

Almere juli 2019

Vijf jaar burgerkracht

ter lering en vermaak



Evaluatie Burgerkracht SAMENVATTING



Gemeente Almere



Vijf jaar burgerkracht sociaal domein: samenvatting ter lering en vermaak.

Ruim tachtig mensen waren aanwezig in de Witte kamer. Veel meer dan verwacht. Ze werden er een beetje zenuwachtig van. Dat dit onderwerp zoveel mensen kon trekken!

“Het is allemaal eigenbelang”, zei Piet, “ze zijn hier allemaal om gezien te worden, om invloed uit te kunnen oefenen”. Ach dacht ze, het is Piet maar.

Je zag groepjes ontstaan en je zag de ‘usual suspects’ volgens Piet. ‘Het Leger des Heils, de SOGA, Horatio Linkel. Je zag dat ze elkaar gemeend en minder gemeend begroetten. “Jij ook hier... wat een verassing”.

Het was allemaal nogal schimmig voor haar. Ze werkte pas kort in Almere en had geen idee van de verhoudingen. Wie was nu de beroemde buurtbobo, de invloedrijke directeur, wie zit in de WMO-raad en wie had politiek zo zijn lijntjes. Misschien maar goed ook. Nieuw ambtenaartje uit Amsterdam, dat was ze.

De wethouder kwam binnen, een rond lief gezicht met krulletjeshaar, maar een wethouder en die zijn niet zo lief. Ze keek rond, zelfverzekerd, gaf Liesbeth een knipoog en zei: “wat fijn dat jullie in zulke groten getale zijn op komen dagen”.

Zo begint ons verhaal over het ontstaan van de werkgroep Burgerkracht of eigenlijk het ontstaan van een andere manier van denken over- en werken met burgerkracht. Dat was in 2013. Nu zes jaar later willen nagaan of de andere manier van werken, de andere accenten die we de afgelopen vijf jaar hebben gelegd, zin hebben gehad.

We nemen u mee in onze ideeën over burgerkracht en hoe we dat vertaald hebben in een werkwijze en uitgangpunten, die we getoetst hebben in de praktijk. Dat lijkt volgendelijk, maar zo is het niet gegaan. Het verhaal en de praktijk waren leidend voor het gedachtegoed en het gedachtegoed was weer leidend voor de nieuwe praktijk. Een soort [perpetuum mobile](#)

Wat en waarom bij burgerkracht

- [Burgerkracht volgens burgers](#)

Burgerkracht zegt de werkgroep gaat vooral om zelfsturing, om de kracht van bewoners om iets voor zichzelf en voor anderen te doen. Burgerkracht zie je in het vervoeren van kinderen naar voetbalwedstrijden; het zorgen voor een dementerende ouder; het protesteren tegen het uitzetten van gezinnen en het organiseren van een buurtfeest. Burgerkracht gaat ook om waarden. Mensen krijgen meer zelfvertrouwen door dingen zelf te doen, vinden het prettig iets voor anderen te betekenen en fijn dat anderen hen zien staan.

- [Burgerkracht en overheid](#)

De werkgroep merkt op dat voor de overheid burgerkracht ook iets anders is gaan betekenen. De overheid heeft het over het vermogen van burgers om dingen zelf op te lossen zonder of met minder inmenging van de overheid. Iets waar de overheid graag een beroep op doet, soms dwingend (wat kan je dochter voor jou doen?) soms stimulerend (wat hebben jullie nodig om de buurt gezellig te maken?). Dat maakt de rol van de overheid ingewikkeld bij burgerkracht

- [De uitgangspunten bij burgerkracht volgens de werkgroep](#)

[Vertrouwen](#)

De belangrijkste voorwaarde is vertrouwen. De werkgroep Burgerkracht kwam tot de conclusie dat de overheid weer vertrouwen moet krijgen in haar bewoners en vice versa. Om dit vertrouwen te herstellen lijkt het dat de gemeente een eerste stap zal moeten doen, al is het maar omdat er 200.000 Almeerders zijn en maar één gemeente. Volgens de werkgroep vraagt dat om een cultuurverandering bij de gemeente.

Gelijkwaardigheid en zeggenschap

Na vertrouwen maar even belangrijk, is de zeggenschap over de eigen situatie. De bewoner weet als beste of iets gaat werken of niet. Hij/zij kent misschien niet alle oplossingen, maar weet wel of een oplossing draagvlak heeft. Hij/zij kent niet alle regels, maar denkt graag mee als regels een belemmering vormen. Hij/zij weet dat hij niet alles kan en zeker niet in zijn eentje, maar het is zijn situatie dus zijn inbreng en zijn mening zijn doorslaggevend.

Het is én én: collectief en individueel

‘Opgenomen in een gezellige bende én individueel erkend. Daar gaat het om.’ (Jos van der Lans)

Burgerkracht gaat om individuen, om mensen die iets vrijwillig voor zichzelf of voor een ander doen. Het gaat ook om collectieven. Groepen mensen die zich rond een onderwerp organiseren. Het is belangrijk te beseffen dat burgerkracht niet alleen een Wmo-verhaal, een individueel zorgverhaal is. Het gaat zeker zo vaak om leuke en gezamenlijke dingen als het opzetten van een koor.

De beoogde resultaten van burgerkracht

De werkgroep benoemde ook resultaten waarvan de belangrijkste zijn

- Meer zeggenschap over- en betekenis voor je eigen omgeving
- Mensen kennen elkaar en kijken naar elkaar om; de buurten zijn inclusief.
- Eigen initiatieven vallen op een vruchtbare bodem
- Formele zorg is aanwezig als het nodig is.

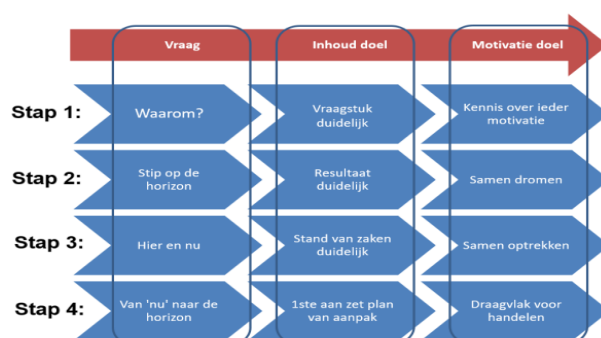
De werkwijze

De werkgroep Burgerkracht creëerde al werkendeweg een methode om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan: *gelijkwaardigheid en zeggenschap*. Deze methode, die in de loop van de tijd methode Jet is gaan heten, begint altijd met de vragen: waarom zitten we hier? en waarom zitten juist WIJ (direct betrokkenen?) hier?

De Methode Jet vlecht twee processen ineen:

Op inhoud: waarom willen we iets? Wat is het doel? Hoe ver staan we nu van het doel? En wat moeten we doen om dichterbij het doel te komen?

Op motivatie en inzet: wat is een ieders belang? Wat is ieders droom? Waar zit de allergie? En wat kan iedereen bijdragen aan het doel?



De praktijk en burgerkracht

Uitgangspunten formuleren bij burgerkracht en een methodiek uitwerken is mooi maar het gaat natuurlijk om de praktijk. De werkgroep besloot daarom zelf aan de slag te gaan. Ze deed dat op verschillende manieren.

1. Onderzoek naar belemmeringen bij burgerkracht en mogelijke oplossingen

- A. hoe lastig of juist stimulerend zijn wet- en regelgeving voor het realiseren van burgerinitiatieven en hoe kunnen mogelijke belemmeringen weggehaald worden.
- B. is er een spanningsveld tussen professionals en vrijwilligers bij burgerinitiatieven en zo ja hoe kan dat opgelost worden.
- C. hoe stimuleren we vrijwilligerswerk, ook voor de meer 'kwetsbare' bewoners.

2. Het hanteren van de uitgangspunten en de methode Jet bij het concrete projecten.

- A. Het realiseren van een onafhankelijke cliëntondersteuning met alle betrokkenen.
- B. Een inclusief Almere in opdracht van het VN verdrag.
- C. Het geven van handen en voeten geven aan het Samensterk budget, een budget voor burgerinitiatieven door en voor de meer kwetsbare groepen.

3. Het analyseren van gelijksoortige initiatieven binnen de gemeente

- A. Kwaliteitsgarantie in regelgeving en uitvoering op basis van het advies van de Adviesraad Sociaal Domein.
- B. De werkgroep digitale communicatie. Een werkgroep die met gelijkwaardige inbreng van bewoners de communicatie van de gemeente wil verbeteren.
- C. Het opzetten en evalueren van de integrale advisering binnen het sociaal domein.



De conclusies

1. Bewoners als gelijkwaardige partners bij beleidsontwikkeling en projecten werkt over het algemeen uitstekend.
2. De dagelijkse werkelijkheid is in de praktijk echt anders ingedeeld dan wet en regelgeving. Dat is niet meteen op te lossen dus daar zullen tussenoplossingen voor gezocht moeten worden.
3. De meeste professionele organisaties missen de flexibiliteit om mee te bewegen met bewonersinitiatieven op hun terrein. Er is geen (financiële juridische en morele) ruimte voor.
4. Het idee om burgerinitiatieven (en dus ook het faciliteren daarvan) altijd te zien als iets van korte duur, iets tijdelijks werkt contraproductief. Het haalt de kracht weg uit het bestaande projecten en de motivatie om nieuwe dingen aan te pakken.
5. Het gaat om maatwerk bij burgerkracht en om interpretaties. Algemene regels zijn niet te geven, algemene uitgangspunten wel. Accepteer dus discussies en accepteer dat initiatieven kunnen mislukken. Dat is op zich niet erg omdat het initiatief in zichzelf waarde heeft.
6. Bewonersinitiatieven zijn dus per definitie uniek. Afhankelijk van participanten, omgeving, en zwaarte van het vraagstuk, komen er andere initiatieven. De beoogde resultaten zijn daardoor bijna niet te kwantificeren. De huidige subsidiesystematiek vraagt echter om objectief meetbare resultaten waardoor initiatieven moeilijk aan de benodigde (financiële) ondersteuning komen.
7. De energie van bewoners is schier onuitputtelijk als er het vertrouwen is dat het iets oplevert. Tegelijk worden initiatieven vaak gedragen door enkelen. Dat maakt ze kwetsbaar.
8. De meeste mensen doen graag mee; juist als ze (tijdelijk) niet veel kunnen. Professionele organisaties hebben wel moeite met kwetsbare groepen omdat ze (menen) te weinig tijd en kunde hebben voor specifieke ondersteuning.
9. Het is ook heel lastig om kwetsbare mensen te bereiken en als het wel lukt blijft het bereik op een expertise 'hangen'. De zorg bereikt mensen maar zorgt alleen; de gemeente bereikt mensen maar regelt alleen de financiën; wijkwerkers bereiken deze mensen soms alleen voor een korte periode.

De aanbevelingen

A. Organiseer het meedoen van bewoners bij beleidsontwikkeling en projecten.

1. Meedoen vanaf het begin is in principe gewenst. Het geeft een andere kijk op het vraagstuk en de oplossing; het genereert een groter draagvlak bij de implementatie en de uitvoering en last but not least: de inzet van bewoners leidt tot kostenbesparing, zeker als ze betrokken blijven in de uitvoering.

Er zijn wel een paar randvoorwaarden:

- vertrouw elkaar en vind elkaar op resultaat
 - geef betrokken ambtenaren naast een faciliterende ook een zogenaamde 'vertaal' en 'bemiddelings' rol tussen de wereld van de regels en de leefwereld
 - geef betrokken professionals een adviserende rol
 - geef ruimte en respect voor ieders kennis maar laat de kennis ook bij degene die het weet. (Geen eindeloze discussies over financiële en juridische zaken maar ook niet over ervaring en draagvlak)
 - en meest belangrijkste. Geef bewoners dan ook de zeggenschap op hun terrein.
2. Accepteer dat er soms onoverbrugbare dilemma's zijn. Wees dan eerlijk en duidelijk. Zoek gezamenlijk naar alternatieven en als dat niet lukt, hak de knoop door.
 3. Implementeer de meetlat en het kwaliteitsmanifest in de gemeente. Plaats de verantwoording over de inbreng van bewoners in hetzelfde rijtje als de financiële en juridische verantwoording bij beleid en bij projecten.
 4. Maak een pool van ambtenaren die graag op deze manier aan projecten werken. Geef hun financiële en juridische armslag.
 5. Communicatie is dé tool voor de gemeente om met burgers dingen voor elkaar te krijgen. Maak de werkwijze sector-overstijgend. De bevindingen gelden voor de hele gemeente.

B. Besef dat bewonersinitiatieven niet voor eeuwig maar ook niet voor korte duur zijn

1. Maak met elkaar afspraken over de tijdsduur en als dat niet kan afspraken over evaluatiemomenten. Vertel ook dat de (financiële) ondersteuning afhangt van die evaluatie; minder mensen die meedoen dan minder middelen; eigen mogelijkheden groter dan minder stut en steun van professionals. Maar ook andersom een extra duwtje in de rug als dat nodig blijkt.
2. Maak afspraken over vervanging zowel bij de initiatiefnemers als bij de ambtenaren/professionals die faciliteren.

C. Professionele organisaties zijn er voor de bewoners niet voor de overheid

1. Professionals moeten terug naar hun oude plek naast bewoners. Ze zijn er voor hen en niet voor de gemeente.
2. Geef organisaties de ruimte om mee te denken met bewoners en geef ze de daarbij behorende middelen als de initiatieven daarom vragen. Evalueer hun inbreng altijd net zoals bij initiatieven die alleen door bewoners worden uitgevoerd.
3. Ambtenaren zijn geen hulpverleners. Juist niet. Zij faciliteren vanuit hun eigen kennis (juridisch, administratief, financieel) maar hebben geen inhoudelijk oordeel over welzijn en zorgvragen. Daar ligt niet hun expertise, tenzij op heel specifieke terreinen.

D. Gebruik nabijheid, maatwerk en succes bij het bereiken en stimuleren van (bepaalde groepen) mensen

1. Werk zoveel mogelijk in de nabijheid van mensen (buurt, straat of een stedelijke ontmoetingsplek) en werk met dezelfde mensen, kennen en gekend worden is belangrijk.
2. Zoek uit wat er nodig is bij kwetsbare bewoners maar wees ook reëel, niet alles is mogelijk. Denk hierbij aan maatwerk voor individuen en groepen. Organiseer begeleiding en kennis en specifieke 'makel' punten.
3. Betrek elkaar; houd elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen in de voorgang; wees blij met elk resultaat hoe klein ook; communiceer met de buitenwereld daarover. We spannen ons niet voor niets in!

**DE GEMEENTE ALMERE WIL GRAAG
JOUW MENING HOREN..**

**Wat vind jij van de gemeente Almere website?
Wat moet de gemeente doen via social media?**

Gemeente Almere is op zoek naar vrijwilligers die mee willen doen in een Werkgroep Digitale Communicatie. De werkgroepleden zullen elke 6 weken ca. 2 uurtjes bijeen komen om de digitale communicatie van Almere (website, social media) te toetsen, te bespreken en te beoordelen. Hoe werkt het op de website(s), hoe goed kun je iets vinden, zijn de teksten logisch etc, maar ook, hoe zou je social media verder willen zien... .

De precieze invulling van deze bijeenkomsten zullen we als startgroep vorm gaan geven en de data/tijden moeten (deels in overleg met deelnemers) nog worden bepaald. Daarnaast vragen we leden ook enigszins actief de digitale communicatie thuis te testen en te beoordelen. Het tijdstip (overdag, vroege avond?) is nader te bepalen.

Er wordt gezocht naar een zo divers mogelijke groep mensen. Mensen die niet direct veel affiniteit hebben met internet en social media, met meer of minder ervaring op het gebied van surfen en informatie opvragen. Er is beperkt plek voor mensen die veel affiniteit hebben met of op (semi-)professioneel niveau gebruik maken van internet.

Lijkt het je wat om actief mee te denken over de website van de gemeente Almere en het gebruik van sociale media door de gemeente? Geef je dan op via redactie@almere.nl

Gemeente Almere



Gemeente Almere

