Straathof (2009) heeft een model ontworpen wat de cultuur(verandering) in een wijk kan duiden aan de hand van drie begrippen: arena, mindset en gedrag.



In de huidige maatschappij zullen steeds meer (primaire) taken bij de burgers zelf worden weggelegd. Dit betekent dat de arena verandert. De (machts)verhoudingen verschuiven en het is nog onduidelijk hoe dit zal uitwerken. Het gaat om een samenspel tussen (weerbare en kwetsbare) bewoners, professionals en organisaties.

Dit vraagt om een andere *mindset* van alle actoren. Als bewoners meer collectief gaan werken aan wijkontwikkeling, ontstaat er een groep of zelfs een informele bewonersorganisatie, die als actor een rol kunnen gaan spelen in overleg en besluitvorming. Tuckman (1965) en Verdoolaege et al. (2013) geven aan dat bewoners door een proces van verwantschap heen moeten voor zij

gemeenschappelijke waarden hebben en voor duidelijk is wat de normen en hiërarchie zijn in de groep. Uit het onderzoek is gebleken dat dit niet gemakkelijk is in wijken waarin de diversiteit groot is. Het gedrag van bewoners kan pas veranderen wanneer bewoners zich bewust zijn geworden van dat er meer van hen zelf wordt verwacht, dat hun rol steeds meer verschuift van consument naar producent en dat ze meer eigenaar dienen te worden van hun eigen leven. Professionals zullen een meer ondersteunende, coachende en stimulerende rol aannemen bij de ontwikkeling van het zelforganiserend vermogen van individuele burgers en in het proces van groepsvorming.

### **Andere competenties en aanpak van professionals**

Omgaan met grote verschillen tussen individuen, het kunnen creëren van draagvlak, samenwerken en conflicthantering vragen om nieuwe kennis en werkwijzen, niet alleen op het gebied van specialistische innovatie. (Kwekkeboom, 2013) Professionals dienen vaardigheden te hebben op het gebied van processturing, didactiek, omgaan met groepsdynamiek, organisatie en ondernemersvaardigheden. Ook zullen de verschillende professionals met elkaar moeten afstemmen om het proces goed te kunnen faciliteren. Het betrekken van mensen met een beperking bij projecten als BGW vereist een lange adem en de inzet van deels anders geschoolde (zorg)professionals. Daarnaast dienen de organisaties waarbij deze professionals werken experimenteerimte te geven voor hun professionals. Productie, afrekenen en targets halen passen niet in een proces dat vraagt om ruimte, leren, experimenteren en *tijd*.

### **Speciale positie van kwetsbare bewoners**

In de WMO worden kwetsbare bewoners beschreven als personen die niet zelfredzaam zijn en daardoor niet in staat tot maatschappelijke participatie. Gebrek aan zelfredzaamheid kan onder andere door lichamelijke, verstandelijke, en geestelijke beperkingen ontstaan maar ook door (daaruit voortkomend) financieel onvermogen. De overheid voelt zich als hoeder van sociale rechtvaardigheid verantwoordelijk voor hen. Dit is belangrijk omdat er geen omstandigheden in het leven bestaan waar een mens niet aan gewend kan raken, zeker wanneer ze zien dat deze omstandigheden overal om hen heen worden aanvaard (Tolstoj, 1877).

Beperkingen worden vaak toegeschreven aan persoonsgebonden factoren. Het is essentieel eveneens te kijken naar factoren die vanuit de omgeving de ontwikkeling naar een bepaalde kwetsbaarheid kunnen bepalen (determinanten) (Hoeymans, 2010). Mensen zijn geen passief slachtoffer van hun omgevingsinvloeden maar zij zijn evenmin in staat om de omgeving naar hun hand te zetten. Er moet meer ingezet worden op een wederzijdse beïnvloedingsproces. Mensen met beperkingen worden in de prille pogingen en eerste ontmoetingen geconfronteerd met hun anders zijn. Er wordt gevraagd om zich aan te passen aan de heersende normen en dat is vaak een te moeilijke opgave.

De pilot Bewoners gestuurde wijkontwikkeling wil deze bewoners een hand reiken om het eigen leven (weer) op te pakken en daarmee persoonlijke en omgevingsfactoren positief te beïnvloeden. Gastvrije plekken of niches (KaI, 2008) waar mensen die zich elders niet op hun gemak voelen zich prettig voelen en zich kunnen ontwikkelen zijn belangrijk. Niches staan niet passief tegenover hun omgeving maar hebben er invloed op en verbinding mee. Er kan een keten op gang komen van geven, ontvangen en teruggeven. Hierdoor ontstaat een complex web van verplichtingen of dankbaarheid aan elkaar (Bredewold, 2013). Een dergelijke wederkerigheid blijkt moeilijker tot stand te komen tussen kwetsbare en weerbare bewoners.

Kwetsbare bewoners zouden liever hulp vragen aan mensen in hun eigen groep. Mensen met beperkingen hebben meer tijd nodig om te wennen aan nieuwe omstandigheden waarbij bijvoorbeeld bekende gezichten en veilige en bekende plekken in de wijk wegvallen (Verdoolaghe, 2013). Het meedoen van mensen met beperkingen buiten de veilige en beschermde kring vraagt om gastvrije plekken en meer inzet en ondersteuning.

Justus Uitermark (2012) pleit ervoor dat men bij zelforganisatie van burgers in wijken realistisch moet blijven over de kansen en mogelijkheden voor mensen met beperkingen (waaronder psychiatrische). Hij stelt dat wie inzet op zelforganisatie risico's loopt op het vergroten van segregatie en ongelijkheid. Hij pleit er dan ook voor om kwetsbare mensen in het proces naar meer participatie en eigen verantwoordelijkheid te blijven ondersteunen.

### **Uitkomsten pilot BGW: Eerste stappen in het realiseren van inclusiviteit**

Het bleek moeilijk voor begeleiders om mensen met een beperking naar wijkinitiatieven toe te leiden. De initiatieven bleken vaak nog te abstract en er ontbraken veilige niches. Goed begaanbare bruggen tussen categorale voorzieningen en de bewonersinitiatieven in de wijk bleken er niet te zijn waardoor ontmoetingen nauwelijks plaatsvonden.

In Bos en Lommer (West) is Centrum Kijkduin een nieuw activiteitencentrum waarbinnen Kijkduinmedia als multimediasbedrijf, waar veel mensen met een beperking werken, zich wil ontwikkelen als buurtonderneming. Er liggen kansen voor het centrum en de wijk. Deelnemers van het centrum en bewoners uit de buurt namen samen het initiatief "Kijkduin gaat los..." om dromen te gaan inventariseren. Dit gaf onder andere nieuwe impulsen aan het onderhoud van de grote binnen tuin. Ook werkt Kijkduinmedia samen met buurtinitiatieven aan nieuwe vormen van communicatie in de buurt. Starters op de arbeidsmarkt (Starters4communitys) ondersteunen Kijkduinmedia in hun ontwikkeling naar buurtonderneming.

In Plan van Gool (Noord) hebben een aantal bewoners in het kader van Samen krachtig Plan van Gool een initiatief gestart om kwetsbare mensen thuis te bezoeken. In het Contactinitiatief ontmoeten de initiatiefnemers uit de buurt elkaar regelmatig aan de maaltijd in het Breedhuis. Tijdens de maaltijd wordt gewerkt aan plannen en afspraken om kwetsbare mensen te bezoeken en aan de hand van persoonlijke mogelijkheden en wensen te begeleiden naar de activiteiten in de buurt. Samen werken ze aan de realisatie van een buurt waarin zoveel mogelijk mensen mee kunnen doen.

In Osdorp (Nieuw-West) werd door een bewoonster, in het kader van Bewoners aan zet Osdorp, een cateringbedrijfje gestart. Lucafé biedt ook aan bewoners met beperkingen diensten aan. Naast de dagelijkse catering voor de deelraad medewerkers in Nieuw West, wordt er wekelijks gegeten door ouderen en tweewekelijks door vrijwilligers van de Vriendendienst en hun maatjes. De activiteiten van het Lucafé bieden mensen met beperkingen een gastvrije plek in de buurt. Betrokken burens organiseren met elkaar een informeel, dichtbij en betrokken netwerk. Met elkaar volgen ze een training, maken verbindingen in de buurt en werken aan de inrichting van een dagactiviteitenruimte waarin mensen die voor het formele circuit onzichtbaar blijven worden ontvangen. Belangrijk in het initiatief is de start van een zorgspreekuur. Laagdrempelig, informeel met mogelijkheden om de mensen die het Nederlands nog niet spreken ook te horen en hen te begeleiden naar zorgvoorziening. Het vergroot tevens de collectieve kennis over kwaliteit van de zorg in de buurt.

### **Betekenis voor inclusiviteit: 3 vormen**

Door de ervaringen in de BGW-praktijk tot nu toe kristalliseren zich drie vormen van inclusief werken uit:

- (1) Bewoners met beperkingen die een eigen initiatief opzetten en mensen uit de buurt die zich erbij aan kunnen sluiten (Centrum Kijkduin en Kijkduinmedia).
- (2) Bewoners met een beperking die zich aan kunnen sluiten bij bestaande initiatieven in een buurt (Lucafé, Lucas Zorgt).
- (3) Weerbare bewoners uit een wijk ontwikkelen een project voor mensen met beperkingen (Contactinitiatief).

### **Conclusie**

Verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en zeker voor mensen met een beperking is moeilijk. Het vraagt om een omslag van passieve solidariteit (zorgen dat zorg georganiseerd wordt) naar actieve solidariteit (burgers nemen verantwoordelijkheid voor elkaar) (Steyaert, 2010). Dit vraagt erom bewoners meer te betrekken bij de ontwikkeling van zorg en welzijn in de buurt. Onze verwachting is dat meer onderlinge betrokkenheid, meer verantwoordelijkheid nemen voor elkaar oplevert. Mensen zijn nu gewend dat zij voor de meeste problemen een instelling of de overheid kunnen benaderen. Het zal nodig zijn dat mensen, met verschillende achtergronden, de kans en de tijd krijgen om elkaar te ontmoeten en elkaar beter te leren kennen en te begrijpen. Actieve solidariteit kun je immers niet top-down regisseren. Er is een wijk nodig waar teams meebewegende ondersteuning bieden, waar mensen mee ontwerpen aan nieuwe (zorg)initiatieven en projecten, waar mensen fouten mogen maken en waar meningsverschillen niet direct leiden tot ingrijpen en overname door professionals.

Deze gewenste cultuurverandering vraagt om een bewustzijnsverandering. Het 'lastige' gesprek moet continu worden opgezocht: tussen bewoners, tussen professionals en de organisatie en in het team. Kwartiermakers en de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen hier in een rol spelen. Professionals krijgen daarbij een ander rol met andere competenties.

Een door bewoners mede vormgegeven buurtagenda waarin ruimte is voor een proces naar meer onderlinge cohesie, verantwoordelijkheid voor elkaar en buurteconomie betekent dat er moet worden gezocht naar mogelijkheden en voorwaarden om deze agenda (Januscoalitie, 2015) daadwerkelijk met elkaar te kunnen uitvoeren.

- Zoek aansluiting bij bewoners in de wijk en biedt daarbij "elastische" ondersteuning en stel kwartiermakers aan.
- Organiseer buurtdialogen, panels en ontwerpgroepen.
- Zet in alle wijken buurtmaatjes en ervaringsdeskundigen in.
- Organiseer leerkringen om van elkaars ervaringen te kunnen leren.
- Bevorder en ondersteun sociaal ondernemen in de wijk.

## Literatuur

- Bredewold, F., E.Tonkens, M. Trappenburg (2013) *Wederkerigheid tussen weerbare en kwetsbare burgers. Wat zijn de mogelijkheden en voorwaarden?* In: Verhoeven, I. (2013). *De affectieve burger* Amsterdam: Van Gennip
- Brink, G. van den (2012) *Best Persons en hun betekenis voor achterstandswijken*. Boom Lemma Uitgevers, Den Haag.
- Gemeente Amsterdam (2012) *'Vertrouwen in de Stad'* Sinds 2008 Amsterdamse Wijk aanpak, in 2012 voorzien van een nieuwe beleidsmatige impuls
- Hoeymans, N, J.M. Melse, C.G. Schoemaker (2010) *Gezondheid en determinanten*. Deelrapport van de Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2010. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- Januscoalitie (2015) Een lerende weg naar inclusieve Amsterdamse wijken. Negen punten plan. (De Volksbond/De Omslag/De Regenboog Groep) Amsterdam
- Kal. D (2008) Heerlijke nieuwe niches *Deviant*, juni
- Kenniscentrum Movisie heeft op deze manier een databank 'effectieve interventies' ontwikkeld waarin een groot aantal 'bewezen effectieve' interventie methoden staan beschreven.
- Kwekkeboom, R. (2013) *Welzijn 'Designed for all'. Toegankelijk welzijn voor mensen met beperkingen*. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam
- Steen, M. van der, Scherpenisse, J., Hajer, M., Gerwen, O.J van & Kruitwagen, S. (2014). *Leren door te doen*. Den Haag: NSOB en PB
- Steyaert, J. en Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Utrecht: Movisie
- Straathof, A. (2009) *Op zoek naar de kern van cultuurverandering*. Delft: Eburon
- Tolstoj Lev (1877) *Anna Karenina*
- Tuckman, (1965) in *Straathof (2009)*, doorvertaald door Verdoolaege, S.J. Vliet, P. van, Wildeboer, M. en Straathof, A. (2013).
- Twist, van M.W.J., Chin-a-Fat, N.M.H., Scherpenisse J. & Steen, van der M.A. (2014) *'Ja, maar...' Reflecties op de participatiesamenleving*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Uitermark, J. (2012) in een interview op: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/interview/hoogleraar-justus-uitemark-zelforganisatie-is-inspirerend-maar-mislukt-ook-vaak/>
- Uitermark, J. (2013). De zelforganiserende stad. In: Raad voor de leefomgeving en infrastructuur. *Essays: Toekomst van de stad*.
- Uitermark, J. (2014). Verlangen naar Wikipotia. *Oratie*, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Verdoolaege, S.J. Vliet, P. van, Wildeboer, M. en Straathof, A. (2013) Onderzoek pilot bewoners gestuurde wijkontwikkeling. *Monitoring en evaluatie: tussenrapportage* oktober 2013. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam
- [http://www.cordaan.nl/locatiewijzer/geestelijke\\_gezondheidszorg/werk\\_en\\_dagbesteding/centrum\\_kijkduin](http://www.cordaan.nl/locatiewijzer/geestelijke_gezondheidszorg/werk_en_dagbesteding/centrum_kijkduin)
- [www.kijkduinmedia.nl](http://www.kijkduinmedia.nl)
- <http://www.lucascommunity.nl/portfolio-post/lucafe-2/>
- <http://www.werkenindewijk.nu>