



Gemeente Amsterdam
Stadsdeel West



Loslaten en dichtbij blijven

Vier jaar buurtgericht werken en Welzijn Nieuwe Stijl in stadsdeel West



Loslaten en dichtbij blijven

Vier jaar buurtgericht werken en Welzijn Nieuwe Stijl in stadsdeel West

Februari 2014



Voorwoord



Bij het begin van deze bestuursperiode namen we ons als bestuur voor om met voorrang vier problemen aan te pakken: armoede, onvoldoende deelname aan het maatschappelijk leven, onvoldoende zelfredzaamheid en sociaal isolement. We beseften dat we dat niet alleen konden: we hadden er actieve bewoners bij nodig, maar ook ondernemers, sociale professionals en ambtenaren. Het buurtgericht werken waar het bestuur voor gekozen had bleek een goede bedding voor een andere aanpak van hulpverlening en welzijn. Op beide wegen geldt immers de verkeersregel dat de eigen kracht en het netwerk van de burger het vertrekpunt vormen. Inmiddels komen we aan het eind van die bestuursperiode en is het tijd om een balans op te maken: wat hebben we gedaan, wat hebben we bereikt, wat is nog kwetsbaar, hoe kunnen we verder? Die vragen zijn razend actueel, gezien wat er allemaal op de gemeenten (en dus de stadsdelen) af komt: drie enorme decentralisaties op het gebied van zorg & ondersteuning, jeugd en werk.

In dit document staat voor welke opgave we stonden en hoe we die de afgelopen jaren hebben aangepakt. Vooropgesteld: het ging om het op gang brengen van veranderingen en op sommige punten staan we nog maar aan

het begin daarvan. Er zijn bijvoorbeeld belangrijke stappen gezet in de onderlinge aansluiting van eerstelijns zorg en welzijn, maar verdere inspanningen zijn beslist noodzakelijk. Het faciliteren van initiatieven vanuit de buurten kan nog beter worden geborgd binnen de stadsdeelorganisatie, zodat deze initiatieven consequent kunnen rekenen op een snelle en adequate respons. Er zijn in de buurten nog veel meer bewoners die betrokken kunnen raken bij de ontwikkeling van hun buurt, of bij elkaar.

Maar er is ook reden tot tevredenheid. Het is gelukt om 3,9 miljoen te bezuinigen en de financiering van de belangrijkste activiteiten op orde te houden en tegelijk belangrijke impulsen te geven aan een nieuwe verhouding tussen burger, professionals en overheid. Die drie vormen gezamenlijk een driehoek. Als een van de punten gaat bewegen, moeten de andere twee meebewegen om de driehoek in evenwicht te houden. Dat vergt voortdurende afstemming tussen de drie partijen, vanuit het principe dat de burger aan zet is. Dat die nieuwe verhouding zich is gaan ontwikkelen, komt grotendeels door de vitaliteit van de samenleving in West.

Met deze notitie richt ik mij tot iedereen die bij deze veranderingen betrokken was en bij het vervolg betrokken zal zijn:

van bewoners tot sociale professionals en van ambtenaren tot bestuurders. Ik laat – mede op basis van een gedachtewisseling met partners en bewoners in het stadsdeel – zien hoe we in vier jaar zijn opgeschoten met buurtgericht werken en Welzijn Nieuwe Stijl. En hoe we daarmee een stevig fundament hebben gelegd voor de toekomst. Het is nu aan anderen om daarop voort te bouwen. Hopelijk geeft dit document daartoe de inspiratie.

Hetty Welschen

**portefeuillehouder Welzijn, Zorg,
Dienstverlening en Buurtgericht werken
Amsterdam-West.**

1. Inleiding

Amsterdam-West is sterk in beweging: steeds meer mensen willen er komen wonen en dat brengt veel dynamiek met zich mee. Bewoners in West zijn vaak betrokken bij hun buurt en tonen veel initiatief. Bekend zijn de bewoners van de Jan Eef en Bolo-Boost die nieuw elan willen geven aan hun buurt maar ook initiatieven als Foor el-Qaar en de Repairwinkel waar bewoners de meest kwetsbaren helpen verdienen de aandacht. Anderzijds wonen in een aantal buurten nog steeds veel kwetsbare mensen die niet vanzelfsprekend zelf initiatieven nemen voor de buurt en voor elkaar. Het vinden van een balans tussen aanspreken op eigen initiatief en het verlenen van de noodzakelijke zorg is een zoektocht geweest voor het stadsdeel. Het stadsdeelbestuur heeft die zoektocht langs drie wegen gemaakt.

Balanceren tussen eigen initiatief en 'zorgen voor'

Vertrekpunt van dit bestuur is die veranderende samenleving geweest, met enerzijds steeds meer groepen bewoners die hun initiatief grotendeels zonder de overheid kunnen realiseren en alleen gefaciliteerd willen worden en anderzijds groepen bewoners die juist niet gemakkelijk zelfredzaam zijn. Zowel in het buurtgericht werken als in Welzijn Nieuwe Stijl is het stimuleren van eigen initiatief steeds de ambitie geweest. Bij krachtige bewoners door te faciliteren en op afstand te

blijven, bij hun minder zelfredzame buurtgenoten juist door sterker te interveniëren en dichtbij te blijven.

Richting Welzijn Nieuwe Stijl

Welzijnswerk en hulpverlening hebben we hervormd door de nadruk te leggen op een nieuwe benadering: Welzijn Nieuwe Stijl. Deze methode sluit aan bij onze overtuiging dat elke bewoner een talent heeft. Bewoners die om welke reden dan ook even niet zelfredzaam zijn, kunnen op termijn weer in hun eigen kracht worden gezet door hen op een positieve manier te benaderen en de nadruk te leggen op wat ze wél kunnen.

Efficiënter en effectiever organiseren van het sociaal domein

We constateerden dat de hulpverlening en het welzijnswerk efficiënter en effectiever georganiseerd moesten worden. Er viel nog veel winst te behalen in het slimmer organiseren van het sociaal domein. De economische crisis was daarvoor een incentive, maar ook de rotsvaste overtuiging dat het niet meer van deze tijd is om bewoners niet aan te spreken op wat ze wel kunnen.

Langs deze drie wegen zijn ook de verschillende opgaven in West aangepakt: armoede, onvoldoende deelname aan het maatschappelijk leven, onvoldoende zelfredzaamheid, sociaal isolement. We stonden voor een grote opgave: enerzijds moest het stadsdeel een verandering doormaken die aansloot bij de ambitie om meer ruimte bij bewoners zelf te

laten en anderzijds moest het stadsdeel ook regisseur zijn van een verandering in het sociaal domein. Hoe hebben we dat aangepakt? In hoofdlijnen als volgt:

Het sociaal domein slimmer organiseren

Als stadsdeel werden we al snel geconfronteerd met de realiteit dat er veel minder financiële middelen te besteden waren. We wisten dat het sociaal domein slimmer georganiseerd kon worden door van zeven naar één welzijnsaanbieder te gaan. Maar ook de vele buurthuizen die nog steeds bekostigd werden door het stadsdeel drukten op onze begroting. Uitgangspunt is altijd geweest om niet te bezuinigen op de noodzakelijke hulpverlening. Mensen die schulden of andere problemen hebben waar ze op eigen kracht of met hulp van hun netwerk niet uit komen, moeten aanspraak kunnen blijven doen op de hulpverlening.

Ruimte slimmer gebruiken

We hebben veel middelen weten te besparen door te kiezen voor vier grote wijkcentra van waaruit bewoners activiteiten kunnen ondernemen. We hebben ook het besluit genomen om andere activiteiten niet meer te subsidiëren. Sommige bewoners die gewend waren aan hun 'eigen buurthuis' kwamen in opstand maar de meeste bewoners begrepen ook dat er bezuinigd moest worden en waren het met het bestuur eens dat bezuinigen op stenen beter is dan te bezuinigen op accommodaties. Toch zagen we ook dat in verschillende buurten een sterke behoefte leefde om een eigen plek te

houden. We hebben geprobeerd om hier het eigen initiatief te stimuleren door niet de huisvestingslasten te bekostigen maar wel de welzijnsaanbieder opdracht te geven bewoners te ondersteunen bij het zelfstandig exploiteren van 'hun' accommodatie. Bewoners die ver zijn in het rondkrijgen van de exploitatie van een accommodatie, krijgen van de raad een steuntje in de rug met een budget waarop ze eenmalig aanspraak kunnen maken.

Collectief wat kan, individueel wat moet

Binnen de hulpverlening zagen we dat er veel diensten individueel werden aangeboden aan cliënten. Het mooiste voorbeeld is de administratieve ondersteuning en schuldhulpverlening. Deze zijn we waar mogelijk minder individueel gaan aanbieden door groepen te vormen waar mensen samen aan de slag kunnen met administratieve ondersteuning en budgetcursussen. Uit deze groepen zijn mensen voortgekomen die nu zelf nieuwe groepen helpen met de administratieve ondersteuning.

Richting Welzijn Nieuwe Stijl

Om onze ambities te realiseren was een welzijnsaanbieder nodig die in staat was goed aan te sluiten op die nieuwe samenleving met initiatiefrijke én minder zelfredzame bewoners. De keuze viel op de ABC-Alliantie: een fusie van Akros, Buurtparticipatie en Combiwel. Het jaar 2012 hebben we aangemerkt als 'veranderjaar': een jaar waarin we de nieuwe organisatie tijd gaven om zijn plek te vinden in West.



Dat betekent niet dat er niets is gebeurd: de winkel bleef 'gewoon' open. Maar bewoners merkten wel dat er nog veel niet goed ging. Zij klaagden over de nieuwe organisatie en moesten vooral heel erg wennen aan Welzijn Nieuwe Stijl. Ineens moesten ze zelf activiteiten bedenken en waren de professionals er alleen om te ondersteunen.

Zorgde deze omslag in 2012 (en ook de eerste helft van 2013) nog voor veel onrust, later in 2013 verminderde dat. Welzijn Nieuwe Stijl kreeg meer vorm en bewoners, professionals en ambtenaren vonden elkaar steeds beter.

Fusie van opbouwwerk en maatschappelijke dienstverlening

Niet alleen binnen het opbouwwerk maar ook binnen de hulpverlening wilden we een hervorming. Basis daarvoor was de overtuiging dat ook de meest hulpbehoevenden zelf onderdeel zijn van de oplossing en aangesproken kunnen worden op datgene wat ze wel kunnen. Hulpverlening en opbouwwerk liggen in elkaars verlengde. Eind 2012 brachten we dan ook welzijn én hulpverlening onder in één fusieorganisatie.

2. Buurtgericht werken

De buurt is het vertrekpunt

Om als stadsdeel (bestuur en ambtelijke organisatie) goed in contact te blijven met de burgers, koos het bestuur ervoor veel aandacht te geven aan de uitvoering en de versterking van de 'frontlijn' in de vorm van een afdeling Wijken, buurtcoördinatoren, wijkbeheer, buurtportefeuillehouders enzovoort. Inmiddels werken op veel plaatsen in het stadsdeel bewoners, ondernemers en professionele partners samen aan de opgaven van hun buurt. Niet het stadsdeel, maar de buurt vormt het vertrekpunt van beleid en uitvoering.

Buurtgericht werken staat of valt met het vertrouwen dat partijen in elkaar stellen. Richting en tempo worden niet 'van bovenaf' opgelegd, maar ontstaan in de praktijk. Het stadsdeel doet mee. Het doel is 'krachtige bewoners, krachtige wijken en krachtige uitvoering'. De relatie met de bewoners is verschoven van bewonersparticipatie (meepraten over plannen van het stadsdeel) naar overheidsparticipatie: meebewegen met initiatieven van bewoners. De sfeer van samenwerking en partnerschap is vaak zichtbaar op buurtbijeenkomsten.

Stadsdeel West heeft een aantal onderzoeken laten verrichten naar de effecten van buurtgericht werken en nieuwe vormen van burgerparticipatie (zie bijlage).

Instrumenten

Om samen met bewoners en partners de opgaven per buurt op te pakken heeft stadsdeel West een aantal instrumenten ontwikkeld: de buurtanalyse, de agenda van de buurt en de buurtbudgetten. Bij elkaar hebben die instrumenten de ruimte voor bewonersinitiatieven sterk vergroot.

De buurtanalyse: waar liggen de knelpunten?

De basis van het buurtgericht werken is de buurtanalyse. Bureau Onderzoek & Statistiek van de gemeente Amsterdam verstrekt gegevens die een beeld geven van de 'staat van de buurt'. In West worden deze cijfers ingekleurd met de beleving van bewoners, ondernemers, professionals, partners en ambtenaren: wat speelt hier, wat zijn problemen, welke mogelijkheden liggen er?

De agenda van de buurt: een concreet actieplan

Op basis van de buurtanalyse wordt een inventarisatie van kansen en knelpunten gemaakt. Er komen concrete ideeën ter verbetering. De agenda is een gezamenlijke onderneming van bewoners, ondernemers, buurtcoördinatoren, wijkbeheerders, veiligheidscoördinatoren en winkelastratmanagers en de participatie-medewerkers vanuit ABC. Winst is nog te behalen in het directer vertalen van de sociale opgave in een wijk naar het 'welzijnsactieplan' dat samen met bewoners wordt gemaakt.

De buurtanalyses waren ook de basis voor het aanwijzen van zogeheten focus-gebieden waar intensievere inzet werd ge-



Parels van buurtgericht werken

Geef om de Jan Eef

Naar aanleiding van de moord op een juwelier besloten bewoners en ondernemers uit de Jan Evertsenstraat hun talent, energie en kennis in te zetten voor de winkelstraat en omgeving. Een deel van het winkelstraatmanagement wordt nu gedaan door actieve bewoners.

Buurtkamer Gibraltar

Gibraltar is een levendige buurtkamer, opgezet door bewoners voor bewoners. Er wordt spreekuur gehouden door bewoners samen met ABC, buurtregisseur en hulpverleners, er zijn koffieochtend voor ouderen en buurtborrels voor jong & trendy.

MidWest

Bewoners ontwikkelen een leegstaande school in de Cabralstraat tot een verzamelplek voor buurtondernemers, een culturele hotspot, maar ook studio's en vergaderruimte. Elke huurder zet zijn expertise één uur per week in voor de buurt. MidWest zorgt voor beheer en exploitatie.

GWL terrein

Voor het GWL terrein hebben de bewoners zelf – met steun van het stadsdeel – een masterplan gemaakt om deels met eigen budget (vanuit VE's, huurdersverenigingen en corporaties) de openbare ruimte te verbeteren.



pleegd, bijvoorbeeld door de inzet van Buurt-praktijkteams en Samen DOEN teams. In West is duidelijk geworden dat het effectief is de gebiedsanalyse niet alleen te gebruiken als organisatieprincipe voor het werk van de overheid, maar vooral om voort te bouwen op wat er in de wijken en buurten bestaat aan initiatieven en netwerken.

Het buurtbudget: bewoners aan het stuur

Het buurtbudget is bedoeld om kansen en knelpunten op de agenda van de buurt snel te kunnen oppakken. Het stadsdeel heeft een miljoen euro gereserveerd voor deze buurtbudgetten, dat is gemiddeld zo'n € 40.000 per buurt. Per buurt is er een regiegroep van bewoners en professionals die samen met de buurt-coördinator voorstellen doen voor besteding van het buurtbudget. De buurtportefuillehouder toetst of de voorstellen van die regiegroep niet dubbelen met uitvoeringsopdrachten die er al zijn of met stadsdeelbeleid. In elke buurt is een deel van het buurtbudget bedoeld voor (kleinere) bewonersinitiatieven. Per wijk is er een inspiratieteam, bestaand uit bewoners, dat beslist over de toekenning van die gelden. Dit budget geeft een extra impuls aan de betrokkenheid van burgers. In alle buurten zijn netwerken van bewoners, ondernemers en organisaties ontstaan die zelf kansen en knelpunten van de agenda van de buurt aanpakken. Zo nemen bewoners bijvoorbeeld samen verantwoordelijkheid voor het beheer van de binnentuinen of buurtkamers. Van belang is dat actieve bewoners leren van elkaars ervaringen in de verschillende wijken en dat nog meer bewoners

– ook de meer kwetsbare – betrokken worden bij zeggenschap over hun buurt.

Van buurtgericht naar bewonersgestuurd werken

Met deze instrumenten wordt in het buurtgericht werken steeds meer bewoners-gestuurd gewerkt. Niet alleen krijgen eigen initiatieven van bewoners zo veel mogelijk de ruimte – ook ontstaan er initiatieven waarin taken van de overheid worden overgenomen, zoals het beheer van delen van de openbare ruimte en het zelf inrichten van voorzieningen; de werkzaamheden, subsidies en regels van het stadsdeel sluiten in dat geval zo veel mogelijk aan op wat bewoners zelf kunnen en willen.

Nieuwe impuls door bewonersgestuurde wijkontwikkeling

De gemeente Amsterdam is in het kader van de proeftuin 'Vertrouwen in de stad' onder meer in West (Bos en Lommer) een pilot Bewonersgestuurde Wijkontwikkeling gestart. Het doel is dat bewoners leren zichzelf te organiseren in wijken waar zelforganisatie niet vanzelf ontstaat. Bewoners ontdekken en ontwikkelen hun talent, leggen contacten en leren hoe je samen onderneemt en de buurt beter maakt. Voor de pilot in West zijn zes projecten geselecteerd. Een daarvan is de werkgroep Mode & Ambacht waarin zo'n twintig vrouwen van verschillende nationaliteiten samenwerken aan het ontwikkelen van hun technieken en vaardigheden, en willen doorgroeien tot een wijkonderneming. Ook andere projecten – zoals de multimediatgroep vanuit Centrum



Parels van buurtgericht werken

Soeptuin Bredius

De Voedselbank Westerpark, Stichting NEMO en Stichting Effe Bij Moeder An zijn druk bezig met de inrichting van een nieuwe stadsakker. Hier gaan ze groenten kweken voor en met gebruikers van Voedselbank Westerpark.



Spaarndammerburen

Bewoners uit de Spaarndammerbuurt zijn online en offline actief in en voor de buurt en organiseren activiteiten en festiviteiten waarbij de nadruk altijd ligt op het verbinden van verschillende groepen mensen in de Spaarndammerbuurt.



Buurtkamer Costa & Co: al jaren een begrip in Oud-West

The Bookstore

Kunstenaars zetten in samenwerking met woningbouwvereniging Stadgenoot een woonwerkproject op. In ruil voor een betaalbare huur leveren vijftien kunstenaars uit zes landen een bijdrage aan de ontwikkeling en leefbaarheid van de buurt.



De Landlust-winkel

Kijkduin en de FlexFabriek – willen wijkonderneming worden. Zo'n wijkonderneming is een lokaal bewonersinitiatief waarbij een groep bewoners zelf het initiatief neemt om de leefbaarheid van hun wijk te verbeteren. Bewoners doen het, het stadsdeel geeft de ruimte. De *credits* voor deze wijkondernemingen komen absoluut toe aan de actieve bewoners die zich hiervoor inzetten. De initiatiefnemers leveren een bijdrage aan een maatschappelijke opgave in hun buurt, en genereren met hun initiatief ook inkomsten waarmee ze op termijn het initiatief op eigen kracht in stand kunnen houden. Zo worden bewoners ten opzichte van de 'nieuwe overheid' van gebruiker en consument tot (co)-producent en partner. Het stadsdeel ziet het als taak zoveel mogelijk een 'groene golf' te faciliteren voor deze initiatieven.¹

¹ Op de website van het stadsdeel staat een (groeiend) overzicht van de vele en veelsoortige initiatieven van ondernemende bewoners: http://www.west.amsterdam.nl/wonen_en/artikelen/ondernemende/

3. Welzijn Nieuwe Stijl

Het buurtgericht werken vormde de bedding voor een nieuwe inrichting van hulpverlening en welzijn volgens de landelijke uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl. Stadsdeel West legde de lat hoog, het motto was en is: 'Iedereen in West doet mee en telt mee'. Dat vergde dat het welzijns-werk effectiever en efficiënter werd ingezet: collectieve hulpverlening waar mogelijk, individueel waar noodzakelijk. Met daarnaast een speciale inzet voor huishoudens met veel problemen en een integrale aanpak in focusbuurten.

Gestart in de Kolenkitbuurt

De Kolenkit in Bos en Lommer was in de landelijke wijken-aanpak een van de 'aandachtswijken'. Voor dit gebied is een outreachevende en integrale benadering ontwikkeld. Een 'frontlijnteam' trekt er actief op uit om huishoudens met problemen te bezoeken. Die krijgen per huishouden een casemanager die zowel voor de gezinsleden als voor hulpverleners het aanspreekpunt is. Er wordt gewerkt vanuit één samenhangend plan dat met het huishouden zelf wordt opgesteld. De mens staat centraal, niet als hulpbehoevende, maar als iemand die een handreiking nodig heeft om samen met zijn omgeving zelf tot oplossingen te komen. Deze aanpak bleek een verademing voor de bewoners, en heeft eigen kracht en zelfrespect enorm doen groeien.

Met de gebiedsgerichte integrale Kolenkitaanpak kwam een eind aan de carroussel van tijdelijke projecten, naast elkaar staande initiatieven en losse subsidies. Er is een analyse gemaakt van de echte problemen in het gebied, zodat nu de focus ligt bij kinderen en multiprobleemgezinnen. Het Kolenkit-team is in de buurt zelf gaan zitten, om ter plekke buurtgericht werken vorm te geven en te verankeren. Niet werkend vanuit een vooraf vastgestelde methodiek, maar aan de hand van onmiddellijke terugkoppeling vanuit de dagelijkse praktijk. De professionals in het Kolenkitteam kregen de ruimte en het mandaat om los van protocollen van hun eigen organisatie als generalist-in-teamverband direct te reageren op wat zich voordoet. De Kolenkit-werkwijze mag met recht een turbo-aanpak genoemd worden. West liep hiermee stedelijk voorop. Het was een broedplaats van integraal en outreachevend werken en een inspiratiebron voor de Samen DOEN teams die nu in heel West operationeel zijn en in de hele stad worden ingevoerd.

Professionals kantelen

Een van de kernpunten van de ingezette verandering was dat de mensen om wie het gaat, zelf onderdeel van de oplossing zijn, dus dat moet centraal staan bij de inrichting van het professionele veld. De bewoner is geen consument, maar producent, en de welzijnsprofessional ondersteunt daarbij. Daarvoor moest het klassieke welzijnsaanbod worden gekanteld. De traditionele schotten tussen opbouwwerk, sociaal-cultureel werk en hulpverlening stonden vernieuwing in de weg.

Professionals moeten van meer markten thuis zijn. Elke professional werkt in principe als generalist en is dus in staat om de 'vraag achter de vraag' op te sporen en *outreaching* verbindingen te leggen met bewoners die wel ondersteuning of hulp nodig hebben, maar daar niet zelf voor opkomen. Dat vroeg om een andere organisatie en werkwijze van welzijns-werk en maatschappelijke dienstverlening. Die kanteling heeft grenzen. Zo zijn er ook bewoners die door een te grote nadruk op eigen kracht en terugverwijzing naar het eigen netwerk niet meer terug durven komen en daardoor buiten beeld dreigen te raken. Methodiekontwikkeling, monitoring en van elkaar leren zijn van groot belang.

Acht sociale wijkteams

Inmiddels leveren in West acht sociale wijkteams gebieds-gerichte en laagdrempelige maatschappelijke ondersteuning. In die teams werken specialisten – zoals opbouw-werkers, ouderenwerkers, maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden – maar die stellen zich naar de bewoners op als generalisten. De nieuwe welzijnsprofessionals spelen in op vragen van bewoners en faciliteren bewoners-initiatieven, ze zoeken *outreaching* bewoners op die hulp nodig hebben maar niet zelf aankloppen. Ze voorzien de meest kwetsbaren van de nodige ondersteuning – individueel waar nodig, collectief waar dit kan. En ze brengen het principe van wederkerigheid in praktijk: voor wat hoort wat. Niet als verplichting, maar omdat wie hulp nodig heeft, zelf meestal ook iets voor een ander kan betekenen.

De wijkteams liggen goed op koers, maar ze zijn er nog niet. Zo zijn er wel afspraken gemaakt met huisartsen en hun ondersteuners en met MEE (ondersteuning van mensen met een beperking), maar nog weinig met de GGZ. Uiteindelijk zou de samenstelling van de wijkteams een afgeleide moeten zijn van wat er in de betreffende wijk nodig is. Ook verschilt de kwaliteit per wijkteam. In sommige buurten moeten de ABC-medewerkers nog meer in hun rol groeien. Het blijft daarom van belang om te blijven investeren in de wijkteams als lerende teams, bijvoorbeeld met hulp van de Hogeschool van Amsterdam.

De Gemeente Amsterdam overweegt om maatschappelijke dienstverlening straks centraal te gaan 'inkopen'. Daarmee zouden maatschappelijke dienstverlening en welzijn weer uit elkaar worden getrokken. Dat zou voor West een enorme stap terug betekenen en naar verwachting zelfs leiden tot een groeiend gebruik van voorzieningen voor zorg en hulpverlening.

Nieuwe sturing en verantwoording

West heeft gezocht naar een welzijnsaanbieder die begrijpt wat het is om de bewoner voorop te stellen en die voldoende 'veranderkracht' in huis heeft om deze kanteling tot stand te brengen. Dat vraagt ook om een nieuwe relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en om nieuwe sturingsinstrumenten. Gekozen is voor één instelling in plaats van zeven. Deze aanbieder is verantwoordelijk voor zowel het collectieve als het individuele welzijnswerk. Dat het stadsdeel



Parels van Welzijn

VrouwenAcademie West

De Vrouwenacademie West is een coproductie van organisaties voor maatschappelijke dienstverlening, welzijn, scholing en werk. Vrouwen kunnen er een route – een doorlopende leerlijn – kiezen die past bij hun eigen ambitie.

Talentenbeurs

Op de eerste Talentenbeurs die stadsdeel West in juni 2013 organiseerde, gingen 100 stadsdeelbewoners met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt in gesprek met bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dat leidde tot 83 concrete matches.

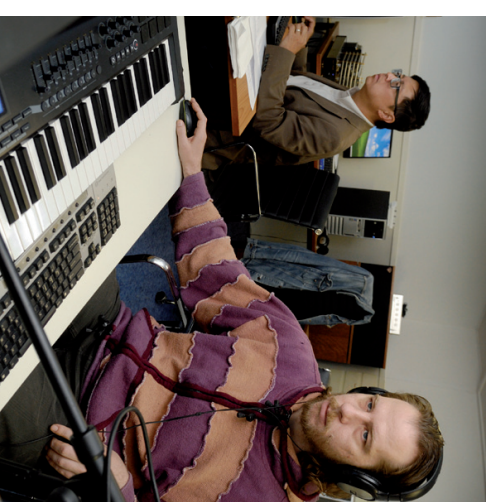
SCIP

De projecten van de Stichting Clientgestuurde Initiatieven en Projecten zijn gericht op participatie en herstel van mensen met psychiatrische achtergrond – en allemaal clientgestuurd. Zo is er Digivibes voor computermuziek en een eigen uitgeverij. In De Eetkamer wordt elke dinsdagavond gezamenlijk gekookt en gegeten.

Expertisebureau Movisie beschouwde de Talentenbeurs als succesvol. De methodiekbeschrijving is opgenomen in hun digitale kennisbank



Lessen in computermuziek door vrijwilligers



nu één gesprekspartner heeft, leidt tot een grotere slagvaardigheid, een aanzienlijke efficiëncywinst en meer samenhang in de uitvoering. Mede hierdoor is West aantrekkelijk gebleken voor vernieuwende pilots.

Een efficiënt en effectief gebruik van de middelen vergt nieuwe manieren van verantwoordten, niet langer in termen van hoeveelheden activiteiten, cliëntcontacten enzovoort, maar in termen van maatschappelijke resultaten. Er wordt daartoe geëxperimenteerd met 'horizontale verantwoordding': bewoners zeggen zelf wat zij merken van de nieuwe manier van werken. De prestatie- en verantwoordingsseisen worden steeds meer toegespitst op resultaat en kwaliteit en afgemeten aan ervaringen en verhalen, een combinatie van tellen en vertellen.

Eén Sociaal Loket

Een bewoner die naar een loket komt, is niet op zoek naar een instelling of professional maar naar een oplossing van zijn probleem. In West is dat nu zo georganiseerd dat een bewoner nooit 'aan het verkeerde adres is'. Ook hoeft hij in principe slechts eenmaal zijn verhaal te doen. De verschillende typen loketten zijn vervangen door één Sociaal Loket met drie vestigingen. Ook het Meldpunt Zorg en Overlast maakt deel uit van dit Sociaal Loket. Bewoners kunnen er terecht met al hun vragen, en worden vervolgens ofwel direct geholpen, ofwel 'warm' doorverwezen naar hulp, advies of welzijnsaanbod. Het Sociaal Loket is goed georganiseerd en werkt vanuit de principes van eigen kracht

en wederkerigheid. Er is een nauwe samenwerking met de sociale wijkteams, Samen DOEN, en in Bos en Lommer ook al met het Ouder-Kind-Team. Vanuit de wijkteams en de zorgteams zijn de eerste stappen gezet om professionals voor enkele dagdelen te detacheren bij het loket met het oog op wederzijdse kennisdeling en warme overdracht. Nog niet alle bewoners weten de weg te vinden naar het Sociaal Loket. Bovendien is nog winst te behalen in de wederzijdse profilering van Sociaal Loket en Sociaal Wijkteam. In de praktijk is het Sociaal Wijkteam immers ook een 'voorkant' geworden met een kantoor waar mensen naartoe komen.

Makelen en schakelen

Het Sociaal Loket is niet alleen een meldpunt, maar ook een makel- en schakelpunt tussen welzijns- en zorgpartners. Het aantal overlegtafels in de wijken is verminderd: over de hulp aan een bewoner wordt in principe maar op één plek gesproken. De partners zijn enthousiast over de 'wijktafels', een uitwisseling waaraan ook informele zorg, Om het kind, Samen DOEN en het wijkteam deelnemen. Nog meer integratie is wenselijk, maar dat is voor een deel van afhankelijk wat er met de meldpunten gaat gebeuren. Als deze stede-lijk worden aangestuurd en meer onder veiligheid worden gepositioneerd, kan dat een belemmering vormen voor de integrale samenwerking op gebiedsniveau. De werkwijze van Samen DOEN is nog in ontwikkeling, en dat maakt doorschakelen vanuit het Sociaal Loket soms nog lastig.

De ambitie die West had met het Sociaal Loket wordt



inmiddels door alle stadsdelen gedragen. De stedelijke plannen voor een stadsloket lijken er echter op gespannen voet mee te staan. Ook het functioneren van de meldpunten Zorg en Overlast in de nieuwe organisatie is nog een aandachtspunt.

Samenwerking informele en professionele zorgverleners

Zorg wordt geleverd door professionals en door niet-professionals. Hun onderlinge samenwerking is aanmerkelijk verbeterd. Professionals worden getraind in samenwerking met ervaringsdeskundigen om hun taak als generalist te kunnen uitvoeren. Mede door de inbreng van ervaringsdeskundigen hebben we meer zicht gekregen op wat kwetsbare bewoners nodig hebben. Een mooi voorbeeld is de 'vliegende brigade' van ervaringsdeskundigen, die het gelukt is om zorgmijders te bereiken en in beweging te krijgen. Ook buurtkamers worden benut voor gesprekken door bewoners en ervaringsdeskundigen zelf.

Voor de toekomst blijft het verstevigen van de verbinding tussen informele zorg (vrijwillige inzet, ervaringsdeskundigen) en professionals een belangrijk aandachtspunt. Zo zou er gezamenlijke scholing opgezet kunnen worden voor de partners in de driehoek burger-professional-ambtenaar.

Multifunctionele centra: gratis gebruik van ruimte

Bewoners kunnen uit het buurtbudget geld aanvragen voor bewonersinitiatieven maar hebben ook ruimte nodig voor hun initiatieven. Stadsdeel West heeft daarvoor vier gebouwen,

waar functies door elkaar lopen en ruimte wordt gedeeld. Dat is niet alleen efficiënter, het bevordert ook de samenwerking tussen groepen. Vier voormalige buurthuizen zijn omgevormd tot multifunctionele accommodaties: De Horizon in Westerpark, De Tagerijn in De Baarsjes, De Mansveltschool in Bos en Lommer en De Havelaar in Oud-West. Bewoners spelen een rol in het beheer. De welzijnsorganisatie heeft zelf geen activiteitsaanbod, maar er zijn professionals om bewoners te ondersteunen. Dat is af en toe nog zoeken, en aan beide kanten afscheid nemen van oude beelden en verwachtingen. Het blijft een uitdaging om de accommodaties laagdrempelig te houden, zodat iedereen zich welkom voelt en ze van de hele buurt zijn, niet alleen van de groepen en activiteiten die er al zitten.

Huizen van de Buurt: combinatie van zorg en welzijn

Naast de vier multifunctionele accommodaties zijn inmiddels drie Huizen van de Buurt operationeel: de Koperen Knoop, de Klinker en de Boeg. In een 'Huis van de Buurt' komen zorg en welzijn samen: mensen uit de buurt kunnen er binnenlopen voor informatie en ondersteuning op allerlei gebieden en deelnemen aan activiteiten. Daarnaast zijn er zorgvoorzieningen, met name voor ouderen en mensen met een beperking. De Huizen van de Buurt zijn gevestigd in het pand van een zorginstelling. De Koperen Knoop en De Boeg zijn tevens de uitvalsbasis van het sociale wijkteam. Zorg en welzijn kunnen hierdoor nog beter op elkaar worden toegesneden. In de Baarsjes wordt een vernieuwend concept van

een Huis van de Buurt neergezet, namelijk als een netwerk zonder centraal zorgsteunpunt. Die ondersteuning vindt plaats vanuit drie verschillende locaties: de Tagerijn, de Wending en de Hudsonhof. Zorg en welzijn sluiten aan bij de activiteiten van de vrijwilligersorganisaties, die een centrale functie vervullen in het totaalconcept.

Het concept van het Huis van de Buurt ligt onder vuur door de sterk verhoogde indicatie-eisen voor opname in een verzorgingshuis. De zorgaanbieders houden daardoor geen financiële ruimte voor welzijnsactiviteiten en de eigen bewoners hebben zoveel zorg nodig, dat deelname aan activiteiten niet in de verwachting ligt. Deze ontwikkeling vergt nieuwe inventiviteit over het aandeel van de zorg- en welzijnsaanbieders in het concept.

Buurtkamers als wijkonderneming

Met de vier buurtcentra en de Huizen van de Buurt is West voorzien van een behoorlijke dekking aan accommodaties. Het verminderen van het aantal accommodaties is goed verlopen. Hier en daar klonk natuurlijk verdriet of protest bij de sluiting van een vrouwelijke locatie, maar de speciaal ingestelde Commissie van Wijzen heeft geen enkele keer in actie hoeven komen.

Toch willen bewoners soms meer: een kleinschalige voorziening dicht in de buurt. Vaak nemen ze dan zelf het initiatief om een 'buurtkamer' op te zetten: ruimtes waar activiteiten van buurtbewoners plaatsvinden en die soms ook onderdak

bieden aan sprekkuren van informele of professionele organisaties. De huisvestingslasten van buurtkamers worden niet structureel gesubsidieerd door het stadsdeel. Vaak doen de initiatiefnemers wel een beroep op het buurtbudget en werken zij aan een sluitende exploitatie van huisvesting en beheer door verhuur. Die buurtkamers die toewerken naar de status van een wijkonderneming kunnen ook een beroep doen op het fonds voor wijkondernemingen dat het stadsdeel heeft opgezet.

De maatschappelijke opgaven

Bij het begin van deze bestuursperiode hebben we ons voorgenomen om in stadsdeel West vier problemen met voorrang aan te pakken: armoede, onvoldoende deelname aan het maatschappelijk leven, onvoldoende zelfredzaamheid en sociaal isolement. Wat heeft de nieuwe manier van werken in het sociale domein nu voor deze opgaven opgeleverd?

Armoede

Net als andere sociale problemen kunnen ook de gevolgen van armoede beter worden aangepakt vanuit netwerken rondom de burgers die het betreft. Uiteraard blijft een vangnet beschikbaar voor die mensen die het (tijdelijk) niet op eigen kracht kunnen. Omstandigheden en risicofactoren zijn belangrijk, maar de veerkracht van een bewoner of huishouden is doorslaggevend. Isolement is een risicofactor en juist daarom is het versterken van verbindingen en netwerken en het deelnemen aan activiteiten in de buurt van



Parels van Welzijn

Koppelmoment na Kanscafé

West heeft aan het Kanscafé van DWI een zesde sessie toegevoegd: het 'koppelmoment', waarin DWI en stadsdeel samen bepalen of een cliënt in aanmerking komt voor begeleiding door coaches (Blik op Talent) of naar ABC wordt verwezen voor verdere begeleiding richting vrijwilligerswerk. Hierdoor krijgt het Kanscafé een direct, empowerend vervolg.

De Hudsonhof is de plek waar mensen uit de buurt de gezelligheid opzoeken en waar vrijwilligers zorg en ondersteuning bieden aan ouderen en mensen met een beperking. De Hudsonhof gaat deel uitmaken van de keten aan zorgvoorzieningen in De Baarsjes.



Zorg, ondersteuning en activiteiten voor de buurt. In Huis van de Buurt De Boeg komt het samen



groot belang.

West trekt in de bestrijding van de gevolgen van armoede gezamenlijk op met de stad en de andere stadsdelen.

Armoede is meer dan alleen een financieel probleem en dus is armoedebestrijding een focus op veel terreinen: bij uitkerende instanties, in de schuldhulpverlening, in het onderwijs, in de (jeugd)zorg en binnen het welzijnswerk, terwijl ook het MKB betrokken is. Het stadsdeel is – vaak mét bewoners en andere partners – langs allerlei kanalen actief: budgetlessen op basisscholen, publieksvoorlichting in winkelstraten, gratis energieadviezen, cursussen praktische vaardigheden, speciale Op Eigen Krachtttrainingen voor cliënten van de Voedselbank, tweedehands markten, belastinggroepen, budgettrainingen, ruilwinkels, repaircafé's, cursussen om zelf kleding te maken en te repareren, gezamenlijk koken en eten, activiteiten voor kinderen die niet op vakantie kunnen, moestuinen.

Ook maatschappelijke organisaties en bedrijven nemen (vooral in het stedelijke 'Pact van Amsterdam') een actieve rol op zich. Zo werkt het NIW, het netwerk van kerken, moskeeën en synagogen op verzoek van het stadsdeel aan een gezamenlijke aanpak van armoedebestrijding.

Uitsluiting en sociaal isolement voorkomen

Veel mensen die in armoede leven, doen onvoldoende mee in de samenleving. Vaak komt dit door een tekort aan financiële middelen: zij kunnen zich geen lidmaatschap van bijvoorbeeld een sportclub veroorloven. Ook hun kinderen

lopen het risico niet mee te kunnen doen met activiteiten die leeftijdsgenootjes ondernemen. Hiermee dreigt overerfelijkheid van armoede.

Mensen die schulden hebben of van een minimuminkomen rond moeten komen, hebben vaak een beperkt sociaal netwerk waardoor eenzaamheid op de loer ligt. Soms schamen ze zich voor hun schulden of hebben zij hun netwerk uitgeput bij het zoeken naar oplossingen. Het verstevigen en vergroten van iemands sociale netwerk is dan ook een belangrijke stap om uit de armoede te komen. Daarom is activering en het versterken van vaardigheden onderdeel van elk hulpverleningstraject.

De vernieuwde schulddienstverlening (ontworpen door stad en stadsdelen gezamenlijk) is bedoeld om problematische schulden te voorkomen en uitval te verminderen, onder meer door het proces efficiënter in te richten en de doorlooptijd te verkorten. In West is schulddienstverlening ook beschikbaar voor jongeren, speciaal toegesneden op deze doelgroep. Voor bewoners met psychische problemen is de schulddienstverlening toegankelijker gemaakt. Naast het preventieve aanbod is sinds 2012 deelnemen aan een budgetcursus een verplicht onderdeel van schulddienstverlening. Dat illustreert dat Welzijn Nieuwe Stijl niet zomaar 'loslaten' betekent, maar ook dichtbij blijven.

Voor ouderen ligt isolement op de loer. Zij raken met de jaren doorgaans een deel van hun netwerk kwijt. De Huizen van de Buurt en de buurtkamers bieden mogelijkheden om verschillende groepen bewoners op één locatie met elkaar



in contact te brengen. Een mooie ontwikkeling is dat heren en der ouderen en buurtbewoners zelf 'ouderennetwerken' oprichten en er veel initiatief in buurten is onder de noemer 'gezamenlijk koken en eten'.

Meedoen aan het maatschappelijk leven

De Vrouwenacademie West (VAW) is een netwerk dat vrouwen ondersteunt in hun persoonlijke ontwikkeling op basis van eigen capaciteiten en ambities, zodat ze optimaal kunnen deelnemen aan de samenleving. Deze aanpak heeft zich de afgelopen tijd bewezen: de samenwerking krijgt steeds steviger gestalte en er zijn veel vrouwen die via de VAW een route hebben gevonden om hun ambitie te volgen. Voor vrouwen met ambitie richting arbeidsmarkt is een koppeling met trajecten van DWI onontbeerlijk. DWI gaat gebiedsgericht werken, dus het zou goed zijn als DWI deel gaat uitmaken van het VAW-netwerk. Verder ligt het voor de hand dit succesvolle model te verbreden naar alle burgers die zich willen ontwikkelen, naar het hele veld van vrijwillige inzet. Een uitdaging blijft om ook die vrouwen te bereiken die nog verborgen zijn, of niet uit zichzelf de wens uiten om maatschappelijk mee te doen. Dat vergt verbinding met teams die achter de voordeur komen, zoals Samen DOEN en de Sociale Wijkteams.

Een belangrijk resultaat is dat het beleid om in inkoopcontracten een bepaling over *social return* op te nemen – 5 procent van de omzet 'terugbetalen' in de vorm van leerwerkplekken – in West een groot effect heeft gehad. Er zijn,

ten bedrage van 1,2 miljoen euro, 70 à 80 plekken gecreëerd voor mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt. De plaatsing van kandidaten via DWI vraagt nog wel om verbetering. Een doorbraak is dat in pilots trede 2 klanten van DWI werkervaring mogen op doen in wijkondernemingen van West.

Vrijwillige inzet

Een op de drie bewoners in West doet op de een of andere manier vrijwilligerswerk. Door de transitie van AWBZ naar Wmo zal de vrijwillige inzet voor ouderen en mensen met een beperking moeten groeien. Uit onderzoek in opdracht van stadsdeel West naar de stand van zaken in de vrijwillige inzet bleek dat er meer vrijwilligers te werven zijn onder specifieke groepen, zoals jongeren en mensen met een uitkering. In het onderzoek worden verder flexibilisering van vrijwillige inzet, het digitaal matchen van vraag aan aanbod, het belang van erkenning en waardering en de noodzaak van een vrijwilligersbeleid genoemd als aandachtspunten. Dit onderstreept het beleid van het stadsdeel, dat samen met vrijwilligersorganisaties al actief is op deze gebieden, bijvoorbeeld door mailings aan gepensioneerden en het project Duizend en Eén Kracht. Dat laatste is een coproductie tussen migranten- en vrijwilligersorganisaties waarbij met name migrantenvrouwen in aanraking worden gebracht met vrijwilligerswerk en maatschappelijke participatie, soms als opstap naar betaald werk. Op macroniveau is de digitale verbinding nog niet gelukt (zo werd jekuntmeer.nl geen succes) maar buurtmedia zijn

sterk in opkomst – een mooie illustratie van de nieuwe sociale dynamiek, waarin burgers zelf het voortouw nemen. Groepen bewoners houden contact via WhatsApp-groepen, Facebookpagina's en dergelijke. Er komen ook steeds meer buurtkrantjes en zelfs bewonerspersbureaus. West faciliteert dit onder meer door buurtmedia bij elkaar te brengen, een buurtmediafonds ter beschikking te stellen en journalistieke trainingen aan te bieden.

Veel aandacht is er ook voor ondersteuning van vrijwilligersorganisaties. Zij kunnen meedoen aan ontwikkeltrajecten, zoals begeleiding in het organiseren van leuke en uitdagende vrijwilligersplekken. Steeds meer vrijwilligersorganisaties ontwikkelen een vrijwilligersbeleid (afspraken over begeleiding, scholing, onkostenvergoedingen en aanwezigheid).

Het stadsdeel stimuleert en faciliteert slimme combinaties van vrijwilligersorganisaties onderling en met professionele instellingen en bedrijven, onder andere met de jaarlijks terugkerende 'Talentenbeurs West'.

Een goede verbinding tussen vrijwilligers en professionals heeft nog aandacht. Enerzijds is er de valkuil dat professionals vrijwilligers beschouwen als een verlengstuk van hun eigen werk, anderzijds is het juist wel van belang om mensen die zich vrijwillig inzetten, goed te betrekken en serieus te nemen als 'vrijwillige functionaris'.

Zelfredzaamheid bevorderen

Ook in West wonen mensen die door fysieke, psychosociale, psychiatrische of cognitieve belemmeringen niet in staat

zijn om zelfstandig de dagelijkse algemene activiteiten te verrichten en sociaal bevredigend te functioneren. Een deel van deze mensen heeft begeleiding of zorg nodig, maar niet iedereen uit deze doelgroep gaat er zelf op uit om die te vinden. Ook voor deze bewoners is de afgelopen periode heel wat bereikt, waarbij we meteen hebben voorgesorteerd op de veranderingen van ABWZ naar Wmo. Zo is in overleg met Mentrum en ABC het psychiatriecafé verplaatst naar multifunctioneel buurtcentrum de Tagerijn. Deze plek is meer toegankelijk voor de doelgroep en biedt betere mogelijkheden voor ontmoeting met andere buurtbewoners. Verder werken bij twee Sociale Wijkteams MEE-consultanten. Door 'coaching on the job' geven ze medewerkers van ABC kennis over en vaardigheden in het ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking. Op een vergelijkbare manier ondersteunen coördinatoren van de Eigen Kracht Centrale frontoffice-medewerkers van het Sociaal Loket, waardoor deze steeds vaardiger worden in het aanboren van het eigen potentieel van de hulpvrager en van de kracht van diens netwerk. Medewerkers van Cordaan, ABC, Mentrum en het stadsdeel werken samen om van dagactiviteitencentrum Kijkduin een zogeheten Bruishuis te maken. Dat betekent dat dagactiviteiten, dagopvang en dagbehandeling voor kwetsbare bewoners worden gekoppeld aan een plek waar alle buurtbewoners welkom zijn voor ontmoeting of een maaltijd of om als vrijwilliger een bijdrage te leveren aan de activiteiten voor kwetsbare bewoners.



4. De toekomst

Drie grote decentralisaties in het sociaal domein

In het sociaal domein hebben we te maken met drie grote decentralisaties die doorwerken op stadsdeel- en wijkniveau: de decentralisatie van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de decentralisatie van de Jeugdzorg en het in werking treden van de Participatiewet. Deze operatie betekent een taakverzwaren voor de gemeente, gepaard met forse bezuinigingen en een groter beroep op de eigen kracht van mensen en hun netwerk.

Met de verandering van het bestuurlijk stelsel in Amsterdam zal er een wijziging in bevoegdheden tussen stad en stadsdelen optreden. Voor de drie grote decentralisaties zijn stedelijke programma's gestart. In West is met het Buurtgericht werken en met Welzijn Nieuwe Stijl een solide fundament gelegd voor de uitvoering van de nieuwe taken. Er is hard gewerkt aan de ontwikkeling van een integrale werkwijze – eerst bij welzijn en veiligheid, maar steeds meer ook bij maatschappelijke en economische participatie. Dit alles op basis van vertrouwen in de kracht van bewoners en ondernemers. Die spelen de hoofdrol bij:

- het opstellen van de agenda en het formuleren van de opgave,
- de uitvoering (vrijwilligerswerk, bewonersinitiatieven, wijkondernemingen) en

■

In het verlengde hiervan is het belangrijk om de ervaringen en resultaten in West te borgen en als uitgangspunten mee te nemen bij het inrichten van het nieuwe bestuurlijk stelsel in de stad. De herinrichting van de gemeentelijke organisatie biedt een kans om het buurtgericht werken, zowel vanuit de gemeente als vanuit zorg en welzijn te verstevigen.

In West ligt een stevig fundament voor de drie decentralisaties en het gebiedsgericht werken. Integrale regie op de schaal van het stadsdeel is absoluut noodzakelijk om dat fundament te behouden. De grote transities kunnen alleen slagen als ze aansluiten op wat al aan dragende kracht in de buurt voorhanden is. Dat is de basis voor de gebiedsanalyse en voor een gebiedsplan waarmee de bestuurscommissie na de verkiezingen aan de slag kan. Nu al zijn op basis van gebiedsanalyses focusgebieden aangewezen. In West loopt een praktijktest om in een aantal gebieden te werken met een integrale aanpak over de volle breedte van alle beleidsterreinen, geheel toegesneden op wat er speelt in dat gebied. Daarnaast zijn er daar waar analyses stapeling van problemen laten zien specifieke aanpakken ontwikkeld zoals combinaties van de aanpak van Buurtpraktijkteam en Samen DOEN team.

Bijlage

Onderzoeken

Stadsdeel West heeft een aantal onderzoeken laten verrichten naar de effecten van buurtgericht werken en nieuwe vormen van burgerparticipatie.

- De NSOB heeft onderzoek gedaan naar de interactie tussen stadsdeel en gemeenschap. De belangrijkste conclusie is dat niet in het bijzondere, maar juist in het (schijnbaar) gewone en alledaagse de kern ligt van het succes van West. De bijzonderheid van Amsterdam West is dat het gelukt is om het schijnbare alledaagse, dat een gevolg is van nabijheid, van improviseren, van lef, eigenaarschap, onderdeel te maken van een toch meer systematische en met enige schaal uitgevoerde praktijk van participatie.
 - Het dagelijks bestuur van West heeft op basis van de bestuurlijke ambities het programma Bestuurlijke Vernieuwing en Burgerparticipatie ontwikkeld. Het stadsdeel heeft het initiatief genomen om in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam meetinstrumenten t.b.v. burgerparticipatie te ontwikkelen. Het onderzoek heeft steeds meer een stedelijk karakter gekregen, waarbij inmiddels O&S, het programma Organisatieontwikkeling en stadsdeel Oost er direct bij betrokken zijn. Dit met als doel de uitkomsten in Amsterdam breed te implementeren
- De werkelijke oogst ligt soms nog jaren in het verschiet. Het is onverstandig om resultaten te forceren, als je daarmee de ingezette beweging verstoort. Die beweging gaat over vertrouwen en partnerschap, draagvlak, ruimte voor initiatieven en voor experimenten, zorg om kwetsbaren en de spirit om samen de stad te blijven maken.

Vertrouwen

Met het fundament dat in West is gelegd zien wij de toekomst met vertrouwen tegemoet. Niet omdat de problemen zijn opgelost, maar omdat er in het stadsdeel, in de wijken en buurten, netwerken zijn ontstaan waarmee het werken aan oplossingen is geborgd in de samenleving zelf, in de samenwerking tussen bewoners, ondernemers en bedrijven, instellingen en het stadsdeel.



- via de basismeetsset en het daartoe te ontwikkelen instrumentarium. Het onderzoek van de UvA wordt eind februari 2014 afgerond. Het resultaat is een lijst van de te verwachten effecten die in verband worden gebracht met burgerparticipatie.
- Het leertraject 'Leren door participeren' heeft als doel twaalf ambtenaren uit de organisatie klaar te stomen om in de toekomstige organisatie (RvE's en Bestuurscommissies) te leren actief om te gaan met participatie en bewonersbetrokkenheid. In het traject is een tijdelijke vernieuwingsnetwerk gevormd van trainers, meedenkers, projectleiders en betrokken leidinggevenden. De deelnemers ontwikkelen vanuit theorie en praktijk participatiecompetenties en helpen die te vertalen naar passende handleidingen en trainingsmodules. De keerpunten en resultaten zijn vertaald naar een nieuwe standaard voor Amsterdam en worden eind februari 2014 afgerond.
 - Er is een Artikel 213A onderzoek verricht naar buurtgericht werken in stadsdeel West. De centrale vraag is: draagt de gevolgde werkwijze van horizontale sturing en verantwoording bij aan het vergroten van de betrokkenheid van bewoners? Zo ja, hoe? In West maken bewoners zelf keuzes en verantwoorden zich aan elkaar in inspiratieteams, hierbij gefaciliteerd door ABC en onder regie van het stadsdeel.
 - Er vindt onderzoek plaats naar de vraag hoe om te gaan met de spanning tussen vertrouwen en *control*. Het stadsdeel wil vertrouwen geven aan de burger-aan-zet, maar toch *in control* zijn als het gaat om de besteding van gemeenschapsmiddelen en het veilig stellen van beleid.
- Regioplan heeft onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen stadsdeel West (met name de afdelingen Wijken en Welzijn) en welzijnsaanbieder ABC. Het gaat om vragen als: vanuit welke ambitie zijn we vertrokken, welke verwachtingen hadden we vooraf, welke praktijkervaring hebben we opgedaan, wat zijn de uiteindelijk behaalde resultaten en welke zaken kunnen nog verbeterd worden?

Teksten: Hanneke Kraan, Gijsbert van de Lagemaat en Nico de Boer
Foto's: Lejo Duijvestijn, Thomas Bokeloh, Najwa Adli
Ontwerp: Jel Design Gonne Hengelmolen



