



# Maatschappelijke participatie 3.0

---

*Het eigenaarschap van maatschappelijke participatie en de rol van de ondersteunende  
welzijnsprofessional*

**Door: Daisy van de Kleut - ANR 381180**

**7-2-2014**

# Maatschappelijke participatie 3.0

*Het eigenaarschap van maatschappelijke participatie en de rol van de ondersteunende  
welzijnsprofessional*

Student

D. van de Kleut - ANR 381180

Opleiding

Master Bestuurskunde

Accent Maatschappelijk Besturen

Faculteit

Tilburg Law School

Departement

Tilburgse School voor Politiek en Bestuur

Docent

Begeleider en eerste lezer: drs. M. Jansen

Tweede lezer: dr. L.J. de Graaf

Datum

07-02-2014

## Voorwoord

Daar ligt hij dan: mijn scriptie over maatschappelijke participatie en de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional, voor de masterstudie Bestuurskunde aan Tilburg University. Het was een hele zoektocht naar welk onderwerp het zou gaan worden, maar vanaf het begin af aan wist ik dat ik een scriptie wilde gaan schrijven over de welzijnsprofessional. Waarom de welzijnsprofessional? Vóór deze studie heb ik maatschappelijk werk en dienstverlening gestudeerd en ik ben altijd erg betrokken en geïnteresseerd geweest bij en in het sociale domein. De welzijnsprofessional kwam ook regelmatig terug in de verschillende colleges en ik merkte dat ik steeds meer interesse kreeg in de maatschappelijke verhoudingen binnen de samenleving en de rol van de welzijnsprofessional hierin.

En ja, dan moet je op een gegeven moment besluiten over welke verwondering je een scriptie gaat schrijven. Ik ben in verschillende sociale tijdschriften gedoken om een onderwerp te zoeken die aansloot bij mijn interesses. Mijn nieuwsgierigheid is zo groot dat ik heel veel onderwerpen interessant vond, waardoor ik door de bomen het bos niet meer kon zien. Na een aantal pogingen van minder briljante ideeën, was mijn redding gelukkig nabij: een doorgestuurde e-mail van Thijs van welzijnsorganisatie Synthese, met de vraag of er een student een afstudeeronderzoek wilde gaan verrichten binnen de organisatie. Ik greep deze uitdaging uiteraard met beide handen aan en ben verschillende keren op gesprek geweest bij de organisatie om te bezien waar onderzoeksmogelijkheden lagen. Van de welzijnsorganisatie Synthese wil ik daarom allereerst een aantal mensen bedanken: de directrice, Marcia Adams, voor het bieden van de mogelijkheid om een onderzoek uit te voeren, Yvonne Imming, voor het opnemen van contact met de universiteit, en uiteraard mijn ‘sparringspartner’ Sjaak Sluiters, de welzijnsprofessional die, als geen ander, vol enthousiasme kan vertellen over zelfsturing.

Toen het uiteindelijke onderwerp steeds meer vorm begon te krijgen, kwamen er ook steeds meer vragen bij mij omhoog. Wat is bijvoorbeeld het verschil precies tussen zelfsturing en burgerparticipatie? Sjaak had me een aantal literatuurstukken meegegeven, waaronder een interessant boekje over zelfsturing van Jan Custers en Geert Schmitz. Ik besloot daarom om met beide heren in gesprek te gaan, zodat zij hun visie hierover met mij konden delen: meneer Custers en meneer Schmitz, bedankt hiervoor.

Deze scriptie zou niet compleet zijn zonder de bijdragen van alle welzijnsprofessionals die bereid waren om met mij in gesprek te gaan over hun rol binnen de verschillende participatievormen: Neal Mathura, Paul Dekkers, Leontine Jansen, Sjaak Sluiters, Petra Schreuder, Mieke Cruisberg, Bram Jacobs, Milou van de Ven, Björn Roos, Maurice Thijssen en Geert Wismans, bedankt voor jullie tijd om met mij in gesprek te gaan.

Uiteraard wil ik mijn begeleider, Thijs Jansen, bedanken voor zijn kritische blik in de tijd dat ik aan tunnelvisie begon te lijden. Ook wil ik Evelien van de Weegh en Jorrit Visée bedanken voor het af en toe doorlezen van enkele hoofdstukken. In het bijzonder wil ik mijn vriend

bedanken voor zijn geduldige, steunende en positieve houding in tijden dat de scriptie zo ongeveer mijn neus uit kwam.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van mijn scriptie: ‘Maatschappelijke Participatie 3.0’. Wellicht en hopelijk komt u tot nieuwe inzichten op het gebied van maatschappelijke participatie.

Met vriendelijke groet,

Daisy van de Kleut

Eindhoven  
07-02-2014

# Inhoudsopgave

## Deel 1: Introductie

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>8</b>
1.1 Doel- en vraagstelling .....	10
1.2 Relevantie.....	11
1.3 Methodologische verantwoording.....	12
<b>2. De moeizame relatie tussen de overheid en de burger .....</b>	<b>18</b>
2.1 <i>Civil Society</i> .....	18
2.2 <i>Civic society</i> .....	20
2.3 Botsende werelden .....	21
2.4 Botsende belangen.....	21
2.5 Deelconclusie .....	23
<b>3. Ontwikkelingen in de publieke sector .....</b>	<b>24</b>
3.1 Verschuiving in publieke taken.....	24
3.2 Maatschappelijke organisaties.....	26
3.3 Welzijnsorganisaties.....	28
3.4 De welzijnsprofessional .....	32
3.5 Deelconclusie .....	34
<b>4. Het eigenaarschap van de maatschappelijke participatievormen .....</b>	<b>36</b>
4.1 Burgerparticipatie.....	36
4.2 Zelfsturing .....	41
4.3 Burgerparticipatie, zelfsturing en het bijbehorende eigenaarschap.....	45
4.4 Eigenaarschap en de invloed op de participatievorm.....	46
4.5 Deelconclusie .....	47
<b>5. De rol van de opbouwwerker binnen de participatievormen.....</b>	<b>48</b>
5.1 De personages en hun handelingskenmerken.....	48
5.2 Verwachtingen in handelingskenmerken van de personages .....	51
5.3 De verwachtingen in rol en handelingskenmerken per participatievorm.....	53
5.4 Deelconclusie .....	55
<b>6. Conceptueel raamwerk .....</b>	<b>56</b>

## Deel 2: Praktijkbevindingen

<b>7. De handelingskenmerken en de rol van de professionals in dit onderzoek .....</b>	<b>58</b>
7.1 De buurtcoach: Neal Mathura .....	58
7.2 De combinatiefunctionaris: Paul Dekkers .....	63
7.3 De opbouwwerker: Leontine Jansen .....	68

7.4 De opbouwwerker: Sjaak Sluiter	73
7.5 De sociaal werker: Petra Schreuder	79
7.6 De sociaal cultureel/jeugd- en jongerenwerker: Mieke Cruijsberg	84
7.7 De (jongeren)opbouwwerker: Bram Jacobs	89
7.8 De opbouwwerker: Milou van de Ven	95
7.9 De buurtcoach: Björn Roos	99
7.10 De ambulante jongeren-/ tienerwerker: Maurice Thijssen	104
7.11 De opbouw- en jongerenwerker: Geert Wismans	109
7.12 Werkelijke handelingskenmerken en rol binnen de participatievormen	114
7.13 Deelconclusie	119
<b>Deel 3: Conclusie en Aanbevelingen</b>	
<b>8. Conclusie</b>	<b>122</b>
<b>9. Aanbevelingen</b>	<b>126</b>
9.1 Aanbevelingen voor maatschappelijke partners	126
9.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek	126
<b>Bronvermelding</b>	<b>128</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>134</b>
Vragenlijst opbouwwerker	135
Eerste codering participatievormen en handelingskenmerken	136
Logboek	137
Achterliggende theorieën zelfsturing	143

# Deel 1: Introductie

## 1. Inleiding

Burgerparticipatie is hot. Sinds een aantal jaar breekt het besef door, dat ‘de overheid het niet meer alleen kan’, of dat ‘de overheid geen geluksmachine is’. ‘In actie met burgers’ is een gevleugeld begrip geworden, als voorlopig hoogtepunt van de ontwikkeling die sinds de jaren zeventig van de vorige eeuw is ingezet. Maar heeft de burger met al deze vormen van participatie echt een andere rol gekregen? Of is burgerparticipatie een krampachtige poging van bestuurders om de problemen die ze in het verleden zelf veroorzaakt hebben, door te schuiven naar de burgers zonder dat deze laatste daarmee een wezenlijk andere positie krijgen in de driehoek burgers – overheid – maatschappelijke organisaties? – (J. Custers, 2012, p. 2).

Er zijn in de afgelopen jaren al veel bijeenkomsten gehouden en artikelen en publicaties verschenen over de veranderende rol en verhoudingen van en tussen burgers en overheden. Zelfs de Koning benoemde in de troonrede van 2013 het belang van de ‘participatiesamenleving’: een samenleving waar iedereen, naar gelang zijn of haar mogelijkheden, actief in participeert. GreenWish (2012) - in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties - heeft het er in haar rapport over, dat de overheid beter rekening dient te houden met wat er in de samenleving al leeft en meer moet inspelen op de behoefte van deze samenleving. De Raad voor het openbaar bestuur (Rob) (2012) schrijft dat burgers en maatschappelijke organisaties een overheid nodig hebben die met ze meedenkt en hun initiatieven verder brengt in plaats van deze te reguleren of over te nemen. Er worden daarom bijeenkomsten georganiseerd om overheden, en dan vooral lokale overheden, verschillende aanpakken te presenteren om de energie in de samenleving op een slimme, innovatieve wijze tot bloei te laten komen (MvBZK en VNG, 2013).

Vrijwel altijd wordt daar het ‘méér’ verkondigd: méér ruimte voor actieve burgers, méér ruimte voor bewoners, méér regie voor cliënten, méér burgerparticipatie, méér aansluiten bij en luisteren naar de samenleving. De kracht van de samenleving wordt keer op keer aangehaald. En met reden: want meer burgers betekent minder bureaucratie, minder regels, minder aanbod, minder vooropgelegde bedoelingen: de burger moet aan zet komen. Gemeentebesturen, welzijnsorganisaties, woningcorporaties, politieke partijen – allemaal verkondigen ze om het hardst dat het hen om de burger te doen is, dat de cliënt/klant het uitgangspunt vormt, dat de bewoners/burgers centraal staan. Van Sociale Vernieuwing tot de opeenvolgende aanpakken in het kader van het Grotestedenbeleid. Van beleidsvisies in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning tot de argumentatie in het kader van de pakketmaatregelen van de AWBZ, van kadernotities sociaal beleid tot herijkingsnota Welzijn Nieuwe Stijl – steeds opnieuw wordt de burger centraal gesteld.

En nu moet er volop bezuinigd worden, de overheid moet terugtreden en daarmee komen de verhalen over een (nog) grotere rol van burgers als vanzelf op gang. Eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burgers beginnen aan een nieuwe jeugd, nu als toverformules om de financieel-economische crisis op papier te bezweren.



Toch hebben al deze pogingen niet bepaald de indruk achter gelaten dat burgers er meer toe doen. Integendeel, lijkt het wel. Burgers zelf associëren het woordje ‘meer’ eerder met bureaucratie, met regeldichtheid, met omslachtigheden, procedures en afstandelijke organisaties. In de beleving van nogal wat burgers is niet zozeer de kracht en het vermogen van de samenleving toegenomen, maar vooral de omvang van instituties en instellingen, van overheden en aan de overheid gelieerde organen (Boer & Lans, 2011a).

Volgens De Boer en Van der Lans (2011b) zit er geweldig veel dynamiek in de samenleving, maar zien veel overheden en instituties dat niet. Deze denken nog steeds dat ze ‘burgerkracht’ moeten implementeren of moeten aanjagen. Volgens de schrijvers hoeven burgers helemaal niet gemotiveerd te worden. Ze geven hierbij het voorbeeld: “Wind is ook geen instrument voor iemand die zeilt. Je kunt proberen je zeil optimaal neer te zetten. Wind aanwakkeren is nog nooit gelukt in de geschiedenis” (Ham & Krijnen, 2013, p. 17). “We dienen te starten bij de *civil society*”, aldus de schrijvers. “Instellingen komen namelijk allemaal uit de boezem van de *civil society* en zijn door de overheid opgezogen en later halfhartig richting de markt geduwd” (p. 18).

Sinds de jaren zeventig hebben burgers in Nederland de mogelijkheid om te reageren op beleid dat gemaakt is door de overheid. In de loop van de jaren is dit van alleen inspraak uitgegroeid tot het zelf indienen van initiatieven. De burgerinitiatieven, ook wel de derde generatie van burgerparticipatie genoemd, wordt door velen gezien als de ultieme vorm van het betrekken van burgers bij het publieke domein. De burgerinitiatieven hebben zelfs de hoogste trede op de participatieladder van Arnstein (1969) gekregen. Je zou dus denken dat hoe meer burgerinitiatieven er komen, hoe meer de burgers de touwtjes in handen krijgen, waardoor de burgerkracht, zoals Van der Lans en De Boer bedoeld hebben, centraal komt te staan. De welzijnsorganisaties zouden in dit geval dus veel burgers moeten stimuleren en ondersteunen om burgerinitiatieven in te dienen, zodat dit doel wordt verwezenlijkt. Aangezien burgerinitiatieven al vanaf het begin van deze eeuw een centrale plek hebben gekregen binnen de lokale politiek, zouden de welzijnsprofessionals dus gewoon op dezelfde voet verder kunnen gaan.

De ontwikkelaars van het concept ‘zelfsturing’ denken hier echter anders over en geven kritiek op het concept burgerparticipatie. Volgens hen wordt burgerparticipatie door overheden gebruikt om de burger te betrekken bij het overheidsbeleid en niet om de burger de mogelijkheid te geven om invulling te geven aan haar eigen leefomgeving. De critici geven aan dat het namelijk kenmerkend is aan de participatieladder dat de overheid de initiator is van de ‘actie’ en dat burgers vervolgens in verschillende gradaties betrokken worden bij deze acties of aangespoord worden om ‘mee te doen’ (Custers & Schmitz, 2012). Volgens hen is in 90% van de gevallen de overheid de initiator van de initiatieven en worden burgers vervolgens betrokken bij het door haar ontwikkelde beleid of de uitvoering van programma’s. De term ‘in actie met burgers’ is hier dan het meest van toepassing (Custers, 2012). Volgens Custers (2012) zou de term ‘burgers in actie’ daarom het juiste vertrekpunt moeten zijn en ook beter aansluiten bij de ontwikkeling van het centraal stellen van de burger, wat volgens

hem wel het geval is binnen het zelfsturingconcept. Actie vanuit een gedeelde visie op de toekomst van dorp of wijk waar mensen deel van uitmaken, waarbij de overheid het initiatief niet onderwerpt aan de regels van de ‘institutionele logica’, maar waar de burger eigenaar blijft van het initiatief en het overkoepelende proces.

De ontwikkelingen wijzen er dus op dat de burger een centrale positie krijgt in de maatschappij, waarbij hij zelf, door middel van maatschappelijke participatie, de leefbaarheid in de wijk of buurt kan vergroten. Bewoners met een idee worden veelal ondersteund door een of meerdere welzijnsprofessionals. Volgens Denters et al. (2013) zijn het vooral de ‘frontlijnwerkers’ die bij de maatschappelijke participatie betrokken zijn. Onder ‘frontlijnwerkers’ verstaan zij participatiemakelaars, buurtregisseurs, opbouwwerkers, buurtbeheerders en andere professionals die dicht bij de bewoners staan om de initiatiefnemers te ondersteunen in hun bijdragen aan een leefbare wijk.

Burgerparticipatie en zelfsturing ze lijken in eerste instantie erg veel op elkaar, aangezien deze concepten van maatschappelijke participatie tot doel hebben om de leefbaarheid in de wijk of buurt te vergroten. Toch geeft de literatuur aan dat er een groot verschil te onderkennen is in ‘eigenaarschap’ van deze concepten. Bij burgerparticipatie kan het eigenaarschap bij de leefwereld of de systeemwereld liggen en bij zelfsturing ligt het eigenaarschap in zijn geheel bij de leefwereld. Hebben de verschillen in eigenaarschap dan ook invloed op de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional die betrokken is bij verschillende vormen van maatschappelijke participatie?

## **1.1 Doel- en vraagstelling**

### **1.1.1 Doelstelling**

Met behulp van dit onderzoek zal er in kaart worden gebracht welke rollen en bijbehorende handelingskenmerken de opbouwwerker op zich neemt als hij wordt betrokken bij vormen van maatschappelijke participatie met verschillende eigenaarschappen. Het zal duidelijk worden dat de verschillende participatievormen om andere vormen van ondersteuning vragen. Hierdoor kan de ondersteunende welzijnsprofessional meer inzicht krijgen in de verschillende vormen van betrokkenheid bij de participatie en hier zijn handelen op afstemmen. Dit onderzoek zal andere maatschappelijke partijen ook meer inzicht geven in de verschillende participatievormen. Zo zal blijken dat lokale overheden en andere betrokken organisaties een grote rol spelen om de burger daadwerkelijk een centrale positie te geven in de maatschappij.

### **1.1.2 Centrale onderzoeksvraag**

Welke invloed heeft het eigenaarschap van de verschillende vormen van maatschappelijke participatie op de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional?

### **1.1.3 Deelvragen**

Om tot een helder antwoord te komen op de centrale onderzoeksvraag, wordt deze in meerdere stappen onderzocht. De vragen zijn opgesplitst in conceptuele vragen en een empirische vraag. In de conceptuele deelvragen worden de ontwikkelingen en de gebruikte concepten met betrekking tot maatschappelijke participatie toegelicht, waardoor er een conceptueel raamwerk wordt opgesteld. In de empirische deelvraag wordt het conceptueel raamwerk toegepast op de onderzoeksgegevens, zodat de hypothesen kunnen worden getoetst aan de praktijk. Als alle deelvragen zijn geanalyseerd, wordt er een antwoord geformuleerd op de centrale onderzoeksvraag.

#### ***1.1.3.1 Conceptuele deelvragen:***

- 1) Waarom verloopt de samenwerking tussen de overheid en de burger vaak moeizaam?
- 2) Welke ontwikkelingen hebben er plaatsgevonden in de publieke sector?
- 3) In hoeverre heeft het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie invloed op de participatievorm?
- 4) Welke rol neemt de opbouwwerker naar verwachting op zich binnen de verschillende maatschappelijke participatievormen en welke handelingskenmerken past hij dan toe?

#### ***1.1.3.2 Empirische deelvraag:***

- 5) Welke handelingskenmerken passen de opbouwwerkers in dit onderzoek toe binnen de verschillende maatschappelijke participatievormen en welke rol nemen zij dan op zich?

## **1.2 Relevantie**

### **1.2.1 Wetenschappelijke relevantie**

In de wetenschappelijke literatuur is er al veel informatie te vinden rondom het thema burgerparticipatie. Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de rol van de burger en de rol van de professional hierin. Er is echter nog maar weinig informatie te vinden over de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional als het gaat om het eigenaarschap van de verschillende participatievormen. Met behulp van dit onderzoek wordt er dieper ingezoomd op dit onderwerp, waardoor het duidelijk wordt welke rol de welzijnsprofessional heeft en welke handelingskenmerken hij toepast binnen de verschillende eigenaarschappen van de maatschappelijke participatie. Op deze manier wordt er een stukje van het gat in de literatuur gedicht, rondom maatschappelijke participatie.

Dit onderzoek zal ook een bijdrage leveren aan het meer inzichtelijk maken van de verschillende participatievormen en de verhouding tussen de participatie concepten. In de literatuur worden de verschillende concepten namelijk wel tegenover elkaar gezet, maar er wordt niet gezocht naar een koppeling tussen de vormen. Dit zal in dit onderzoek wel het geval zijn. De welzijnssector, de overheid en andere partijen kunnen met behulp van deze

koppeling meer inzicht krijgen in het gehele proces rondom participatie door burgers en hun eigen rol hierin.

### **1.2.2 Maatschappelijke relevantie**

De laatste tijd zijn overheden en maatschappelijke organisaties gaan beseffen dat de burger een centrale positie dient te krijgen in de maatschappij. Inwoners krijgen hierbij steeds meer zeggenschap en verantwoordelijkheid over de invulling van hun eigen leefomgeving. Het is dus van belang dat de professionals van welzijnsorganisaties op de juiste manier aansluiten bij de maatschappelijke participatievorm. In dit onderzoek zullen de verschillende rollen en de bijbehorende handelingskenmerken, die de opbouwwerker op zich neemt en toepast binnen de verschillende eigenaarschappen van de maatschappelijke participatie, duidelijk worden. Met behulp van dit onderzoek kan de welzijnsprofessional zijn manier van handelen dus afstemmen op de participatievorm. Ook kunnen overheden en andere betrokken partijen meer inzicht krijgen in de verschillende participatievormen, zodat ook zij hun rol hierop kunnen afstemmen.

## **1.3 Methodologische verantwoording**

In deze paragraaf zal het duidelijk worden hoe de onderzoeksgegevens verzameld, geanalyseerd en verwerkt zijn om tot conclusies voor dit onderzoek te komen.

### **1.3.1 Begrippendefiniëring**

De belangrijkste begrippen die in dit onderzoek centraal staan zullen hieronder eerst worden gedefinieerd:

- **Maatschappelijke participatie**

Binnen dit onderzoek is er een onderscheid gemaakt tussen verschillende participatievormen door burgers. In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen politieke en maatschappelijke participatie. In dit onderzoek zal de maatschappelijke participatie een centrale plek innemen. Onder maatschappelijke participatie wordt volgens de RMO (2008) verstaan:

Participatie is het deelnemen aan ‘iets’, waarbij dit ‘iets’ doorgaans wordt vertaald als de samenleving of een specifiek segment daarvan. De burger neemt dus deel aan ‘de samenleving’: hij of zij doet actief mee en heeft daardoor invloed op de samenleving (p.11).

De maatschappelijke participatieconcepten die in dit onderzoek verder worden onderzocht zijn ‘burgerparticipatie’ en ‘zelfsturing’. Verderop in dit onderzoek zal het duidelijk worden dat deze twee concepten verder onder te verdelen zijn in de vormen van het overheidsinitiatief, het burgerinitiatief en het zelfsturingsproces.

- **Eigenaarschap**

In dit onderzoek is er gekeken wie zich de eigenaar mag noemen van de verschillende maatschappelijke participatievormen. Dit is gedaan door de maatschappelijke participatievormen te koppelen aan de treden van de participatieladder van Arnstein (1969). Als de participatievorm wordt gekoppeld aan de treden van ‘*citizen power*’ dan heeft de burger/leefwereld de macht over de participatievorm, wordt de participatievorm gekoppeld aan de treden van ‘*tokenism*’ dan heeft de overheid/systeemwereld de macht in handen. In dit onderzoek wordt de term ‘macht’ vervangen door de term ‘eigenaarschap’, aangezien er binnen de maatschappelijke participatievormen eerder gezocht wordt naar een bepaalde mate van samenwerking en overeenstemming dan naar de absolute macht. Eigenaarschap wordt hierin niet vertaald als ‘bezitten’, maar als de verantwoordelijkheid die een partij voelt over een bepaald proces of initiatief.

- **De ondersteunende welzijnsprofessional**

In de welzijnssector zijn verschillende soorten welzijnsprofessionals te onderscheiden. Aangezien dit onderzoek zich richt op maatschappelijke participatievormen, zal er extra aandacht zijn voor de ondersteunende welzijnsprofessional die betrokken is bij de vormen van maatschappelijke participatie: de opbouwwerker. In dit onderzoek is de term ‘opbouwwerker’ gebruikt als overkoepelende term, omdat meerdere functiebenamingen binnen het welzijnswerk zich bezig houden met de samenlevingsopbouw. Elke welzijnsprofessional die meewerkt aan het creëren van een meer leefbare wijk krijgt daarom binnen dit onderzoek de functietitel ‘opbouwwerker’.

- **De rol van de ondersteunende welzijnsprofessional**

Om er achter te komen welke rol de ondersteunende welzijnsprofessional heeft binnen de verschillende eigenaarschappen van de maatschappelijke participatievormen, is er per participatievorm een hypotheselijst opgesteld met handelingskenmerken die de opbouwwerker naar verwachting toepast. Deze hypotheselijsten zijn vervolgens, door middel van het afnemen en analyseren van interviews, getoetst aan de praktijk. Door te onderzoeken of de handelingskenmerken van de opbouwwerker veranderen naarmate het eigenaarschap van de participatievorm verandert, kan de algehele rol die de opbouwwerker heeft tijdens zijn betrokkenheid bij de maatschappelijke participatie worden bepaald.

### **1.3.2 Onderzoekseenheden**

Om de onderzoeksvragen van dit rapport te kunnen beantwoorden is er informatie verzameld over verschillende onderzoekseenheden. De onderzoekseenheden in dit rapport zijn de volgende:

- *Civil society* en *civic society*;
- Burgerparticipatie;
- Zelfsturing;
- Welzijnswerk, met specifieke aandacht voor het opbouwwerk;

- Welzijnsprofessional, met specifieke aandacht voor de professional gericht op samenlevingsopbouw;
- Handelingskenmerken van *Best persons*.

### **1.3.3 Onderzoeksmethoden en -technieken**

De informatie die nodig was om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is verzameld door op zoek te gaan naar informatie in bestaand materiaal en door het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek.

#### **1.3.3.1 Bestaand materiaal**

Om dit onderzoek gestructureerd te laten verlopen is er eerst actief gezocht naar literatuur om een wetenschappelijke fundering te leggen voor het empirische deel, zodat tijdens het empirische onderzoek gericht gezocht kon worden naar de kenmerken uit het conceptueel raamwerk. Er is naast de wetenschappelijke literatuur gebruik gemaakt van digitale bronnen via zoekmachines als Google Scholar en de zoekmachine van Tilburg University. Er is gezocht op trefwoorden als ‘zelfsturing’, ‘burgerkracht’, ‘burgerparticipatie’, ‘burgerinitiatief/bewonersinitiatief’, ‘vitale gemeenschap(pen)’, ‘civil society’, ‘civic society’, ‘leefwereld’, ‘systeemwereld’, ‘openbaar domein’, ‘publiek domein’, ‘big society’, ‘maatschappelijke organisatie’, ‘welzijnswerk’, ‘geschiedenis opbouwwerk’, ‘opbouwwerk(er)’ en ‘rollen van de (welzijns)professional’. Natuurlijk zal dit onderzoek onder te brengen zijn onder meer trefwoorden dan hier genoemd.

Voor het vinden van meer relevante literatuur is er gebruik gemaakt van de ‘sneeuwbalmethode’. Door relevante gebruikte literatuur te selecteren in artikelen, boeken en rapporten, kon er weer meer literatuur gevonden worden. De gevonden literatuur is vervolgens geselecteerd op bruikbaarheid en betrouwbaarheid voor dit onderzoek. Er is hierbij getracht om de literatuur zo recent mogelijk te houden, zodat er gebruik gemaakt is van de meest actuele wetenschappelijke kennis. Vervolgens zijn de verschillende literatuurstukken geanalyseerd en zo mogelijk aan elkaar gekoppeld, zodat er verbanden getrokken konden worden tussen de verschillende onderdelen.

#### **1.3.3.2 Kwalitatief onderzoek**

De gevalsstudie, of in het Engels *case study*, is een onderzoeksstrategie waarbij één of enkele gevallen (cases) van het onderzoeksontwerp in hun natuurlijke situatie worden onderzocht (Thiel, 2010). Binnen deze gevalsstudie zijn veel kwalitatieve gegevens verzameld over de rol en de manier van handelen van elf opbouwwerkers binnen maatschappelijke participatievormen door burgers. Er is voor deze manier van onderzoeken gekozen, omdat de context, rondom de manier van handelen van de opbouwwerker, meegenomen diende te worden om een goed beeld te krijgen van de toepassing van handelingskenmerken binnen de verschillende eigenaarschappen. De gegevens zijn verzameld door het afnemen van semigestructureerde interviews aan de hand van een vragenlijst (zie bijlage). De vragenlijst diende als rode draad, zodat er ruimte was om door te vragen op onderwerpen die aan het licht

kwamen. De reden hiervan, is dat er door middel van deze methode meer informatie verkregen kon worden over het handelen van de ondersteunende welzijnsprofessional binnen de participatievormen.

Er is van alle welzijnsprofessionals gekozen om met de ondersteunende welzijnsprofessional gericht op de samenlevingsopbouw in gesprek te gaan (in dit onderzoek: de opbouwwerker). Dit is gedaan omdat deze welzijnsprofessional wordt ingeschakeld bij maatschappelijke participatievormen, welke een centrale rol spelen binnen dit onderzoek.

Om met de opbouwwerkers in contact te komen zijn er twaalf welzijnsorganisaties benaderd met de vraag of er binnen de organisatie opbouwwerkers bereid waren om in gesprek te gaan over hun rol binnen participatievormen door burgers. Er is bij de keuze van de welzijnsorganisaties rekening gehouden met een acceptabele reisafstand voor de onderzoeker. Verder zijn er opbouwwerkers van de welzijnsorganisaties Synthese en Vorkmeer benaderd, omdat deze organisaties werken vanuit de zelfsturingsvisie. Op deze manier zal het duidelijk worden over welke handelingskenmerken de opbouwwerker dient te beschikken die betrokken is bij zelfsturing. De andere welzijnsorganisaties zijn willekeurig gekozen.

Het bleek vrij lastig te zijn om via de welzijnsorganisatie in gesprek te komen met opbouwwerkers, omdat de vraag vaak door het hiërarchische systeem van de organisatie moest. Er is daarom gekozen om op de sites van de welzijnsorganisaties te zoeken naar contactgegevens van de opbouwwerkers, zodat er direct contact met hen opgenomen kon worden. Een aantal afspraken kon verder gemaakt worden via het netwerk van de onderzoeker zelf. In totaal waren er elf opbouwwerkers bereid om deel te nemen aan dit onderzoek (zie tabel):

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Welzijnsorganisatie</b>	<b>Locatie gesprek</b>
<b>Neal Mathura</b>	Buurtcoach	Lumens in de buurt	Eindhoven
<b>Paul Dekkers</b>	Combinatiefunctionaris	LEVgroep	Son en Breugel
<b>Leontine Jansen</b>	Opbouwwerker	Vivaan	Oss
<b>Sjaak Sluifers</b>	Opbouwwerker	VKKL/Synthese	Horst
<b>Petra Schreuder</b>	Sociaal werker	Contourde Twern	Tilburg
<b>Mieke Cruijsberg</b>	Sociaal cultureel werker en jeugd- en jongerenwerker	Synthese	Horst
<b>Bram Jacobs</b>	(Jongeren)opbouwwerker	VKKL/Synthese	Horst
<b>Milou van de Ven</b>	Opbouwwerker	Synthese	Gennep
<b>Björn Roos</b>	Buurtcoach	Lumens in de buurt	Eindhoven
<b>Maurice Thijssen</b>	Tiener- en ambulante jongerenwerker	Van Houten&co	Houten
<b>Geert Wismans</b>	Opbouw- en jongerenwerker	Vorkmeer	Peel en Maas

Tabel 1, De opbouwwerkers die deel hebben genomen aan dit onderzoek

Om de verkregen gegevens uit de interviews zo betrouwbaar mogelijk te verwerken in dit onderzoek, zijn de interviews opgenomen met behulp van een audio-recorder. Om de privacy van de respondent te waarborgen is er aan het begin van het interview toestemming gevraagd om de opname te maken en de verkregen informatie, met naam en toenaam, te gebruiken en verwerken in het onderzoeksrapport. De opnamen zijn uitgewerkt in een transcript, zodat de onderzoeker zo dicht mogelijk bij de primaire gegevens is gebleven. De transcripten zijn daarnaast nog door anderen te lezen, zodat de gegevens eventueel nog gebruikt kunnen worden in andere onderzoeken. Het transcript werd ter revisie naar de respondent gestuurd, zodat eventuele zaken verduidelijkt of aangevuld konden worden. Een aantal respondenten vonden dit niet nodig en vertrouwden er op dat de onderzoeker het gesprek correct transcribeerde.

Om de gegevens uit de interviews te kunnen gebruiken in het onderzoek, zijn de transcripten gecodeerd met behulp van het conceptueel raamwerk. De transcripten zijn vervolgens tot persoonlijke profielen van de opbouwwerkers verwerkt, waarin de handelingskenmerken, die de opbouwwerker toepast binnen de participatievorm(en), zijn vergeleken met de hypotheselijsten. Op deze manier konden eventuele aanvullingen en wijzigingen worden gemaakt, zodat er aan het eind van dit onderzoek een lijst met handelingskenmerken overblijft die de praktijksituatie van de opbouwwerker weerspiegelt.

Om het onderzoek zo betrouwbaar mogelijk te laten verlopen, is er gebruik gemaakt van een logboek (zie bijlage). Op deze manier kunnen de onderzoeksstappen geëvalueerd en nagegaan worden door anderen en de onderzoeker zelf. Ook kan de onderzoeker lessen trekken uit het logboek, zodat drempels en vertragingen tijdens een volgend onderzoek wellicht voorkomen kunnen worden.

#### **1.3.4 Leeswijzer**

Dit onderzoek bestaat uit drie delen. In het eerste deel zijn de relevante ontwikkelingen en de gebruikte concepten toegelicht, welke uiteindelijk samenkomen in het conceptueel raamwerk. In het tweede deel, de praktijkbevindingen, is het conceptueel raamwerk gebruikt om de hypothesen in de praktijk te toetsen. In het laatste deel zal er een antwoord worden geformuleerd op de centrale onderzoeksvraag en zullen er aanbevelingen worden opgesteld: voor verschillende partijen die te maken hebben met de maatschappelijke participatievormen en voor verdere onderzoeksmogelijkheden. Schematisch ziet dit er dan als volgt uit:



<b>Deel:</b>	<b>Benaming in dit onderzoek:</b>	<b>Onderdelen:</b>
<b>Ontwikkelingen en concepten</b>	Deel 1: Introductie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding</li> <li>• De moeizame relatie tussen de overheid en de burger</li> <li>• Ontwikkelingen in de publieke sector</li> <li>• Het eigenaarschap van de maatschappelijke participatievormen</li> <li>• De rol van de opbouwwerker binnen de participatievormen</li> </ul>
<b>Empirie</b>	Deel 2: Praktijkbevindingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De handelingskenmerken en de rol van de professionals in dit onderzoek</li> </ul>
<b>Conclusie</b>	Deel 3: Conclusie en aanbevelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusie</li> <li>• Aanbevelingen</li> </ul>

Tabel 2, Leeswijzer

## 2. De moeizame relatie tussen de overheid en de burger

Nu het duidelijk is welke stappen er zijn ondernomen om dit onderzoek vorm te geven, zal er in dit hoofdstuk allereerst worden ingegaan op de samenwerking tussen de leef- en de systeemwereld. De overheid onderkent namelijk dat ze niet alle problemen aankan en is op zoek naar een nieuw evenwicht in de verhoudingen in de samenleving. Een nieuw evenwicht waarbij de burger zelf weer primair verantwoordelijk is en de overheid de burgers in staat stelt zelf die verantwoordelijkheid te nemen (VNG, 2012). Je kunt als overheid dan taken afstoten en overhevelen aan de burger of als burger steeds meer zelf gaan participeren binnen de samenleving. Dit is echter niet makkelijk om te realiseren, aangezien er stiekem grote verschillen zijn tussen de werelden waarin de overheid en de burger zich begeven. De burger begeeft zich in de *civil society* (leefwereld) en de overheid begeeft zich in de *civic society* (systeemwereld).

In dit hoofdstuk zullen allereerst beide werelden verder worden toegelicht. Vervolgens zal het niet alleen duidelijk worden dat deze werelden steeds vaker met elkaar botsen, maar ook dat het nastreven van actief burgerschap voor botsende belangen zorgt.

### 2.1 Civil Society

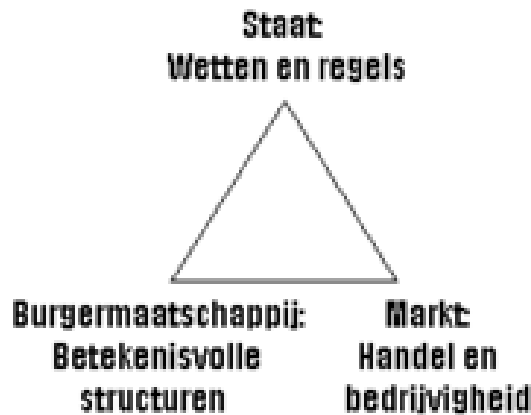
J.L. Cohen en A. Arato (1992) gebruiken in hun boek de volgende werkdefinitie voor het concept ‘*civil society*’:

“Civil society is a sphere of social interaction between economy and state, composed above all of the intimate sphere (especially the family), the sphere of associations (especially voluntary associations), social movements, and forms of public communication” (p. iX).

De *civil society*, ofwel de letterlijke vertaling ‘burgermaatschappij’ wordt vaak weergegeven in de democratische driehoek (Zijderveld, 1999) (zie figuur 1). Aan de drie punten van de driehoek staan de staat (overheid), de markt (economie) en de burgermaatschappij. Ieder element kent zijn eigen inhoud en kracht, maar is tevens in zijn werking afhankelijk van de andere twee samenstellende delen (Reverda, 2004). Anders gezegd is er naast de markt en de staat de sfeer van de vrijwillige associatie. Die bevat verenigingen, pressiegroepen, sociale bewegingen, kerken, soms ook informele netwerken, familierelaties en de non-profitsector. Deze sfeer van vrijwillige associatie wordt inmiddels gezien als een essentieel onderdeel van de samenleving.

De staat houdt zich bezig met het ordenen van de samenleving door het ontwikkelen van wet- en regelgeving: de rechten en plichten van burgers worden gedefinieerd. De markt genereert via onderlinge concurrentie handel en bedrijvigheid om te voorzien in materiële zekerheid en voorspoed. De burgermaatschappij tenslotte, bestaat uit zin- en betekenisvolle instituties. Die ontwikkelen zich voortdurend doordat en terwijl mensen er hun individuele en collectieve identiteit aan ontlenen. Staat, markt en burgermaatschappij zijn de samenstellende delen van de democratische driehoek, die alle drie in het ideale geval even veel gewicht hebben. Als er

in een samenleving geen sprake is van enige dominantie van de een ten opzichte van de andere dan is er sprake van optimale ontwikkeling (Zijderveld, 1999).



**Figuur 1, De democratische driehoek (Zijderveld, 1999)**

Vandaag de dag wordt er gesproken over een te groot wordende overheid of zelfs over een ‘obesitas overheid’ (Schmitz, 2011).

De *civil society*, door Habermas (1984) de leefwereld genoemd, zou niet alleen maar een onderscheid maken tussen hetgeen er tussen de staat en de markt te vinden is, maar het zou ook een sfeer zijn waarbinnen een communicatieve competentie beoefend en geoefend wordt die op alle mogelijke gebieden van het maatschappelijk leven inzetbaar zou zijn. Er worden verhalen verteld over datgene wat bepaalde groepen of personen in het leven meemaken. Maar het gaat ook over de waarden die mensen met elkaar gemeen hebben, om de identiteit die ze aan anderen toeschrijven en om de manier waarop ze hun onderlinge solidariteit vormgeven (Habermas, 1984). Daarnaast zouden de niet-politieke organisaties die zich in de burgermaatschappij bevinden vitaal zijn voor de democratie (Putnam, 2000). Volgens Putnam (2000) dragen deze organisaties in belangrijke mate bij aan het sociaal kapitaal, het vertrouwen en de gedeelde waarden en helpen zo de samenleving bijeen te houden.

De *civil society* bestaat volgens Van den Brink et al. (2012) uit een zestal kenmerken:

1. Inzetten op vrijwilligheid;
2. Communicatief handelen;
3. Informaliteit en betekenissen;
4. Sociale ongelijkheden;
5. Persoonlijke betrekkingen;
6. Waarden en gevoelens.

Het domein waar mensen vrijwillig zelf acties ondernemen is dus de *civil society*. Deze sfeer van vrijwillige associatie wordt gezien als een essentieel onderdeel van de samenleving, welk vandaag de dag steeds actueler wordt in de discussie over de noodzaak van een tegenwicht voor de te groot gegroeide overheid. Aangezien dit onderzoek zich zal richten op de

verhouding tussen de burger en de overheid, zal de sfeer van de markt verder niet worden meegenomen in dit onderzoek.

## **2.2 Civic society**

Tegenover de leefwereld staat de systeemwereld, oftewel de *civic society*. De systeemwereld is alles wat mensen ontwikkeld hebben aan instellingen en structuren op gebieden als economie, politiek, onderwijs, wetenschap, overheid, gezondheidszorg, verzorgingsstaat, rechtspraak, enzovoort. Het is dus een buitengewoon ongelijksoortige verzameling van systemen en subsystemen (Habermas, 1984). De systemen worden ook wel gezien als bureaucratische organisaties (Weber, 1922). Schmitz (2011, p.19) omschrijft de *civic society* als volgt: “De civic society is het domein waar mensen actie ondernemen onder aansturing van de overheid of in relatie tot de overheid.”

### **2.2.1 Bureaucratische organisaties**

Het eigen karakter van de systeemwereld is al vroeg door de sociale wetenschap onderkend. Dat blijkt uit de theorie die Max Weber aan het begin van de twintigste eeuw met betrekking tot het verschijnsel ‘bureaucratie’ ontwikkelde. Volgens Weber (1922) is bureaucratie een specifiek soort organisatie die men zowel bij overheden als bij grootschalige ondernemingen en maatschappelijke organisaties kan aantreffen en die de volgende eigenschappen vertoont:

1. Betaalde werknemers;
2. Arbeidsdeling en specialisaties;
3. Formele regels en procedures;
4. Functionele hiërarchie;
5. Zakelijke verhoudingen;
6. Rationele machtsmiddelen.

Het is opvallend te noemen dat op elk van de zes punten die een bureaucratische organisatie kenmerken, leefwereld en systeemwereld tegenover elkaar staan (Van den Brink et al., 2012). Van den Brink et al. (2012) geven wel aan dat deze tegenstellingen nooit allemaal of volledig in de realiteit zijn terug te vinden. Het gaat bij de tegenstellingen van leefwereld en systeemwereld om een theoretisch onderscheid dat empirisch gesproken om enige relativering vraagt.

De sfeer die tegenover de *civil society* (leefwereld) staat, is dus de *civic society* (systeemwereld). In de *civic society* ondernemen burgers actie onder aansturing van of in relatie tot de overheid. De vrijwillige associatie waarin communicatief gehandeld wordt, wat in de *civil society* centraal staat, heeft hier plaatsgemaakt voor zakelijke verhoudingen, waarin bureaucratie centraal staan. In de volgende paragraaf zullen we zien dat de tegenstellingen in deze sferen steeds vaker zorgen voor spanning tussen de burger en de overheid.

Soort <i>society</i>	Uitleg
<b><i>Civil Society</i> (leefwereld)</b>	Vrijwillige associatie in de samenleving buiten het systeem van de overheid, waarbij vrijwilligheid en communicatief handelen centraal staan.
<b><i>Civic Society</i> (systeemwereld)</b>	Burgers nemen actie onder aansturing van of in relatie tot de overheid, waarbij bureaucratie centraal staat.

Tabel 3, De *civil* en de *civic society*

### 2.3 Botsende werelden

Sinds de jaren tachtig is de spanning tussen burger en bestuur aan het groeien (Van den Brink et al., 2012). Dit heeft volgens de auteurs te maken met de verschillen tussen de werelden waarin zij functioneren. De gevoelsmatige, persoonlijke en organische leefwereld kan een welkome compensatie vormen voor het rationele, zakelijke en arbeidsmatige functioneren in de systeemwereld en andersom. Volgens Van den Brink et al. (2012) leidde het contrast tussen leefwereld en systeemwereld voorheen voor moderne burgers zelden tot echte moeilijkheden. Zij schakelden vrijwel dagelijks tussen beide situaties heen en weer. Dit ging zonder problemen omdat beide werelden in ruimtelijk, sociaal en temporaal opzicht van elkaar gescheiden waren (Van den Brink et al., 2012). Bovendien werden de bureaucratieën die zich in het kader van de verzorgingsstaat ontwikkelden door grote groepen van de bevolking aanvaardbaar geacht. Maar sinds enkele decennia loopt de spanning tussen beide werelden op. Dit komt volgens de schrijvers vooral voort uit algemene tendensen zoals de toename van het opleidingspeil, andere betekenissen die mensen aan betaald werk toekennen en de hogere eisen die men aan de (semi)publieke dienstverlening stelt (Van den Brink et al., 2012).

Door de toenemende spanningen tussen beide werelden is een samenwerking dus niet zo gemakkelijk te realiseren. In de volgende paragraaf zal het duidelijk worden dat de werelden niet alleen met elkaar botsen, maar dat ook de belangen die beide werelden willen behartigen met het nastreven van actief burgerschap met elkaar botsen.

### 2.4 Botsende belangen

Lokale overheden zijn steeds actiever op zoek naar manieren om de burger te betrekken bij het publieke domein. Je zou denken dat het niet zo moeilijk is om de burger actief te laten participeren, aangezien de burger, die steeds hogere eisen stelt aan de publieke dienstverlening, nu zelf invulling kan geven aan haar eigen leefomgeving. Het actief participeren door de burger in de eigen leefomgeving kan dus worden gezien vanuit twee verschillende belangen: vanuit het belang van de systeemwereld en vanuit het belang van de leefwereld. In deze paragraaf zal het duidelijk worden dat deze belangen met elkaar kunnen botsen.

#### 2.4.1 Het belang van de overheid

In het bestuursakkoord 2011-2015 (Rijksoverheid, 2011) heeft de regering besloten dat de overheid zich tot haar kerntaken moet beperken. De overheid moet krachtig, klein en

dienstverlenend worden. De taken dienen hierbij zo dicht mogelijk bij de burger te worden belegd. De regering heeft dit besluit genomen, aangezien de overheid haar overheidsfinanciën op orde wil maken en de economie wil versterken. Met het decentraliseren van overheidstaken denkt het kabinet dat er twee miljard euro bespaard kan worden. Daarnaast denkt het kabinet dat de overheid door decentralisatie krachtiger kan functioneren, doordat beleid en bestuur dicht bij de burgers komt te staan. De gemeenten krijgen hierdoor steeds meer taken die zij zelf uit moeten voeren. Zo wil het kabinet de gemeente verantwoordelijk maken, naast de al bestaande taken, voor de jeugdzorg, de ondersteunende zorg aan huis vanuit de AWBZ (Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten) en de Participatiewet, die het wetsvoorstel Werken naar Vermogen vervangt (Rijksoverheid, 2013). Gemeenten krijgen zo meer te zeggen over onderwerpen die dicht bij hun inwoners staan en de Rijksoverheid kan hierdoor kleiner worden (RMO, 2010b).

House of Performance heeft in samenwerking met de Universiteit Twente (2012) een onderzoek verricht naar de doorwerking van de landelijke bezuinigingen naar de gemeentelijke bezuinigingen. De vijftiengrootste gemeenten (G25) van Nederland moeten in 2014 gezamenlijk 1,23 miljard euro bezuinigd hebben. Dit vraagt een flinke inspanning van de gemeenten en haar bestuurders. De wijze waarop men deze bezuinigingen gaat realiseren is bepalend voor het succes en de duurzaamheid van deze operatie. In het onderzoek hebben zij gekeken naar wat effectieve methoden zijn om deze bezuinigingen aan te pakken. Niet alle inkomsten en uitgaven van een gemeente zijn direct beïnvloedbaar. Over het algemeen kan gesteld worden dat alleen op de algemene dekkingsmiddelen een grote mate van invloed kan worden uitgeoefend (HoP & UT, 2012). De komende jaren lopen de algemene dekkingsmiddelen terug, waardoor er binnen de Nederlandse gemeenten bezuinigd moet worden. In het onderzoek noemen zij verschillende categorieën waarop gemeenten zouden kunnen bezuinigen. Het versoberen, verminderen of schrappen van gemeentetaken is hier één van. Cameron (1994) sluit in zijn artikel hier goed op aan. Hij beweert dat het betrekken van burgers, klanten en instellingen, waarbij een duidelijke communicatie voorop staat, een succesfactor is om om te gaan met bezuinigingen. Het betrekken van burgers bij overheidstaken of het laten overnemen van gemeentetaken door burgers, zou daarom een succesvolle mogelijkheid zijn om als gemeente effectief om te gaan met bezuinigingen. Het betrekken van de burger wordt dan gezien in het belang van de overheid: de overheidsfinanciën kunnen zo op orde worden gebracht en het bestuur wordt slagvaardiger.

#### **2.4.2 Het belang van de burger**

Het betrekken van de burger bij bestuurlijke beslissingen kan ook gezien worden vanuit het belang van de burger. Zo stelt de Britse theoloog en politicoloog Phillip Blond (2010) dat de burger op deze manier een centrale rol kan gaan spelen in de maatschappij, waardoor de leefbaarheid van de wijk verbeterd kan worden, bewoners de mogelijkheid krijgen om zich te ontwikkelen en de betrokkenheid van de burger binnen zijn eigen leefomgeving wordt vergroot. Blond wil met zijn ideeën een maatschappij verwezenlijken waar de burger het weer voor het zeggen heeft en waar er wordt gedacht vanuit de leefwereld. Hij geeft aan dat overheden té liberalistisch zijn gaan denken: de liberalen kunnen niet voorkomen dat de

armen nog armer worden en de socialisten creëren een sociaal vangnet waar de mensen die weinig bijdragen leveren aan de gemeenschappelijke sociale waarden niet gestimuleerd worden om te verbeteren. Blond wil van een consumptiemaatschappij naar een productiemaatschappij, waarbij het niet draait om het creëren van winst maar om het creëren van *'social value': the Big Society*.

De motivatie om als burger actief te participeren in de maatschappij is in deze tijd echter niet vanzelfsprekend. Blond (2010) geeft aan dat de huidige verzorgingsstaat er voor zorgt dat de burger 'lui' is geworden. Bij problemen lost het systeem je problemen op en er is weinig tot geen stimulans om uit de problemen te geraken en te verbeteren. Hierdoor zijn bij de burger de sociale waarden om actief te participeren op de achtergrond geraakt. Burgers moeten weer leren om van waarde te zijn binnen de maatschappij en gaan inzien dat dit een positieve invloed heeft op de eigen leefomgeving, de eigen persoonlijke ontwikkeling en de positie in de maatschappij.

Er dient dus rekening gehouden te worden met de verschillende doelen die nagestreefd worden met het actief participeren door de burger in de samenleving. Het denken vanuit de leefwereld is namelijk een doel in het belang van de burger. De burger zal hierdoor een prominentere rol krijgen binnen de maatschappij, waardoor de leefbaarheid in de leefomgeving verbeterd kan worden, bewoners de mogelijkheid krijgen om zich te ontwikkelen en de betrokkenheid van de burger binnen de eigen leefomgeving wordt vergroot. Het op orde krijgen van de overheidsfinanciën is een doel in het belang van de overheid. De overheid zal door de actieve rol van de burger minder taken hoeven uit te voeren en bespaart hiermee dus op kosten. Deze verschillende doelen zijn nogal tegenstrijdig, wat een hindernis kan zijn bij het uitdragen van het doel om de burger een meer centrale positie te geven in de samenleving. De burger zal namelijk de actieve participatie eerder omarmen als het doel in het belang is van de burger zelf. Focust het doel zich teveel op het belang van de overheid, dan zal de burger minder snel tot niet bereid zijn om actief te participeren: er is tenslotte geen meerwaarde voor hen te behalen.

## **2.5 Deelconclusie**

Het werd in dit hoofdstuk duidelijk dat er steeds vaker gestreefd wordt naar een actievere rol voor de burger in de samenleving. Het werd duidelijk dat de burger zich in de organische leefwereld begeeft en de overheid in de bureaucratische systeemwereld. De samenwerking tussen deze werelden is niet altijd even makkelijk: beide werelden en de belangen die de werelden nastreven kunnen behoorlijk met elkaar botsen. Het actief participeren door de burger kan hierdoor worden gezien in het belang van de systeemwereld (de overheidsfinanciën worden op orde gebracht) en in het belang van de leefwereld (de burger krijgt een centrale positie in de maatschappij). Aangezien de systeemwereld steeds vaker een actieve rol op zich neemt om de burger te motiveren om een actieve rol aan te nemen, dient het systeem rekening te houden met het doel dat zij hiermee nastreven: burgers zullen namelijk alleen actief gaan participeren als er gehandeld wordt in hun belang.

### **3. Ontwikkelingen in de publieke sector**

De welzijnsprofessional, welk in dit onderzoek een centrale positie inneemt, opereert vanuit een welzijnsorganisatie in de systeemwereld. Binnen de welzijnssector zijn door de jaren heen verschillende verschuivingen te onderscheiden, die er toe hebben geleid dat de verantwoordelijkheid voor het verwezenlijken van deze publieke taak steeds aan andere actoren werden toegekend. In dit hoofdstuk zullen deze ontwikkelingen worden behandeld, zodat het duidelijk wordt met welke ontwikkelingen de welzijnsorganisatie en de welzijnsprofessional te maken hebben gehad en met welke ontwikkelingen het welzijnswerk op dit moment rekening dient te houden, zodat ook zij betrokken blijven bij de samenleving.

#### **3.1 Verschuiving in publieke taken**

Het denken over publieke taken of voorzieningen van algemeen belang is door de eeuwen heen veranderd. Waar er eerder nauwelijks werd gedacht in termen van publiek of privaat, zorgde de ontwikkeling van de moderne staat voor een scherper onderscheid. De grens was en is echter beweeglijk. Zaken die we nu als vanzelfsprekend bij de overheid verwachten, waren eerder onbetwistbaar in particuliere handen. Verschillende taken zijn in de loop der jaren door zowel overheid, markt als samenleving of een combinatie daarvan uitgevoerd (Wagenaar, 2011).

De sociale problemen van de negentiende eeuw hebben de grondslag gelegd voor de moderne verzorgingsstaat. De snelle opkomst van industrieën in Nederland zorgden voor slechte leefomstandigheden en bestaansonzekerheid onder de bevolking, gecreëerd door de barre werkomstandigheden en slechte hygiëne. Inwoners waren zelf verantwoordelijk voor het kunnen voorzien in hun eigen levensonderhoud en waren voornamelijk afhankelijk van naasten. Kerkelijke instellingen schoten bij wanneer dit nodig was, echter was deze hulp niet voldoende (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2012). De gangbare gedachte was dat de overheid zich niet met deze taken hoorde te bemoeien: een uitvloeisel van de nachtwakersstaat van de periode ervoor. De overheid hield zich enkel bezig met taken die particulieren niet konden verzorgen, zoals defensie, politie en dijkbewaring (SCP, 2012). Vanaf de twintigste eeuw veranderde dit beeld langzaam. De Nederlandse overheid voerde collectieve zorgarrangementen in, waardoor arbeid, welzijn en inkomen werden herverdeeld onder de bevolking, als reactie op de barre leefomstandigheden van haar inwoners (Trommel & van der Veen, 2004). Met deze invoering is de eerste stap richting de moderne verzorgingsstaat gezet.

In de periode na de Tweede Wereldoorlog maakte de verzorgingsstaat een verdere ontwikkeling door. Meer collectieve voorzieningen werden ingevoerd op het gebied van zorg, sociale zekerheid en onderwijs, met als reden de collectieve voordelen die de stelsels zouden opleveren (SCP, 2012). De nieuwe vorm van overheidsinterventie werd gerechtvaardigd vanuit een paternalistisch gedachtegoed, waarbij de overheid verantwoordelijk is voor de minderbedeelden in de maatschappij. Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau (2012) was voor deze periode kenmerkend dat de Nederlandse overheid veranderde van een nachtwakersstaat in 'vadertje staat'. In deze periode werden de collectieve voorzieningen



uitgebreid naar de gehele bevolking, in plaats van dat dit enkel toegespitst was op de werknemers in de industrie. Nieuwe voorzieningen als bijstandsuitkeringen, vrijwillige verzekeringen, en verplichte verzekeringen werden ingevoerd (SCP, 2000).

De opkomst van de verzorgingsstaat kan vanuit verschillende perspectieven worden beschreven. Ten eerste wordt de verzorgingsstaat gezien als reactie op maatschappelijke ontwikkelingen, namelijk dat de zorg en armoedebestrijding niet meer overgelaten konden worden aan liefdadigheidsorganisaties, en dat de overheid hier een belangrijke rol in zou moeten spelen. Een ander perspectief is dat de verzorgingsstaat de marktimperfecties opvangt. De collectieve voorzieningen zouden namelijk veel voordelen hebben voor de gehele bevolking en zouden hierdoor de productiviteit van het gehele land bevorderen (SCP, 2012). Ook kan de opkomst van de Nederlandse verzorgingsstaat worden gezien vanuit een juridische hoek: namelijk de wettelijke verantwoordelijkheid van de staat om zorg te dragen over haar inwoners.

### **3.1.1 De rol van de markt en de burger**

Jarenlang werd de verzorgingsstaat gezien als oplossing voor de bestaande sociale problematiek. Na twee grote economische crises in 1973 en 1981 probeerde de overheid meer taken aan de markt over te laten. Dit zou namelijk voor een efficiëntere productie van diensten en producten zorgen. Ook werd de hoogte van sociale uitkeringen aangepast om het eigen initiatief van burgers te stimuleren. Aangezien de overheid minder te besteden had, werd een beroep gedaan op het eigen initiatief van de burgers. Van de burgers werd voor het eerst burgerschap verwacht (Raad van het Openbaar Bestuur, 2012), wat inhoudt dat burgers zich op een bepaalde manier bijdragen aan een betere maatschappij waar elk lid een menswaardig leven kan leiden. Hoe burgerschap wordt ingevuld, is vaak afhankelijk van de ideologische achtergrond van de burger. In deze tijd, de jaren tachtig en negentig, kwam de verzorgingsstaat met haar uitgebreide takenpakket steeds meer onder druk te staan. De verzorgingsstaat zou inwoners te afhankelijk maken van de staat, zou fraudegevoelig zijn en zou het eigen initiatief van burgers niet stimuleren (SCP, 2012). Deze kritiek leidde tot veranderingen binnen de overheid. Zo werd de verzorgingsstaat afgeslankt en werd geprobeerd burgers minder afhankelijk te laten zijn van de diensten en producten van de overheid. Ook de visie op de rol van de overheid veranderde. Zo zou de overheid burgers moeten ondersteunen om hun eigen weg te vinden. Ook zou de overheid de marktwerking moeten bevorderen. Een andere visie op de rol van de overheid is dat de overheid de verantwoordelijkheid die zij draagt zou moeten delen met haar burgers en maatschappelijke organisaties (SCP, 2012).

De markt werd steeds vaker als oplossing gezien voor problemen die de overheid niet kon oplossen. Steeds meer werd ingespeeld op marktprikkels, marktwerking en privatisering (Tonkens, 2008). Uitvoeringsorganisaties werden op afstand van de overheid geplaatst, zodat zij meer als particuliere opdrachtnemers konden functioneren. Ook maatschappelijke organisaties gingen mee in de trend en probeerden door schaalvergroting en professionalisering efficiënter te gaan werken (Van der Meer et al., 2011; Hoogenboom,

2011). Zeker na de kredietcrisis (2007, 2008) en de latere schulden crises werd langzaam meer nadruk gelegd op de negatieve gevolgen van het marktdenken. De markt werd niet in staat geacht om recht te doen aan het publieke karakter van publieke taken, maar ook de overheid kon niet adequaat op nieuwe ontwikkelingen in en behoeften van de samenleving inspelen. De focus verschoof daarmee weer meer naar de maatschappij, naar burgers en hun verbanden (Raad voor het openbaar bestuur, 2012). Steeds vaker werd gekeken naar wat zij zelf konden doen en steeds nadrukkelijker werd getracht burgers in de positie te brengen om verantwoordelijkheid voor zichzelf en hun omgeving te nemen. Burgers dienden zelfredzamer te worden, ook op financieel gebied. Tonkens (2008) stelt dat, in die tijdsperiode, zelfredzame ondernemers als ideale burgers werden gezien. De in 2007 ingevoerde Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) staat wellicht symbool voor die omslag. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012) noemt als doel van die wet “dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Dat is de onderlinge betrokkenheid tussen mensen. En als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente.”

Het zwaartepunt van de verantwoordelijkheid voor publieke taken is door de jaren heen dus verschoven. Veel taken die we nu als overheidstaken omschrijven, zijn ooit begonnen als particulier initiatief. Vervolgens is de eindverantwoordelijkheid voor publieke taken, via gemeenten, steeds meer bij de Rijksoverheid komen te liggen. Die voerde die taken samen met verzuilde maatschappelijke organisaties uit. Vanaf de jaren '80 van de twintigste eeuw werd ook steeds vaker naar de markt gekeken. Private partijen zouden publieke taken efficiënt, en dus goedkoop, kunnen uitvoeren. De laatste jaren is men echter (deels) teruggekomen van die nadruk op samenwerking met de markt. Daarvoor in de plaats is een sterkere focus op de samenleving, op individuele burgers en hun verbanden gekomen. Tot op heden is het echter niet goed gelukt de relatie tussen overheid en de burger, met in het verlengde daarvan het bewonersinitiatief, opnieuw vorm te geven.

## **3.2 Maatschappelijke organisaties**

Deze paragraaf richt zich op publieke taken die door maatschappelijke organisaties worden uitgevoerd. Het zogenaamde ‘maatschappelijk middenveld’ heeft in Nederland traditioneel een sterke en markante positie. Maatschappelijke organisaties – de sociale verbanden waarbinnen groepen van burgers zich organiseren – verzorgen in ons land al sinds decennia tal van publieke taken. Enkele dominante maatschappelijke ontwikkelingen zoals ontzuiling, individualisering en professionalisering hebben de sterke positie van het middenveld minder vanzelfsprekend gemaakt.

### **3.2.1 Het maatschappelijk middenveld**

Het breed georganiseerde particuliere initiatief wordt aangeduid als ‘maatschappelijk middenveld’. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid wijst in zijn advies *Vertrouwen op burgers* op de mooie definitie die de Vlaamse overheid aan maatschappelijk middenveld geeft als “de diversiteit aan instellingen, organisaties en sociale bewegingen

waarbinnen burgers maatschappijgerichte activiteiten ondernemen” (WRR, 2012b, p. 29). Mede door de verzuilde indeling van de samenleving heeft het maatschappelijke middenveld in het verleden een sterke positie in ons land kunnen opbouwen. Veel maatschappelijke organisaties representeerden een zuil uit de samenleving. Mensen waren massaal lid van de organisaties uit hun zuil. De elites van die organisaties deden vervolgens zaken met elkaar en zochten het compromis om het verdeelde Nederland bestuurbaar te houden. Op het moment dat de ontzuiling inzette, hadden middenveldorganisaties zulke sterke posities kunnen opbouwen dat zij inmiddels ongemerkt deel waren gaan uitmaken van de systeemwereld. Zij verloren aanvankelijk daarom niet aan invloed als gevolg van de ontzuiling.

Toen die ontzuiling doorzette en veel organisaties in het maatschappelijk middenveld hun representativiteit verloren, institutionaliseerden veel van de organisaties op het maatschappelijk middenveld ook in formele zin. De overheid ‘kapselde’ ze in: door wetgeving kregen ze bijvoorbeeld een formele positie en de overheid ging veel van die instellingen financieren. Wie betaalt wil ook invloed op het beleid en dus kregen politiek en bestuur op die manier veel te zeggen. Veel middenveldorganisaties werden op die manier stap voor stap verstatelijkt. Een belangrijk gevolg daarvan was dat maatschappelijke organisaties zich niet meer konden opstellen als tegenkracht van politiek en bestuur: ze waren immers zelf een semi-publieke organisatie geworden (WRR, 2012b).

Het dominante denken van New Public Management kreeg rond de jaren tachtig ook invloed op het functioneren van veel maatschappelijke organisaties. De overheid plaatste deze organisaties die voorheen nog voortkwamen uit particulier initiatief op afstand en verplichtte ze te voldoen aan effectiviteits- en efficiëncynormen. Niet de vrijwilligers en oorspronkelijke oprichters van de verenigingen of stichtingen bevolkten daarom nog de maatschappelijke organisaties, maar hoogopgeleide professionals. De verbinding met burgers werd daardoor kwetsbaar, merkt de WRR (2012b) in navolging van Putnam (2000) daarover op.

Een andere ontwikkeling zet die verbinding verder onder druk. Omdat steeds meer besluiten op een internationaal niveau worden genomen, zijn veel voormalige middenveldorganisaties zich internationaal gaan organiseren. Het nationale en zeker het lokale niveau kan daardoor verder uit beeld raken (Raad voor het openbaar bestuur, 2012).

De verstatelijking, professionalisering en internationalisering hebben het karakter van het maatschappelijk middenveld duidelijk veranderd. Dat heeft vergaande consequenties gehad voor de maatschappelijke worteling van middenveldorganisaties. In het verleden lag de kracht van maatschappelijke organisaties juist in de korte afstand tot de samenleving, nu zijn die organisaties losgeraakt van hun oorspronkelijke wortels.

### **2.2.2 Voor wie werken we?**

Veel maatschappelijke organisaties schipperen tussen enerzijds de overheid (de systeemwereld) die zij impliciet zien als hun opdrachtgever en anderzijds de dwingende logica van de markt die zij leidend laten zijn voor hun werkwijze. Het derde domein, dat van

de samenleving (de leefwereld), hebben zij vaak niet of onvoldoende in het vizier, terwijl juist daar hun belangrijkste afnemers zijn te vinden. Het sluit aan bij analyse van de WRR (2012a, p. 33) over de ordening tussen overheid, markt en samenleving: “bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken zijn overheid en markt al te vaak als twee oplossingsperspectieven gepresenteerd, waarbij het alternatief van de samenleving uit het oog is verloren.” Dit heeft er voor gezorgd dat maatschappelijke organisaties te veel losgeweekt zijn van de mensen voor wie zij hun publieke taak uitvoeren: de burger in de leefwereld.

De weg die maatschappelijke organisaties van de samenleving via de overheid naar de markt hebben bewandeld was in veel opzichten goed en nodig. Tegelijkertijd zijn ze ontheemd geraakt: ze zijn van de overheid noch de markt en de samenleving is uit het zicht geraakt. Er zal een nieuwe stap moeten worden gezet om de verbinding met de samenleving te herstellen.

### **3.3 Welzijnsorganisaties**

De organisatie die nauw betrokken is bij maatschappelijke participatie is de welzijnsorganisatie. Ook deze maatschappelijke organisatie is bezig om zijn eigen positie in de maatschappij te ‘herontdekken’. Volgens De Boer en Van der Lans (2011a) is de toekomst van de welzijnsorganisatie namelijk allerm minst zeker en voldoet het welzijnswerk in zijn huidige vorm niet meer. In deze paragraaf wordt er dieper ingezoomd op de geschiedenis van het welzijnswerk, zodat het duidelijk wordt met welke ontwikkelingen het welzijnswerk te maken heeft.

#### **3.3.1 Het welzijnswerk**

Jos van der Lans is naast cultuurpsycholoog en publicist ook voorzitter van de Stichting Eropaf!. In zijn gelijknamige boek ‘Eropaf!’ (2010) is Van der Lans op zoek naar een verklaring voor de lage status van welzijnswerkers op de professionele statusladder. In zijn werk beschrijft hij de geschiedenis van het welzijnswerk.

##### ***3.3.1.1 Welzijnswerk als onmaatschappelijkheidsbestrijding***

De geschiedenis van het welzijnswerk, of ook wel sociaal werk genoemd, werd in de jaren zeventig en tachtig gezien als een langdurige poging tot disciplineren, als het onder de duim krijgen van de potentieel opstandige arbeidersklasse die door gedreven vertegenwoordigers van de betere stand bij de les van de burgerlijke beschaving moest worden gebracht (Van der Lans, 2010). Volgens Van der Lans (2010) is het verleden van het sociaal werk vooral te omschrijven als een eeuwenlang college zedenpreken en fatsoensrakkerij, kernachtig samengevat door woorden als ‘onmaatschappelijkheidsbestrijding’ of ‘beschavingsoffensief’. Van der Lans (2010) geeft aan dat het echte sociale werk pas begon toen men zich van dit paternalisme wist te bevrijden en men met een onbevangen, begrijpende blik naar mensen kon kijken en men ging werken aan hun emancipatie.

De eerste wetenschappelijke kritische noot over de onmaatschappelijkheidsbestrijding werd gekraakt door Herman Milikowski. Hij schreef eind jaren vijftig het proefschrift ‘Sociale

aanpassing, niet-aanpassing en onmaatschappelijkheid' (later onder de nieuwe titel 'Lof der onaangepastheid') op basis van een onderzoek in Leidse volkswijken. Milikowski verzette zich tegen de verplichte aanpassing van de 'onderlaag' door de 'bovenlaag' van de samenleving, alsof deze laatste het patent zou hebben op de 'juiste levenswijze'. Volgens Milikowski zou onmaatschappelijkheid net zo goed een typering kunnen zijn voor 'de bovenlaag' die bewoners in volksbuurten in slechte omstandigheden gevangen houden.

### **3.3.1.2 Welzijnswerk in de groei**

Vanaf het midden van de jaren zestig veranderde er veel in Nederland. Na de Tweede Wereldoorlog werd het autoritaire karakter van gezaghebbers aan de kaak gesteld en werd de vrijheid gevierd. Burgers verzamelden zich in actiegroepen en eisten massaal het recht op om zelf te bepalen hoe zij hun levens, hun werk, hun studie, hun buurt vorm wilden geven. Ook de welvaartsgroei zorgde er voor dat mensen meer materiële mogelijkheden kregen om hun eigen leven in te richten. Daarmee ontsnapten ze langzaam maar zeker aan de sociale verbanden van buurten, kerk en klasse waarin hun levens tot op dat moment waren vastgezet. (Van der Lans, 2010). In deze nieuwe culturele context groeide de verzorgingsstaat naar een ongekende omvang. In de eerste helft van de twintigste eeuw werd het sociaal hulpbetoon feitelijk uitgevoerd door vrouwen uit de betere kringen, die zich met veel betrokkenheid en vaak op vrijwillige basis inspanden om 'de onderlaag' de weg te wijzen naar een beter leven. In de tweede helft van de jaren zestig werd deze hulp een massale beroepsmatige bezigheid (Van der Lans, 2010).

Door de welvaartsgroei en de uitdijende publieke sector werd het maatschappelijk werk in een hoog tempo uitgebreid met opbouwwerkers, jeugd- en jongerenwerkers, welzijnswerkers, vormingswerkers, bijstandmaatschappelijk werkers en jeugdhulpverleners. In de jaren zeventig vormden de sociale professionals de snelst groeiende beroepsgroep. De hulpverlening was niet meer gericht op 'aanpassing' maar op 'zelfontplooiing'. "Het was niet langer óver mensen praten, maar mét mensen praten", aldus Van der Lans (2010, p. 30).

### **3.3.1.3 Welzijnswerk trekt zich terug**

In een periode van een paar jaar werd echter het welzijnswerk van vliegwiel voor maatschappelijke participatie en kritisch engagement tot een overbodige luxe verklaard. Het boek van Hans Achterhuis (1979) 'De markt van welzijn en geluk', werd vaak als bewijsvoering aangehaald. Achterhuis opende het vuur op al die professionals die zichzelf werk verschaften. Volgens Achterhuis was het niet zozeer de vraag van mensen die het hulpaanbod bepaalde, maar werd de vraag bepaald door de professionals zelf. Het werk van de welzijnsprofessionals was niet langer puur engagement, maar ook eigenbelang. Professionals mochten zich dus niet boven hun doelgroep verheffen, maar ze mochten er ook niet langer naast gaan staan: ze moesten afstand nemen (Van der Lans, 2010).

Steeds meer professionals trokken zich langzaam maar zeker terug op kantoor. Wie een beroep op hen deed, werd geacht – uit vrije wil – naar hen toe te komen. Waar het

‘aanspreken’ van burgers door maatschappelijke instanties ooit direct en vanzelfsprekend was, stuitte dat aanspreken na de antiautoritaire revolutie van de jaren zestig steeds meer op weerstand (Van der Lans, 2010). Het huiselijk domein waar de welzijnsprofessional van oudsher zijn werkgebied van maakte, werd de uitvalbasis voor een nieuwe privacyethiek van zelfbeschikking en autonomie. Meer en meer werden de individuele vrijheden gewaarborgd in juridische aanspraken en rechten. Van der Lans (2010) omschrijft dit in zijn boek als volgt: “De voordeur werd een barrière, een grensstation tussen het private en het publieke” (p. 31).

Elke vorm van opdringerigheid, van sturen, van richting geven raakte in de jaren tachtig besmet. Het werd gezien als een gebrek aan professionele afstandelijkheid. Niet de professional mocht het voortouw nemen, het initiatief moest bij de mensen zelf komen te liggen. Eigen initiatief en zelfredzaamheid stonden voorop, de professional moest dat slechts in goede banen leiden en waar mogelijk faciliteren (Van der Lans, 2010).

#### ***3.3.1.4 Welzijnswerk als bureaucratie***

In het begin van de jaren tachtig was het neoliberalisme in opkomst, de verzorgingsstaat was niet langer een zegen, maar een probleem. Mensen werden gepamperd ‘van de wieg tot het graf’ en de eigen verantwoordelijkheid werd daardoor belemmerd (Canon Sociaal Werk Nederland, 2009). Elco Brinkman, destijds de CDA-minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC) en navolger van deze beweging, vond dat het welzijnswerk niet in Den Haag geregeld moest worden, maar dat gemeenten en belangenorganisaties dat zelf goed konden doen. Daar was het dicht bij de burgers, waar het vooral veel efficiënter georganiseerd kon worden. Dit had tot gevolg dat er een golf van reorganisaties werd ingezet. Per gemeente bloeiden een of meerdere grote welzijnskoepels op. Deze schaalvergrotinggolf was niet per definitie efficiënt. Er moest geregistreerd worden, informatiesystemen werden opgezet, controlesystemen werden ontwikkeld, functiewaarderingssystemen werden opgetuigd, automatiseringssystemen werden ingevoerd, waardoor de bijbehorende bureaucratie groeide (Van der Lans, 2010).

Geert van der Laan (2006) omschrijft in zijn boek ‘Maatschappelijk werk als ambacht’ dit proces van een groeiende bureaucratie als een reeks van ontkoppelingen: het uit elkaar trekken van wat bij elkaar hoort. Het gaat om ontkoppelingen van deel en geheel, van professional en organisatie, van beleid en uitvoering, van denken en doen, van generalist en specialist. In de organisatorische modernisering wordt zodoende alles gefragmenteerd en gespecialiseerd, en daarmee wordt de bijl aan de wortel van het ambachtelijke van het sociaal werk gezet, omdat het ambachtelijke juist per definitie in staat gesteld moet worden om verschillende handelingsperspectieven te overwegen en zo nodig te verbinden. Het handelen binnen de systeemwereld komt centraal te staan, in plaats van het handelen in dienst van de leefwereld.

### **3.3.1.5 Welzijnswerk in tijden van burgerkracht**

Vandaag de dag spreekt men over het ‘legitimiteitsprobleem’ waarmee de welzijnssector kampt (RMO, 2009a en 2010a). Het welzijnswerk zou zich, zoals te lezen is in de vorige paragraaf, teveel richten op de wensen en verwachtingen vanuit de systeemwereld, terwijl het welzijnswerk zijn oorsprong vindt in de leefwereld en de afnemers van de diensten zich ook in deze wereld bevinden. De samenleving ziet het welzijnswerk steeds meer als een onderdeel van het bureaucratische systeem en heeft hierdoor nog maar weinig binding met het huidige welzijnswerk (De Boer & Van der Lans, 2011a). “Instellingen komen allemaal uit de boezem van de *civil society* en zijn door de overheid opgezogen en later richting de markt geduwd. Daar horen deze instellingen helemaal niet thuis, en dus moeten ze zich nu opnieuw positioneren. We dienen daarom weer te starten bij de *civil society*” (De Boer & Van der Lans, 2013, p. 18).

Het welzijnswerk staat dus voor de opdracht om zichzelf opnieuw te positioneren in de veranderende maatschappij, waarbij de verbinding met de samenleving zal moeten worden hersteld. De Boer en Van der Lans geven in een interview voor het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (nr. 1, 2013, p. 16-19) aan dat er geweldig veel dynamiek in de samenleving zit en dat dit gebruikt kan worden om het welzijnswerk opnieuw te positioneren: door de burger een actieve en centrale rol te geven in de maatschappij. De Boer en Van der Lans noemen deze kracht uit de samenleving ‘burgerkracht’. Het welzijnswerk zal deze kracht in de samenleving moeten ondersteunen als een ‘facilitair bedrijf voor sociaal burgerschap’ (De Boer & Van der Lans, 2011b). In hun essay (2011a) bespreken zij dan ook deze ‘nieuwe logica’ van het welzijnswerk. De functies van de welzijnssector liggen volgens hen op twee gebieden: het zorgen voor de meest kwetsbaren in de samenleving en het vormgeven van onderlinge verbanden tussen burgers. Er zullen waarschijnlijk altijd kwetsbare mensen zijn bij wie directe professionele (overheids)interventies noodzakelijk zijn, maar dat moet volgens De Boer en Van der Lans eerder het sluitstuk dan het vertrekpunt zijn. Het vertrekpunt is dat mensen onderling meer kunnen betekenen voor kwetsbare burgers. De Boer en Van der Lans (2011b) pleiten daarom voor een ‘ander’ type professionaliteit binnen dit ‘nieuwe’ welzijnswerk:

Er is een nieuwe professionaliteit nodig waarbij kwetsbare mensen niet zozeer aan een beroepskracht worden verbonden om verandering in hun situatie te bewerkstelligen, maar vooral aan elkaar, aan lotgenoten, bekenden, vrienden, familie, aan burgers die bereid zijn om mee te werken. Dat is het kunstje waarin het welzijnswerk zou moeten uitblinken. Ervoor zorgen dat mensen tot elkaar komen en stappen kunnen zetten, elkaar kunnen ondersteunen en initiatief kunnen nemen (p.24).

De Boer en Van der Lans (2011a) zien ook een nieuwe rol voor de welzijnsprofessionals. Volgens hen “zijn de welzijnsprofessionals van de toekomst generalisten die in de beste tradities van het sociaal werk staan en zich concentreren op ‘*social case work*’ en gemeenschapsontwikkeling” (De Boer & Van der Lans, 2011a, pp. 46-60). Het beroep wordt hierdoor teruggegeven aan de professionals en de regie wordt teruggegeven aan de

samenleving. De leefwereld is daarmee de bron van alle acties gericht op het versterken van de eigen leefomgeving, zoals het binnen het oorspronkelijke welzijnswerk ook bedoeld was.

### **3.4 De welzijnsprofessional**

Binnen het welzijnswerk bestaan er verschillende soorten welzijnswerkers (of sociaal werkers). In deze paragraaf zullen de verschillende soorten welzijnswerkers kort worden toegelicht, waarna er dieper wordt ingezoomd op de welzijnswerker die betrokken is bij maatschappelijke participatie en hierdoor centraal staat binnen dit onderzoek: de opbouwwerker.

#### **3.4.1 Generalisten en specialisten**

Sociaal werkers dienen volgens Scholte et al. (2012) de verbinding te maken tussen individuele behoeften, vrijwillige inzet en collectief aangeboden diensten en voorzieningen. Sociaal werkers zetten zich in op de versterking van de zelfredzaamheid van burgers. Bij verschillende welzijnsorganisaties gaat dit versterken van de zelfredzaamheid samen met interventies gericht op samenlevingsopbouw (Scholte, Sprinkhuizen, & Zuithof, 2012). Sociaal werkers die dit soort interventies uitvoeren, typeren Scholte et al. (2012) als generalisten. Volgens hen sluiten deze generalisten aan bij de leefwereld van burgers en bewegen ze zich tegelijk in de systeemwereld van organisaties en (lokale) overheden. Zij putten uit verschillende kennisdomeinen, zijn bekend met relevante wet-, regelgeving en procedures, interveniëren op diverse leefgebieden en zijn daarnaast deskundig op het gebied van samenlevingsopbouw. Binnen de generalisten is er een denkbeeldige lijn te trekken tussen de hulp- en dienstverlening (maatschappelijk werker, sociaal pedagogisch hulpverlener) en de samenlevingsopbouw (opbouwwerker, jeugd- en jongerenwerk) (Scholtze, Sprinkhuizen & Zuithof, 2012).

Naast de generalisten werken ook specialisten in het brede domein van sociaal werk: de psycholoog, de pedagoog, de jurist, de sociaaljuridische dienstverlener, de psychiater, de creatief therapeut, de sociaalpsychiatrisch verpleegkundige en de arts. Deze professionals hebben diepgravende kennis van één of enkele specifieke kennisdomeinen (Scholte, Sprinkhuizen, & Zuithof, 2012).

#### **3.4.2 De opbouwwerker**

Zoals in de inleiding van dit onderzoek al kort werd aangehaald, zijn het volgens Denters et al. (2013) vooral de ‘frontlijnwerkers’ binnen het welzijnswerk die een grote betrokkenheid hebben met de samenleving. Onder ‘frontlijnwerkers’ verstaan zij “participatiemakelaars, buurtregisseurs, opbouwwerkers, buurtbeheerders en andere professionals die dicht bij de bewoners staan om de initiatiefnemers te ondersteunen in hun bijdragen aan een leefbare wijk” (p. 35). Deze frontlijnwerkers valt onder de hiervoor genoemde categorie ‘generalisten’. In deze paragraaf zal de generalist die nauw betrokken is bij maatschappelijke participatie, de generalist samenlevingsopbouw, centraal staan. Er zal eerst kort worden stilgestaan bij de



geschiedenis van het opbouwwerk in Nederland en bij de actuele ideeën over de rol van deze ondersteunende welzijnsprofessional.

### **3.4.2.1 De veranderende positie van de opbouwwerker**

Joop Willemse (2012) geeft in zijn boek ‘Anders kijken’ aan dat toen de vermindering van cohesie in sommige wijken en andere woonvormen in Nederland een probleem werd, er allerlei initiatieven van de kant van burgers en de overheid ontstonden om hierin verbetering aan te brengen.

Het opbouwwerk in Nederland dateert volgens Willemse (2012) vanaf de tijd waarin verstedelijkingsprocessen in Drenthe en de ingebruikneming en bevolking van de Noordoostpolder van overheidswege met sociale zorg werden omgeven. Na de oorlog werden elders in het land door opbouwwerkers processen begeleid, die te maken hadden met de verstedelijking van het platteland, de immigratie in Flevoland en de komst van veel nieuwe woonwijken in de steden als antwoord op de woningnood die door de oorlog was ontstaan. Deze opbouwwerkers probeerden een bijdrage te leveren aan de gemeenschapszin van de bewoners, hun belangen te behartigen en op allerlei manieren te bevorderen dat mensen in hun oude of nieuwe woonomgeving konden aarden (Willemse, 2012).

De jaren zeventig van de twintigste eeuw waren volgens Willemse (2012) de gouden jaren voor het opbouwwerk. Zowel in oude als in nieuwe wijken werd aandacht geschonken aan mensen in de wijk. Het was de tijd van de maakbare samenleving en de regeringsperiode van Den Uyl: welzijnswerk stond hoog in het vaandel.

Na 1978 ging het hard met de afbraak van het opbouwwerk. Individuele hulpverlening mocht blijven bestaan, maar de aandacht voor de gemeenschap en voor de collectiviteit had geen prioriteit meer. In minder dan tien jaar werd vrijwel al het bestaande opbouwwerk wegbezuinigd (Willemse, 2012).

Tijdens het derde kabinet-Lubbers (1989-1994) werd onder leiding van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken Ien Dales een beleidsontwikkeling ingezet onder de naam ‘sociale vernieuwing’. Het doel hiervan was aan de verpaupering en verloedering van bepaalde stadswijken en aan de steeds scherper wordende tweedeling in de samenleving een halt toe te roepen. Het ging daarbij om het renoveren van huizen, de fysieke en sociale herstructurering van buurten, pogingen om de criminaliteit terug te dringen, het voortzetten of opnieuw in het leven roepen van jeugd- en jongerenwerk, vormen van volwasseneneducatie, integratie-inspanningen ten behoeve van de verschillende in één wijk samenwonende autochtone en allochtone bevolkingsgroepen en het garanderen van een fundamenteel voorzieningenniveau (Willemse, 2012). “Het ging om vitalisering en potenties, om de kwaliteiten van burgers, die meer en beter ingezet konden worden, om de betekenis van de directe leefomgeving en de betrokkenheid van mensen hierbij en om een integrale aanpak van beleid met een grotere inbreng van burgers” (De Waal, 2001, p. 161).

Het huidige protestedenbeleid en lokaal sociaal beleid zijn als een voortzetting te beschouwen van wat destijds onder de vlag van sociale vernieuwing is ingezet. Het vierde kabinet-Balkenende, dat in 2007 aantrad, heeft de verbetering en ontwikkeling van achterstandswijken tot speerpunt gemaakt en er een aparte minister voor Wonen, Wijken en Integratie voor benoemd. De opbouwwerker heeft hierin plaatsgemaakt voor de wijkmanager, die de zakelijke en agogische aspecten van de wijkontwikkeling met elkaar moest verbinden (Willemse, 2012).

#### ***3.4.2.2 Vanuit het systeem terug naar de leefwereld***

De Boer en Van der Lans (2011a, 2011b, 2013) kwamen in de vorige paragraaf al aan bod over de centrale rol die de burger volgens hen dient te spelen in de samenleving. Zij hadden het over de ‘nieuwe logica’ van het welzijnswerk. Binnen deze ‘nieuwe logica’ hebben zij ook een visie op de nieuwe rol van de welzijnsprofessional: de professional dient zich te richten op het versterken van de leefbaarheid in de samenleving, waarbij de leefwereld de regie heeft (De Boer & Van der Lans, 2011a). De opbouwwerker die dus eerst de koppeling vormde tussen de systeem- en de leefwereld, dient zich nu dus weer dienstbaar op te stellen in het belang van de leefwereld.

Als we de historie van het opbouwwerk langslopen, lijkt het er op dat de opbouwwerker vanuit zijn werkzaamheden in het belang van de leefwereld steeds dieper de systeemwereld in is getrokken, omdat hij taken moest gaan uitvoeren die door de overheid in sociaal beleid waren ontwikkeld. De opbouwwerker was in eerste instantie dus de belangen van de leefwereld aan het behartigen, toen diende hij de belangen van de systeemwereld te koppelen aan de belangen van de leefwereld, waarbij er nu weer een ontwikkeling zichtbaar is naar het voorop stellen van de belangen van de leefwereld.

### **3.5 Deelconclusie**

In dit hoofdstuk werd het duidelijk dat het zwaartepunt van de verantwoordelijkheid voor publieke taken door de jaren heen is verschoven. De verstatelijking, professionalisering en internationalisering hebben het karakter van het maatschappelijk middenveld veranderd. Door deze ontwikkelingen is het welzijnswerk op afstand komen te staan van de samenleving, terwijl in het verleden de kracht van dit werk juist te vinden was in de korte afstand tot de samenleving. De grootste afnemer, de burger, is hierdoor vervreemd geraakt van het welzijnswerk. Het welzijnswerk zal daarom opnieuw de verbinding moeten zoeken met de samenleving, waarbij de leefwereld weer de regie krijgt: binnen het welzijnswerk moeten de ideeën vanuit de leefwereld weer leidend worden, niet de ideeën vanuit het systeem. Het welzijnswerk zal de ‘burgerkracht’ moeten gaan faciliteren. Hier ligt een kans voor de welzijnsprofessional die nauw betrokken is bij de maatschappelijke participatie door burgers: de generalist samenlevingsopbouw, oftewel in dit onderzoek: de opbouwwerker.

In het vorige hoofdstuk hebben we echter kunnen zien dat het nastreven van actief burgerschap gezien kan worden vanuit twee belangen die van invloed kunnen zijn op de

motivatie van de burger om te participeren: vanuit het belang van de overheid en vanuit het belang van de burger. In de literatuur zijn er daarom ook verschillende maatschappelijke participatievormen beschreven waar de opbouwwerker bij betrokken kan worden: participatievormen waar de leefwereld de eigenaar van is en een participatievorm waar de systeemwereld de eigenaar van is. In het volgende hoofdstuk worden deze verschillende vormen en het bijbehorende eigenaarschap verder toegelicht en zal het duidelijk worden dat het eigenaarschap van de participatie invloed heeft op de vorm van de maatschappelijke participatie.

## **4. Het eigenaarschap van de maatschappelijke participatievormen**

Bij het oplossen van maatschappelijk vraagstukken wordt er steeds vaker gezocht naar een samenwerking tussen de systeem- en de leefwereld: een horizontale samenwerking tussen overheden, burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties (Van der Heijden, 2010). Binnen deze samenwerking dient de burger een centralere positie in te nemen in de maatschappij, zodat aan de ene kant de overheidsfinanciën op orde worden gekregen, en aan de andere kant de burger meer invloed krijgt binnen zijn eigen leefomgeving.

Er zijn in de literatuur verschillende participatieconcepten terug te vinden waarin de burger en de mate van participatie in de samenleving centraal staan. De concepten die in dit onderzoek zijn onderzocht zijn ‘burgerparticipatie’ en ‘zelfsturing’. Bij burgerparticipatie staat de mate van participatie binnen het publieke domein centraal. Er is in dit onderzoek binnen het concept van burgerparticipatie een onderscheid gemaakt tussen het burgerinitiatief en het overheidsinitiatief. Bij zelfsturing staat het proces om te komen tot overeenstemming tussen maatschappelijke partijen centraal: het zelfsturingproces.

In dit hoofdstuk zijn deze concepten verder ontleed, zodat overeenkomsten en verschillen helder worden. Ook wordt het duidelijk dat de verschillende participatievormen elk een andere eigenaar kent: de leef- of de systeemwereld. Wat er in dit hoofdstuk onder ‘eigenaarschap’ wordt verstaan zal in paragraaf 4.1.2.1 verder worden toegelicht.

### **4.1 Burgerparticipatie**

Om het onderscheid tussen burgerparticipatie en zelfsturing te kunnen maken, is het goed om terug te blikken op de historie van burgerparticipatie (Gudde, 2008).

Het begrip burgerparticipatie kwam opzetten in de jaren zeventig van de vorige eeuw. De eerste generatie burgerparticipatie werd gekenmerkt door het inspraakmodel. Inspraak is inmiddels een wettelijk vastgelegd recht en regelt de mogelijkheid voor burgers om te reageren nadat een bestuursbesluit is genomen, maar voordat het definitief is. De tweede generatie burgerparticipatie begon in de jaren negentig. Het is de fase van interactieve beleidsvorming en coproductie. De overheid organiseert de interactie waarbij burgers de mogelijkheid krijgen om het beleid van de overheid mede vorm en inhoud te geven. Deze vorm van burgerparticipatie wordt momenteel veel toegepast in de besluitvorming. De derde generatie burgerparticipatie is relatief jong: vanaf 2000 zien we dat burgers in toenemende mate initiatieven nemen en deze vervolgens al dan niet voorleggen aan de overheid. Bij de derde generatie burgerparticipatie ligt het initiatief bij de burgers. Zij zetten zich actief in voor de leefbaarheid in hun straat, dorp of wijk. Uitgangspunten bij derde generatie participatie zou moeten zijn dat burgers leidend zijn op de inhoud, maar ook in het proces: burgers die een idee hebben voeren dit vervolgens ook grotendeels zelf (samen met andere burgers) uit, waarbij de gemeente kan participeren (Wijdeven T. v., 2012).

	Vorm van burgerparticipatie	Periode
1e generatie	Inspraak  Door mondige burgers afgedwongen mogelijkheid te reageren op beleid gemaakt door de overheid. Is vervolgens wettelijk vastgelegd recht geworden.	Jaren 70 tot nu toe
2 <sup>e</sup> generatie	Interactieve beleidsvorming en coproductie  Burgers krijgen in vroege fase gelegenheid het beleid mede vorm te geven.	Begin jaren 90 tot nu toe
3 <sup>e</sup> generatie	Burgerinitiatief, eigen verantwoordelijkheid en faciliterende overheid  Burgers nemen zelf het heft in handen (zelforganisatie). Hun aanpak is er een van onderop: ze hebben een idee en voeren dit zelf uit.	Begin van deze eeuw tot nu toe

**Figuur 1, Drie generaties burgerparticipatie (uit T. van de Wijdeven (2012) van Lenos et al., 2006)**

#### **4.1.1 Burgerparticipatie: de definitie**

In de literatuur zijn verschillende definities te vinden van het concept burgerparticipatie. In verschillende onderzoeken ligt de nadruk van de participatie op de interactieve beleidsvorming en coproductie (tweede generatie burgerparticipatie), op het burgerinitiatief (derde generatie burgerparticipatie), of een combinatie van beide.

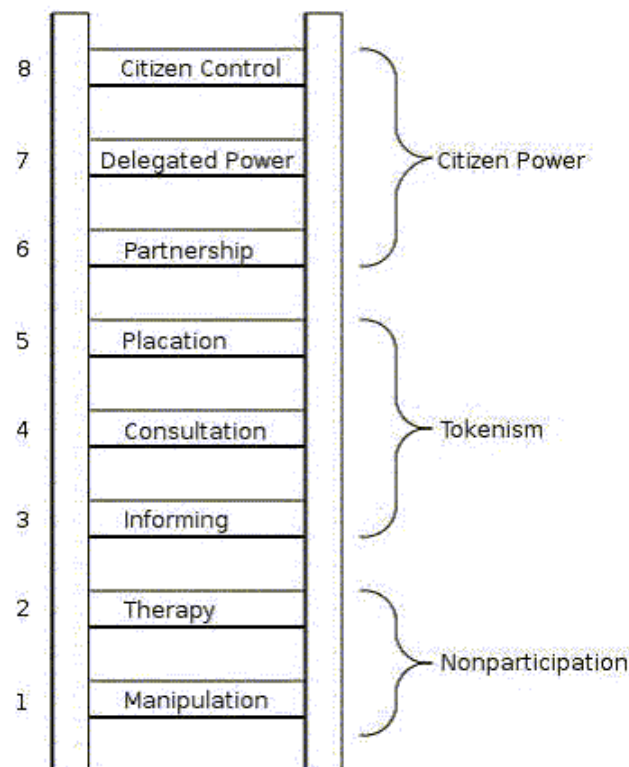
De betekenis die door Boogers (2010) wordt gegeven aan het begrip burgerparticipatie combineert beide vormen:

Burgerparticipatie beperkt zich niet tot de deelname aan het politieke proces, maar wordt verbreed naar alle manieren waarop mensen beslissen over hoe het publieke domein (de samenleving, de leefomgeving) eruit komt te zien (p.43).

Burgers kiezen dus om te participeren binnen de interactieve beleidsvorming als ze de overheid willen beïnvloeden en voor een burgerinitiatief als ze bijvoorbeeld iets willen organiseren voor de kinderen in de buurt (SCP, 1994). Omdat deze definitie zowel de tweede als de derde generatie burgerparticipatie beschrijft, zal deze definitie in dit onderzoek worden gehanteerd.

### 4.1.2 De participatieladder

De verschillende vormen van participatie worden vaak aangeduid met behulp van de participatieladder. De participatieladder is in 1969 geïntroduceerd door Sherry Arnstein (1969). De ladder wordt vaak gebruikt als empirisch analyse-instrument, om de mate van 'politieke participatie' aan te geven (Graaf, 2007). Sherry Arnstein legt het begrip participatie uit in termen van invloed en macht en vertaalt dit in de participatieladder. Arnstein onderscheidt in totaal acht treden op deze ladder (zie figuur).



**Figuur 2, De Participatieladder van Arnstein (1969)**

De acht treden splitst Arnstein op in drie groepen: 'Nonparticipation' (treden 1 en 2), 'tokenism' (treden 3, 4 en 5) en 'citizen power' (treden 6, 7 en 8). Zoals het woord 'nonparticipation' aangeeft gaat het niet om 'echte participatie'. Volgens De Graaf (2007) ligt de nadruk bij deze niveaus op het leren en het bijbrengen van vaardigheden bij de participanten.

De Graaf (2007) geeft aan dat 'tokenism' het best vertaald kan worden met 'symboliek'. Volgens Arnstein hebben participanten de mogelijkheid om hun stem te laten horen en wordt er naar hen geluisterd, maar hebben participanten te weinig macht waardoor er (nagenoeg) geen garantie is dat er daadwerkelijk iets met hun input wordt gedaan. Dit geldt volgens De Graaf vooral voor de niveaus 'informing' en 'consultation'. 'Placation' is een hogere mate van 'tokenism', omdat de participanten mogen meebeslissen over een besluit. Ze zijn daardoor in staat om te adviseren, maar de 'power holders' behouden het recht om de uiteindelijke beslissing te nemen.

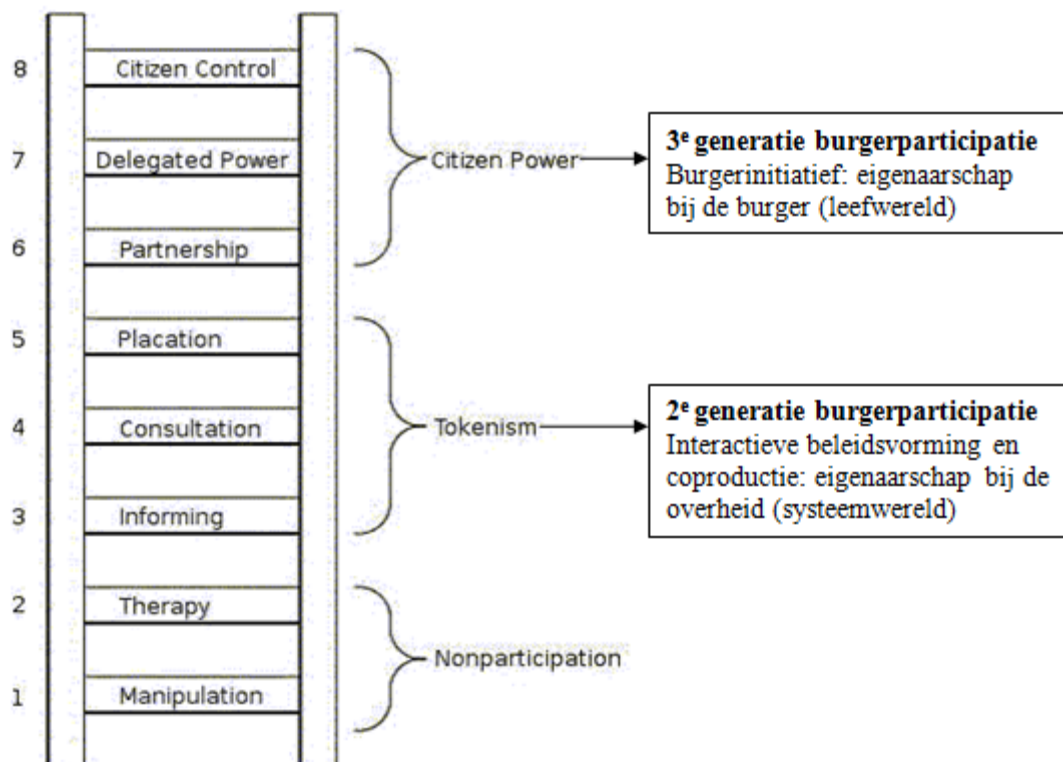
De drie hoogste treden van de ladder, ‘*citizen power*’, vertegenwoordigen de hoogste mate van invloed op de besluitvorming door burgers. In een ‘*partnership*’ hebben belanghebbenden de mogelijkheid om te onderhandelen met de ‘*power holders*’. De ‘*power*’ wordt verdeeld doordat verantwoordelijkheden worden verdeeld. De burgers hebben de macht en dragen de verantwoordelijkheid voor een project of een programma. Het hoogste niveau ‘*citizen control*’ gaat nog verder. De burgers hebben volledige toezicht op het project of het programma, inclusief de planning, het beleid en het management ervan. Er is geen tussenkomst van eventuele geldverstrekkers.

#### 4.1.2.1 Macht wordt eigenaarschap

In dit onderzoek zal de term ‘macht’ worden vervangen door de term ‘eigenaarschap’. Eigendom betekent in dit verband niet ‘bezitten’, maar je verantwoordelijk voelen voor de ontwikkeling van het thema of de activiteit, en daar al je kracht en energie aan geven. ‘De macht hebben’ klinkt namelijk nogal dictatoriaal, terwijl in veel van de participatievormen juist gezocht wordt naar een bepaalde mate van samenwerking en overeenstemming tussen de verschillende maatschappelijke partijen. De term ‘eigenaarschap’ wordt daarom in dit onderzoek als meer passend ervaren.

#### 4.1.2.2 De participatieladder en de generaties burgerparticipatie gecombineerd

Als we de generaties van burgerparticipatie toevoegen aan de participatieladder van Arnstein (1969), zien we dat de treden van *citizen power* overeen komen met de derde generatie burgerparticipatie en de treden van *tokenism* overeen komen met de tweede generatie burgerparticipatie.



Figuur 3, De generaties van burgerparticipatie gekoppeld aan de treden van de participatieladder

Binnen de derde generatie burgerparticipatie bezit de burger (leefwereld) het eigenaarschap, net als binnen de treden van *citizen control*. De burgers nemen zelf het heft in handen: ze hebben een idee en voeren dit zelf uit. Hierbij kan de overheid faciliterend optreden.

De tweede generatie burgerparticipatie sluit aan op de treden van *tokenism*, omdat bij deze generatie van participatie de burger wordt betrokken bij de besluitvorming van de overheid, waarbij de overheid het recht behoudt om de uiteindelijke beslissing te nemen. Het eigenaarschap van deze tweede generatie burgerparticipatie ligt dus bij de overheid (systeemwereld).

#### **4.1.3 Burgerinitiatief en overheidsinitiatief**

De derde generatie burgerparticipatie wordt veelal vormgegeven door middel van een burgerinitiatief. Het burgerinitiatief zal in dit onderzoek niet gezien worden als het recht om als burger na het verzamelen van voldoende handtekeningen een punt op de agenda van de volksvertegenwoordiging te plaatsen, maar zal worden gezien als de verschuiving van het initiatief in het publieke domein van overheid naar burger. De burger begint onverplicht een actie ten behoeve van anderen of de samenleving en vraagt de overheid om te participeren, als dat nodig is (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010). Denters et al. (2013) geven aan dat het vooral collectieve activiteiten zijn die zich richten op het verbeteren van de kwaliteit van de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Deze participatie is vorm van *citizen power* aangezien de burger zelf het heft in handen neemt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van het initiatief.

Hendrik Wagenaar (2011) heeft voor zijn essay ‘De Stille Revolutie: Democratie van Onderop’ onderzoek verricht naar burgerinitiatieven. Wagenaar is er tijdens dit onderzoek achtergekomen dat burgerinitiatieven over een viertal kenmerken beschikken:

- Burgers dragen daadwerkelijke verantwoordelijkheid voor het ontwerpen en uitvoeren van probleemoplossingen;
- Burgerinitiatieven ontstaan doorgaans uit woede en conflict;
- Burgerinitiatieven komen voort uit concrete problemen in de onmiddellijke leefomgeving;
- Bij burgerinitiatieven staat de overheid niet buitenspel, maar wordt er, indien nodig, gezocht naar samenwerking (met bestuurders, ambtenaren en uiteenlopende maatschappelijke partijen).

Een burgerinitiatief is volgens Custers en Schmitz (2012) niet direct een initiatief dat alleen door burgers gestart kan worden. Volgens hen is juist de systeemwereld in veel gevallen de initiator van deze initiatieven. Overheden en maatschappelijke organisaties starten een initiatief, nadat zij een probleem gesignaleerd hebben welk de leefbaarheid of de solidariteit in de leefwereld zou aantasten (Hurenkamp et. al., 2006). Zij brengen vervolgens het initiatief onder de aandacht van de burgers en stimuleren hen om actief te participeren binnen het



initiatief. De acties die naar aanleiding hiervan door de burgers worden ondernomen, verlopen onder aansturing van de overheid of in relatie tot de overheid.

Dat de systeemwereld zelf initiatieven opstart, met als doel om de burger actief te laten participeren binnen de eigen leefomgeving, sluit aan op de eerder genoemde belangen die de overheid heeft om de burger actief te laten participeren. Doordat taken of projecten deels of geheel uitgevoerd worden door burgers, hoeft de overheid dit niet of in ieder geval minder zelf te doen. Hierdoor worden er binnen de overheid kosten bespaart en brengt het hen een stap in de richting om de overheidsfinanciën op orde te krijgen.

Het zal in dit geval verwarrend zijn om de term burgerinitiatief te blijven gebruiken, aangezien dit suggereert dat de burger het initiatief heeft genomen. Als een initiatief gestart wordt door de systeemwereld, zal de term ‘overheidsinitiatief’ daarom meer passend zijn. Het overheidsinitiatief zal in dit onderzoek, in eerste instantie, niet worden gezien als een vorm van *citizen power*, zoals bij een burgerinitiatief wel het geval is, maar als een vorm van *tokenism*. Het initiatief wordt namelijk niet gestart door de burger zelf, maar door de overheid. Het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid over het initiatief liggen dan bij de systeemwereld, waarbij zij zal proberen om de burger actief te betrekken, zodat het initiatief een coproductie wordt. Het kan zijn dat het overheidsinitiatief goede aansluiting vindt bij de wensen van de burger, waardoor de overheid het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid over het initiatief kan overdragen aan de burger. Hierdoor kan het overheidsinitiatief uiteindelijk toch een burgerinitiatief worden, en dus een vorm van *citizen power*. Het tegenovergestelde kan ook gebeuren: het overheidsinitiatief vindt geen draagvlak binnen de leefwereld, waardoor de door de overheid gewenste maatschappelijke participatie door burgers uitblijft. Het initiatief zal daarom geen stand houden als een vorm van *tokenism* en geheel verdwijnen.

## 4.2 Zelfsturing

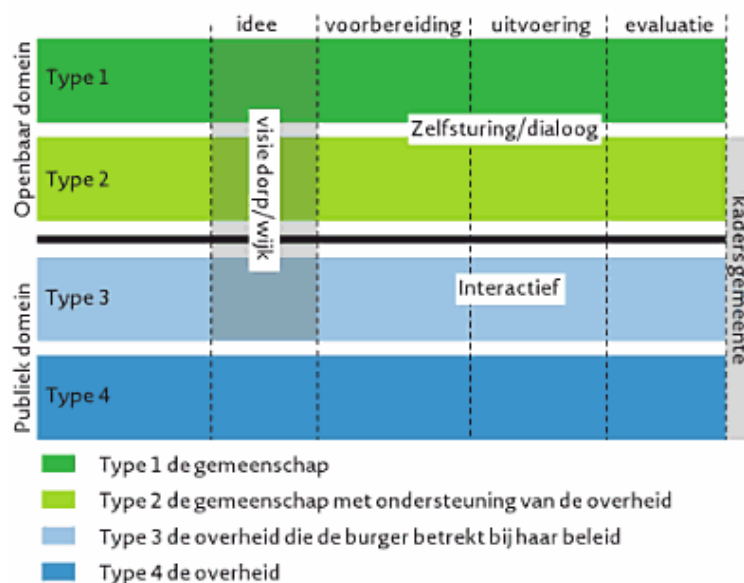
Een ander concept waarbij de burger een centrale positie inneemt in de maatschappij, is het concept van ‘zelfsturing’.

Zelfsturing kent drie achterliggende theorieën (zie bijlage voor de uitgebreidere beschrijving van deze theorieën): de communicatieve zelfsturingstheorie van Arnold Cornelis, de theorieën van de Duitse wetenschapper Jürgen Habermas en het sociaal constructionisme (ook wel sociaal constructivisme genoemd). Samenvattend kan er gezegd worden dat binnen zelfsturing de leefwereld centraal staat. Binnen deze leefwereld wordt communicatie gezien als de manier om gezamenlijk een nieuwe identiteit te ontwikkelen met aandacht voor de toekomst, zowel voor de individuele personen als voor de samenleving als geheel. Door communicatief te handelen wordt gedeeld begrip bewerkstelligd bij alle partijen die invloed kunnen hebben op de directe leefwereld van de burger, waarbij er vertrouwd wordt op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen kunnen van de leefwereld. Dit vraagt om een andere manier van denken bij de burger, de overheid en maatschappelijke partners: van projectmatig

naar procesmatig denken. In paragraaf 4.2.1 zal er dieper worden in gegaan op deze andere manier van denken.

In de gemeente Peel en Maas wordt sinds 1996 gewerkt volgens de principes van zelfsturing. Ontwikkelingen en gebeurtenissen die plaats vinden in de samenleving, zien zij als het ‘eigendom’ van de burger, waarvoor zij zelf de verantwoordelijkheid nemen (Custers & Schmitz, 2012). Om die eigen positie van de burger in de samenleving inzichtelijk te maken, wordt het onderscheid tussen leefwereld (openbaar domein) en systeemwereld (publiek domein) gemaakt. In het publieke domein staan vooral de overheid en maatschappelijke organisaties aan het roer, terwijl in het openbare domein burgers in dorpen en wijken de initiatiefnemer zijn voor het werken aan een leefbare gemeenschap (Custers & Schmitz, 2012). Custers en Schmitz (2012) hebben dit in het schema van figuur 4 weergegeven.

Custers en Schmitz (2012) onderscheiden binnen het openbaar domein twee typen processen en ontwikkelingen (type 1 en type 2). Type 1 omvat de processen en ontwikkelingen waarbij de burger de leidende actor is. Bij deze processen hebben overheid en maatschappelijke organisaties geen rol. Bij type 2 zijn eveneens de burgers aan zet, maar spelen overheid en maatschappelijke organisaties een ondersteunende rol. De communicatie binnen deze leefwereld is hier gericht op overeenstemming tussen de betrokkenen. Het proces dat zich binnen type 1 en type 2 afspeelt wordt gezien als zelfsturing.



**Figuur 4, Interactief beleid en zelfsturing (Custers & Schmitz, 2012, p. 27)**

Binnen het publiek domein onderscheiden Custers en Schmitz (2012) ook twee typen processen en ontwikkelingen (type 3 en type 4). Type 3 omvat de processen en ontwikkelingen waarvoor de overheid de verantwoordelijkheid draagt en waar burgers via interactief bestuur worden betrokken bij het vormgeven van de inhoud. Dit type ontwikkelingen en processen worden gezien als de tweede generatie burgerparticipatie: interactieve beleidsvorming en coproductie. Type 4 omvat processen waar de overheid exclusief verantwoordelijk voor is en waar zelfs sprake is van ‘gelegitimeerd autoritair

handelen' door de overheid. De communicatie met de burger binnen deze systeemwereld is hier gericht op resultaat.

#### 4.2.1 Verhouding tussen burgers, overheid en maatschappelijke partners

Binnen zelfsturing is het van belang dat bij iedere fase in het proces en bij iedere activiteit burgers, maatschappelijke organisaties en gemeente zich afvragen in welke verhouding ze tot



Figuur 5, De gouden driehoek (Custers & Schmitz, 2012, p. 32)

zijn wederkerig aan elkaar. Belangrijk is wel om te realiseren dat deze driehoek vooral geldt voor processen en activiteiten in het openbaar domein (de leefwereld). Niet elk onderwerp leent zich namelijk voor zelfsturing en blijft toch echt de verantwoordelijkheid van de overheid (Custers & Schmitz, 2012).

elkaar staan, waar de verantwoordelijkheden liggen, en of en hoe ze elkaar kunnen aanspreken (Custers & Schmitz, 2012). Door continu met elkaar de dialoog aan te gaan kunnen de partijen samen tot overeenstemming komen.

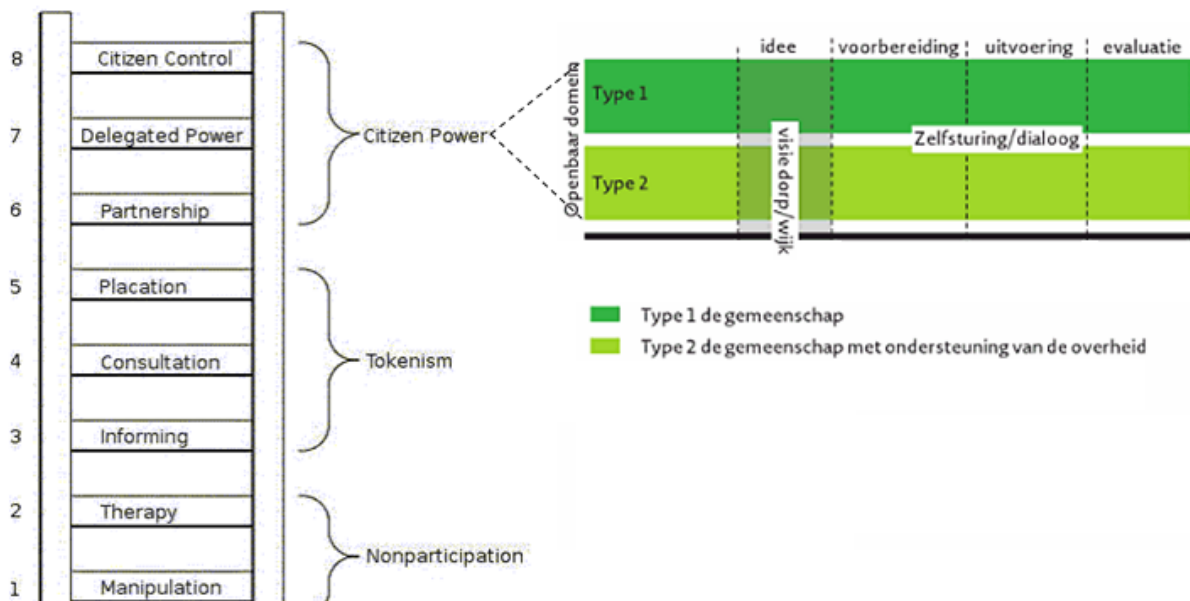
De maatschappelijke verhouding tussen overheid, maatschappelijke organisaties en burgers wordt binnen zelfsturing gedacht in een driehoek. Het communicatief handelen loopt in deze driehoek via de drie zijden en

In de driehoek is te zien dat één van de maatschappelijke partners, de overheid, de regiefunctie heeft. De functie die hier aan de overheid wordt gegeven zorgt voor veel verwarring. Binnen zelfsturing zou namelijk de leefwereld centraal staan en zou de verantwoordelijkheid over de eigen leefomgeving bij de gemeenschap zelf komen te liggen en juist niet bij de overheid. Als we deze lijn doortrekken en in een figuur zouden zetten, zou het logischer zijn als de regiefunctie in de figuur bij de burger ligt. Custers en Schmitz (2012) geven bij de uitleg van de gouden driehoek aan dat regie voeren, in dit geval, betekent dat de overheid verantwoordelijk is om netwerkpartners bij elkaar te brengen teneinde synergie tussen deze partners te bewerkstelligen. Hierdoor kunnen de partners in de samenleving samen een toekomstvisie ontwikkelen en vasthouden, wat binnen zelfsturing een centraal element is. Volgens het concept zelfsturing is er namelijk een omslag nodig in het denken van de maatschappelijke partners: van projectmatig gericht op resultaat (wat het geval is binnen de systeemwereld) naar procesmatig gericht op overeenstemming (wat het geval is binnen de leefwereld). De overheid is er verantwoordelijk voor om het zelfsturingsproces de ruimte te geven en het participatieconcept onder de aandacht te brengen van bewoners, maatschappelijke organisaties, maar ook binnen de overheid zelf. Deze drie partijen dienen op één lijn te komen qua denken en werken om zelfsturing in de samenleving te realiseren. De driehoek geeft volgens Custers en Schmitz (2012) juist aan dat er gedacht dient te worden

vanuit de leefwereld, omdat de burger (in de figuur vermeld als ‘dorp/wijk’) in de top van de driehoek is geplaatst. De term ‘regie’ bij de overheid is daarom een verwarrende woordkeuze en zou daarom beter weggelaten kunnen worden of worden vervangen door ‘zorgt ervoor dat zelfsturing de ruimte krijgt in de samenleving’.

#### 4.2.2 Zelfsturing en de participatieladder

Als ook het zelfsturingsproces gekoppeld wordt aan de participatieladder van Arnstein (1969) (zie figuur 6), is te zien dat het zelfsturingsproces in te delen is in het bovenste deel van deze ladder: *citizen power*. De ideeën die de burger heeft over zijn eigen leefwereld zijn leidend,



Figuur 6, Het zelfsturingsproces gekoppeld aan de participatieladder

waardoor de burger de eigenaar is van deze participatievorm. Je zou dus kunnen denken dat het zelfsturingsproces hetzelfde is als het burgerinitiatief, aangezien deze participatievorm dezelfde positie op de ladder inneemt. In deze paragraaf zal het echter duidelijk worden dat er wel degelijk een verschil te vinden is tussen deze twee participatievormen.

Het zelfsturingsproces wordt vaak vergeleken met de derde generatie burgerparticipatie: het burgerinitiatief. Dit is ook heel begrijpelijk aangezien beide participatievormen de bovenste treden van de participatieladder innemen. De ontwikkelaars van het concept geven hierop dan als reactie dat dit zeker niet het geval is. Het burgerinitiatief zou namelijk in een merendeel van de gevallen geïnitieerd worden door de systeemwereld, terwijl binnen het zelfsturingsproces de leefwereld leidend is (Custers & Schmitz, 2012).

Deze reactie blijft in dit onderzoek niet overeind staan. De ontwikkelaars van zelfsturing doelen in deze reactie namelijk op de initiatieven die door de systeemwereld zijn geïnitieerd, welk eerder in dit onderzoek als ‘overheidsinitiatieven’ zijn geformuleerd. Deze overheidsinitiatieven worden niet gezien als de derde generatie burgerparticipatie, maar als

tweede generatie burgerparticipatie en krijgen hierdoor de positie van *tokenism* op de participatieladder.

Is het zelfsturingproces dan wel te vergelijken met het ‘echte’ burgerinitiatief, waarbij de initiatieven vanuit de leefwereld centraal staan en het eigenaarschap wel bij de leefwereld ligt? Nee, ook dit is niet het geval. Er is namelijk een verschil te onderkennen in karakter tussen de participatievormen: het zelfsturingproces is procesmatig van aard en het burgerinitiatief is projectmatig van aard.

Het zelfsturingproces moet namelijk niet worden verward met de concrete initiatieven die uit dit proces voortvloeien. Elke stap binnen zelfsturing, van het idee via de voorbereiding en uitvoering naar de evaluatie, dient te worden gezien als een proces, waarbij het continu blijven aangaan van de dialoog met betrokkenen centraal staat. Bij elke stap komen de betrokken partijen bij elkaar om af te stemmen wat er nodig is om een idee vanuit de leefwereld vorm te geven, waarbij de partijen gezien worden als gelijkwaardige partners in de samenleving. De toekomstvisie van de burger op de eigen leefwereld is bij elke stap echter wel leidend.

De ideeën die vervolgens vanuit het zelfsturingproces worden omgezet in een concreet initiatief, zijn wel te vergelijken met het burgerinitiatief. Het initiatief is net als het burgerinitiatief projectmatig van aard en gericht op het verbeteren van de leefbaarheid en solidariteit in de directe leefomgeving van de burger. De verantwoordelijkheid, regie, uitvoering en het beheer van dit initiatief is en blijft in handen van de burger, waarbij de overheid en de maatschappelijke organisaties waar nodig wel ondersteuning kunnen bieden, maar het idee niet doodslaan of overnemen. Het concrete, projectmatige initiatief dat voortkomt uit het zelfsturingproces zal in dit onderzoek dus onder de term ‘burgerinitiatief’ vallen.

### **4.3 Burgerparticipatie, zelfsturing en het bijbehorende eigenaarschap**

In dit hoofdstuk zijn de twee maatschappelijke participatieconcepten, burgerparticipatie en zelfsturing, grondig aan bod gekomen. Het bleek dat burgerparticipatie op twee verschillende manieren vormgegeven kan worden: door een projectmatig initiatief dat gestart wordt door burgers zelf, of door een projectmatig initiatief dat gestart wordt door de overheid om burgers te stimuleren om actief deel te nemen aan de samenleving. Verder is gebleken dat zelfsturing gezien dient te worden als een continu proces in de leefwereld, waarbij alle maatschappelijke partijen continu met elkaar de dialoog blijven aangaan om te komen tot overeenstemming. Binnen dit proces zijn alle betrokken partijen gelijkwaardig, maar zijn de ideeën vanuit de leefwereld wel leidend.

In dit hoofdstuk zijn de drie maatschappelijke participatievormen beschreven en gekoppeld aan de participatieladder van Arnstein (1969). Op deze manier is er onderzocht wie zich de eigenaar van de participatievorm mag noemen. Het werd duidelijk dat het burgerinitiatief en het overheidsinitiatief een andere positie op deze ladder innemen. Zo ligt het eigenaarschap

van een burgerinitiatief bij de burger (de leefwereld), waardoor deze vorm werd gekoppeld aan de treden van *citizen power*. Bij het overheidsinitiatief probeert de overheid de burger te betrekken bij het beleid en werd het duidelijk een vorm van interactieve beleidsvoering en coproductie, oftewel de treden van *tokenism* op de participatieladder. Bij dit deel van de participatieladder ligt het eigenaarschap van de participatie bij de overheid (de systeemwereld). Het zelfsturingsproces kreeg net als het burgerinitiatief de positie van *citizen power*, aangezien de ideeën van de burger (leefwereld) gedurende dit proces leidend zijn. Het eigenaarschap van deze maatschappelijke participatievorm komt dus bij hen te liggen. In de vorige paragraaf was al te lezen dat, al hoewel het burgerinitiatief en het zelfsturingsproces wel dezelfde treden op de participatieladder innemen, er een verschil te vinden is tussen deze participatievormen: het burgerinitiatief kent een projectmatig karakter en het zelfsturingsproces kent een procesmatig karakter. Al deze elementen zijn in de volgende tabel weergegeven:

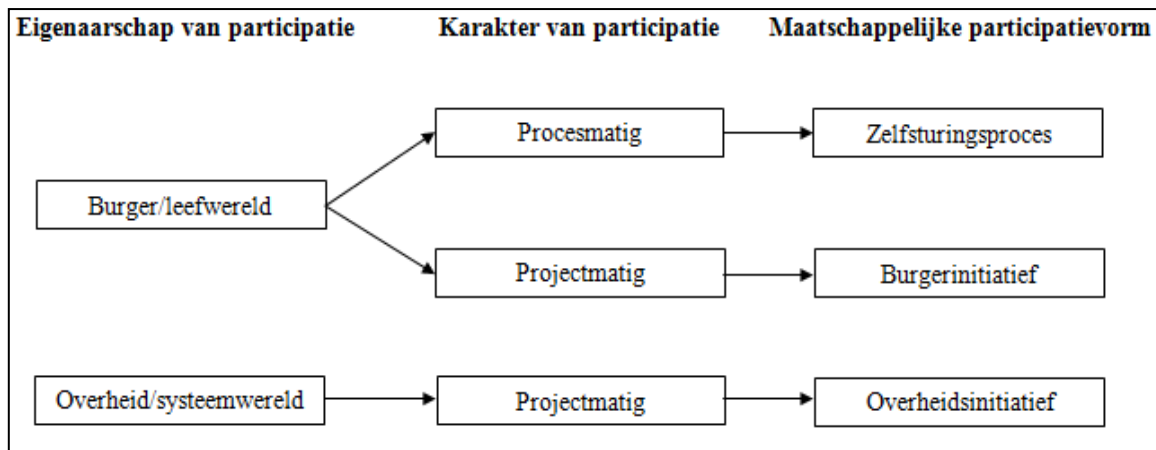
<b>Maatschappelijke participatievorm</b>	<b>Participatietrede</b>	<b>Eigenaarschap</b>
<b>Zelfsturingsproces</b>	<i>Citizen power</i>	Burger/leefwereld
<b>Burgerinitiatief</b>	<i>Citizen power</i>	Burger/leefwereld
<b>Overheidsinitiatief</b>	<i>Tokenism</i>	Overheid/systeemwereld

Tabel 4, De participatievormen en het bijbehorende eigenaarschap

#### **4.4 Eigenaarschap en de invloed op de participatievorm**

Diegene die zich de eigenaar mag noemen van de maatschappelijke participatie is dus in te delen in twee groepen: de burger/leefwereld en de overheid/systeemwereld. In deze paragraaf wordt er gekeken of het eigenaarschap invloed heeft op de vorm van de maatschappelijke participatie, zodat de ondersteunende welzijnsprofessional, die betrokken wordt bij de maatschappelijke participatie, er achter kan komen met welke maatschappelijke participatievorm hij te maken heeft.

Het is allereerst van belang dat er wordt onderzocht welke partij het eigenaarschap in handen heeft. Door vervolgens het karakter van de participatie te definiëren wordt het duidelijk van welke maatschappelijke participatievorm sprake is. Het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie heeft dus wel degelijk invloed op de participatievorm. In figuur 7 zijn de te nemen stappen weergegeven.



Figuur 7, De mate van eigenaarschap en de bijbehorende maatschappelijke participatievorm

#### 4.5 Deelconclusie

In dit hoofdstuk zijn twee concepten behandeld die de burger en de mate van participatie aan de samenleving centraal stellen: burgerparticipatie en zelfsturing. Het werd duidelijk dat deze concepten uit drie vormen van maatschappelijke participatie bestaan: het overheidsinitiatief, het burgerinitiatief en het zelfsturingsproces. Deze drie vormen zijn vervolgens gekoppeld aan de participatieladder van Arnstein (1969) om te achterhalen wie zich de eigenaar mag noemen van de participatievorm. De burger/leefwereld bezit het eigenaarschap van het burgerinitiatief en het zelfsturingsproces, en de overheid/systeemwereld van het overheidsinitiatief. Het eigenaarschap heeft dus invloed op de vorm van de maatschappelijke participatie. De opbouwwerker die wordt betrokken bij de maatschappelijke participatie dient rekening te houden met dit eigenaarschap om te kunnen bepalen met welke participatievorm hij te maken heeft.

De drie maatschappelijke participatievormen zijn in het volgende hoofdstuk gebruikt om een hypothese op te stellen over welke rol de opbouwwerker op zich neemt als hij betrokken wordt bij deze maatschappelijke participatievormen.

## 5. De rol van de opbouwwerker binnen de participatievormen

Er zijn dus verschillen te onderkennen in de vormen van maatschappelijke participatie. In het vorige hoofdstuk bleek dat de participatievorm verandert naarmate het eigenaarschap van de participatie verandert. Het is nu interessant om te onderzoeken of de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional, de opbouwwerker, ook verandert naarmate het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie door burgers bij een andere eigenaar komt te liggen. Om een antwoord op deze vraag te formuleren is het allereerst van belang om te kijken welke verschillende personages er in de literatuur zijn beschreven, zodat de handelingskenmerken van deze personages gebruikt kunnen worden om een hypothetische lijst van handelingskenmerken per participatievorm op te stellen. Deze lijsten zijn in een volgend hoofdstuk getoetst aan de praktijk.

### 5.1 De personages en hun handelingskenmerken

Van den Brink et al. (2012) hebben in hun boek ‘*Best persons*’ aandacht besteed aan handelingspatronen van verschillende personages die relevant zijn voor de aandachtswijk. Zij hebben deze personages besproken zoals die in de bestuurskundige (en aan bestuurskunde verwante) vakgebieden zijn beschreven. Het gaat hierbij om de volgende personages:

Personage:	Geïntroduceerd door:
De reflectieve professional	Schön
De deliberatieve professional	Forester
De <i>street-level bureaucrat</i>	Lipsky
De frontliniewerker	Maynard-Moody, Musheno, Tops en Hartman
De <i>everyday makers</i>	Bang en Sørensen
De alledaagse doeners	Hendriks, Tops en Van de Wijdeven
De publieke ondernemers	Dahl en Kingdon
De grensoverschrijders	Steadman en Williams

Tabel 5, Soorten practitioners. Gebaseerd op Van den Brink et al. (2012, p. 71)

Deze personages worden behandeld in dit onderzoek, omdat de werkzaamheden binnen aandachtswijken nauw aansluit bij de werkzaamheden van welzijnswerkers binnen de samenlevingsopbouw. In de volgende paragrafen zijn bovenstaande personages uitgebreider beschreven.

#### 5.1.1 De reflectieve professional

Het idee van de *reflective practitioner* is afkomstig van Donald Schön (1983). Hij interesseerde zich voor professionals die erg goed in hun werk zijn. Hij vroeg zich af hoe die mensen in staat waren om de problemen die ze tegenkwamen aan te pakken en begreep dat sommige professionals als het ware denkend handelen. Ze passen niet slechts technieken toe maar zijn in staat om te reflecteren op wat ze doen terwijl ze het aan het doen zijn. Verder beseffen deze professionals dat het cruciaal is om een goede probleemdefinitie te ontwikkelen. Aangezien elk probleem tot op zekere hoogte uniek is, moet men eerst in kaart brengen wat er aan de hand is. Reflectieve professionals voeren hierbij kleine experimenten



uit terwijl ze met een probleem worstelen. Ze houden in de gaten hoe deze experimenten uitpakken en werken op basis hiervan naar een oplossing toe (Van den Brink et al., 2012).

### **5.1.2 De deliberatieve professional**

John Forester bouwt verder op de inzichten van Schön. Forester (1999, 2009) ontwikkelde het idee van de *deliberative practitioner*. Forester ontdekt dat professionals die erg goed zijn in hun vak meestal ruim de tijd nemen voor het in kaart brengen van hun probleem. Dit sluit dus aan bij de uitkomsten van Schön. De deliberatieve professional van Forester kan echter wel gezien worden als de opvolger van de reflectieve professional, omdat hij ook aandacht vraagt voor de mensen en de menselijke relaties die bij problematische situaties een rol spelen (Wagenaar, 2001). Bij het oplossen van een probleem is dus ook sociaal gevoel vereist. De professional moet de mensen met wie hij werkt en voor wie hij werkt dus leren kennen, om zo hun wensen, verwachtingen en handelingen te kunnen duiden (Van den Brink et al., 2012). Voor de deliberatieve professional is het belangrijk om een setting te scheppen waarin mensen hun emotierijke en waardevolle verhaal kwijt kunnen. Van den Brink et al. (2012) geven aan dat het hierbij niet alleen gaat om een fysieke ruimte, maar ook om een (metaforische) ruimte die men voor argumentatie en deliberatie schept. Er moet namelijk ruimte zijn om te kunnen denken, om alternatieven te onderzoeken en om zaken te heroverwegen. Dit deliberatieve proces kan lang duren, maar het is voor de deliberatieve professional soms nodig wil men tot resultaat komen. Daarbij is luisteren volgens Forester (1989) een cruciale vaardigheid.

### **5.1.3 De street-level bureaucrat**

De *street-level bureaucrat* is afkomstig van Michael Lipsky (Lipsky, 1980; Hupe & Hill, 2007). *Street-level bureaucrats* zijn professionals die voor een (semi)publieke instelling werken en veel in contact komen met burgers. Deze professionals vervullen een cruciale rol op het grensvlak tussen organisatie en cliënt, waarbij ze voortdurend tussen de publieke en de private sfeer moeten bemiddelen. Kenmerkend voor hun werkomstandigheden is dat ze voortdurend te maken hebben met een gebrek aan middelen enerzijds en een in principe ongelimiteerde vraag naar diensten van soms lastige klanten anderzijds (Van den Brink et al., 2012). Om niet te bezwijken aan stress ontwikkelen deze professionals routines, zetten ze bepaalde labels en simplificaties in en waken ze voor een te grote mate van gevoelsmatige betrokkenheid. Van den Brink et al. (2012) geven aan dat deze professionals doen wat ze kunnen, maar dat ze het zichzelf ook niet moeilijker maken dan nodig is.

### **5.1.4 De frontliniewerker**

Eind jaren negentig begonnen onderzoekers een nieuwe blik op de *street-level bureaucrats* te werpen. Voortbouwend op het werk van Lipsky constateerden Maynard-Moody en Musheno (2003) dat deze professionals steeds met het matchen van regels en cases bezig zijn, maar dat zij ook een moreel oordeel over de identiteit of het karakter van hun cliënten velden: frontliniewerkers zullen niet voor elke cliënt tegen het systeem ingaan. Als zij een cliënt echter de moeite waard vinden, zullen zij extra betrokken zijn en extra hun best doen. Uit onderzoek van Tops en Hartman (Tops & Hartman, 2009; Hartman & Tops, 2005, pp. 42-43) bleek dat

je als frontliniewerker telkens de wereld van de burger binnen treedt en dat je daar op even onvoorspelbare als complexe situaties stuit. Hierin staat dan het door anderen vastgesteld beleid voorop, maar ook en vooral het handelend optreden dat nodig is om de aangetroffen problematiek te kunnen aanpakken (Van den Brink et al., 2012). Tops en Hartman beschouwen de frontlijnwerkers als het visitekaartje van de stedelijke overheid.

### **5.1.5 De *everyday maker* en de alledaagse doener**

Het idee van de *everyday maker* is afkomstig uit het werk van Bang en Sørensen (1999; Bang, 2005). Zij doelen daarmee op een professional of een burger die zijn eigen gang gaat. Hij opereert alleen en omdat hij het leuk en nodig vindt. Deze mensen zijn niet zozeer gericht op deelname aan formele politieke instellingen. Hun belangstelling voor partijpolitiek is beperkt en zij beschouwen zich evenmin als professionele actievoerders. Hun handelen is ondoorzichtig, wat impulsief, minder planmatig en minder grijpbaar.

Het verschijnsel van dit nieuwe type activist werd in Nederland door Frank Hendriks en Pieter Tops gesignaleerd (Hendriks & Tops, 2002). Zij typeerden de Nederlandse variant als een ‘alledaagse doener’. Dit is een ondernemend figuur die belangen, agenda’s en personen slim weet te koppelen. Deze alledaagse doener opereert minder ad hoc dan de *everyday maker* en hij opereert niet alleen maar hij maakt gebruik van zijn opgebouwde netwerken (Van de Wijdeven et al., 2006). Alledaagse doeners wekken, volgens Hendriks en Tops (2002), vaak weerstand op bij beleidsambtenaren, omdat ze zich weinig aantrekken van geldende regels en codes. De alledaagse doener is goed in relaties leggen en enthousiasme kweken. Die relaties komen altijd neer op een mengsel van confrontatie en coöperatie (Hendriks & Tops, 2002, pp. 23-24).

### **5.1.6 De publieke ondernemers**

Binnen de categorie publieke ondernemers vatten Van den Brink et al. (2012) de ‘politieke ondernemer’ (*political entrepreneur*) (Dahl, 2005 [1961], p. 6), de ‘beleidsondernemer’ (*policy entrepreneur*) (Kingdon, 1995 [1984]) en de ‘sociale ondernemer’ (Leadbeater, 1997). Van den Brink et al. (2012) hebben deze personages naast elkaar gezet omdat ze op een sterk verwante wijze optreden.

De ultieme politieke ondernemer is “een leider die weet hoe hij zijn machtsbronnen maximaal kan benutten en die niet zozeer namens anderen handelt als dat hij anderen namens hem laat optreden” (Dahl, 2005 [1961], p. 6). Politieke ondernemers weten hun machtsbronnen niet alleen goed te benutten, ze zijn ook in staat om nieuwe machtsbronnen aan te boren en hun invloed te vergroten.

De beleidsondernemer werd bekend door het onderzoek dat John Kingdon (1995 [1984]) deed naar het functioneren van beleidsagenda’s. Voor Kingdon draait alles om de vraag hoe problemen, oplossingen en beslissers met elkaar verbonden raken. Beleidsondernemers zijn bij uitstek personen die een dergelijke koppeling tot stand brengen. Het zijn ondernemers in

de zin dat zij veel van hun middelen (tijd, energie, geld, etc.) investeren in de hoop dat het qua agenda iets gaat opleveren. Beleidsondernemers moeten vaak geduldig wachten tot er een geschikte gelegenheid opduikt om succes te hebben: ze moeten het gevoel hebben voor het moment dat er gekoppeld kan worden (Van den Brink et al., 2012).

Leadbeater (1997) kwam met een andere variant: de sociale ondernemer. De sociale ondernemer beweegt zich niet in het politieke systeem, maar in het maatschappelijk middenveld. Het is iemand die er met behulp van zijn sociale kapitaal (ofwel: relaties, netwerken, vertrouwen en samenwerken) in slaagt om sociale doelen te verwezenlijken. Sociale ondernemers zijn niet uit op winst, maar hebben een missie. Zij onderscheiden zich door het vermogen om te ontdekken wat nodig is en hulpbronnen aan te boren die nog onvoldoende worden benut (Van den Brink et al., 2012).

### **5.1.7 De grensoverschrijder**

De grensoverschrijder komt voort uit onderzoek dat over relaties tussen organisaties gaat. De term verwijst naar mensen die op een positie tussen twee (of meer) conflicterende systemen de weg kennen. Hun kwaliteit bestaat eruit dat ze voor een goede interactie tussen die systemen kunnen zorgen (Van den Brink et al., 2012). Volgens Steadman (1992) kennen deze grensoverschrijders in beide systemen de weg. Kenmerkend voor grensoverschrijders is verder dat ze ‘lokale’ kennis hebben van twee domeinen en dat ze die benutten om betekenissen uit het ene domein om te zetten in betekenissen van de andere en omgekeerd (Yanow, 2004). Williams (2002) voegde nog een kenmerk van de grensoverschrijder toe. Volgens hem is de grensoverschrijder iemand die gebruikmaakt van zijn netwerk en daarbij als een ondernemer te werk gaat. Onderhandelen en overschrijden van grenzen zijn manieren waarop hij zijn doel bereikt.

## **5.2 Verwachtingen in handelingskenmerken van de personages**

Net als Van den Brink et al. (2012) wordt er in dit rapport verwacht dat de opbouwwerker eerder als frontliniewerkers dan als *street-level bureaucrats* zullen handelen. Ten tweede wordt er verwacht dat de opbouwwerkers eerder als deliberatieve professionals en grensoverschrijders zullen handelen dan als enkel reflectieve professionals. Deze verwachtingen bestaan, omdat er, volgens Van den Brink et al. (2012), “een verschuiving heeft plaatsgevonden van aandacht voor excelleren in de omgang met technische of bureaucratische complexiteit naar excelleren in relatie tot sociale en situationele complexiteit” (p. 71).

Naast de verwachtingen die overeenkomen met Van den Brink et al. (2012) wordt er in dit onderzoek verwacht dat de handelingskenmerken van de alledaagse doeners en sociale ondernemers ook voor zullen komen, aangezien deze personages buiten de systeemwereld om functioneren, wat waarschijnlijk zal voorkomen als het eigenaarschap van een participatievorm bij de leefwereld ligt. Ook wordt er verwacht dat de handelingskenmerken van de personages die voornamelijk opereren binnen de systeemwereld, de politieke

ondernemer en de beleidsondernemer, helemaal niet zullen voorkomen binnen dit onderzoek, aangezien de opbouwwerker binnen de leefwereld opereert. De handelingskenmerken van deze personages zullen dan ook niet verder worden meegenomen in dit onderzoek. Als laatste zal er verwacht worden dat de respondenten binnen dit onderzoek niet in één personage in te delen zijn, maar zullen meerdere handelingskenmerken van verschillende personages van toepassing zijn op een opbouwwerker, aangezien een opbouwwerker bij verschillende participatievormen betrokken kan worden. Schematisch ziet het er als volgt uit:

<b>Verwachting personages die voorkomen binnen dit onderzoek</b>		
<b>Personage:</b>	<b>Handelingskenmerken:</b>	<b>Omgang systeem- leefwereld:</b>
<b>Deliberatieve professional</b> (Forester, 1999)	Luisteren Mensen en hun problemen leren kennen. Werken aan relaties en netwerken. Ruimte maken voor emotierijke en waardevolle verhalen.	Zet elementen uit de leefwereld in om systeem te verrijken of herijken.
<b>Frontliniewerker</b> (Maynard-Moody & Musheno, 2003; Hartman & Tops, 2005; Tops & Hartman, 2009)	Oordeel van karakter en identiteit vormen. Inzetten op cliënten die het waard zijn. Interacteren met cliënten. Geëngageerd opstellen. Situatie lezen. Directe actie op basis van situationele evaluatie.	Gebruikt alledaagse oordelen en een houding passend bij de leefwereld.
<b>Alledaagse doener</b> (Hendriks & Tops, 2002, 2005)	Bouwen en onderhouden een netwerk. Werkt in de buurt met enthousiasme en plezier. Concreet aan de slag. Verantwoord en met zelfvertrouwen handelen. Tactvol en respectvol opereren. Inzetten gedurende lange tijd.	Concentreert op concrete projecten en doelen in directe omgeving en overrulet systeem.
<b>Sociaal ondernemer</b> (Leadbeater, 1997)	Begeeft zich in het maatschappelijk middenveld. Gebruikt relaties en netwerken om doelen te verwezenlijken. Handelt met een missie. Ontdekken wat nodig is.	Begeeft zich buiten de systeemwereld.
<b>Grensoverschrijder</b> (Steadman, 1992; Williams, 2001)	Werken tussen organisaties (systemen/werelden). Lokale kennis van meerdere organisaties. Regelen interactie, onderhandelen en vertalen tussen organisaties. Zijn sociaal heel vaardig.	Verbindt het systeem met de leefwereld.

Tabel 6, Verwachtingen van personages binnen dit onderzoek. Gebaseerd op de tabel 'Acht practitioners' van Van den Brink et al. (2012, pp. 80-81)

### **5.3 De verwachtingen in rol en handelingskenmerken per participatievorm**

Elk van de personages heeft een andere manier van werken en beschikt over een eigen set aan handelingskenmerken. Aangezien er in dit onderzoek wordt verwacht dat de respondenten over handelingskenmerken van veel verschillende personages zullen beschikken, is er in deze paragraaf een nieuwe hypothetische indeling van handelingskenmerken gemaakt op basis van de verwachte rol die de opbouwwerker heeft binnen de verschillende participatievormen.

#### **5.3.1 De verwachte rol binnen het zelfsturingsproces**

Naar verwachting zal de opbouwwerker binnen het zelfsturingsproces vooral de rol van procesbegeleider op zich nemen, aangezien binnen deze participatievorm het proces om te komen tot overeenstemming tussen verschillende maatschappelijke partijen centraal staat. De opbouwwerker zal zich er hard voor maken dat dit proces ook in handen blijft van de eigenaar van deze participatievorm: de burger/leefwereld. De opbouwwerker zal daarom naar verwachting sterk in zijn schoenen moeten staan en zich hard kunnen maken voor de wensen vanuit de leefwereld, waarbij hij zijn communicatieve vaardigheden inzet om verschillende partijen bij elkaar te brengen om de dialoog met elkaar aan te gaan.

#### **5.3.2 De verwachte rol binnen het burgerinitiatief**

Binnen het burgerinitiatief zal de opbouwwerker zich naar verwachting richten op de ideeën die vanuit de leefwereld komen. Hij zal proberen te ontdekken wat er nodig is om het idee vorm te geven, zonder het idee over te nemen. Hierbij vindt de opbouwwerker het belangrijk dat de burger zelf actief betrokken is, zodat het idee ook in handen blijft van de leefwereld en de initiatiefnemers zelf leren van het vormgeven van het idee. De opbouwwerker zal naar verwachting feedback geven aan de systeemwereld om de samenwerking met de leefwereld te verbeteren, zodat het voor de leefwereld makkelijker zal worden om burgerinitiatieven vorm te geven.

#### **5.3.3 De verwachte rol binnen het overheidsinitiatief**

De verwachte rol van de opbouwwerker binnen het overheidsinitiatief is die van coördinator. De opbouwwerker wordt ingezet om een idee vanuit de systeemwereld te implementeren in de leefwereld. Het activeren, stimuleren en motiveren van burgers zal binnen deze rol waarschijnlijk erg belangrijk zijn, omdat de opbouwwerker actief op zoek moet gaan naar draagvlak voor het idee. Om de ideeën vanuit het systeem te kunnen implementeren binnen de leefwereld, zal de opbouwwerker intensief moeten samenwerken met partijen uit het systeem en hierbij fungeren als schakel tussen de leef- en de systeemwereld.

#### **5.3.4 De verwachte handelingskenmerken per participatievorm**

De kenmerken van de maatschappelijke participatievormen verschillen dusdanig van elkaar, dat er wordt verwacht dat de handelingskenmerken die de opbouwwerker toepast binnen elke participatievorm ook anders zullen zijn. Om de handelingskenmerken behorende bij elk van de participatievormen overzichtelijk weer te geven, is er besloten om de kenmerken te

ordenen in categorieën. De belangrijkste kenmerken van de participatievormen hebben tot de volgende categorie-indeling voor de handelingskenmerken geleid:

- Omgang eigenaarschap;
- Omgang met karakter participatievorm;
- Doel participatie;
- Omgang systeem- leefwereld;
- Manier van communiceren;
- Inzet professioneel netwerk;
- Actie professional;
- Inzet expertise;
- Duur betrokkenheid.

Door vervolgens deze categorieën per participatievorm in te vullen met de verwachte handelingskenmerken, zijn er drie hypotheseslijsten ontstaan met kenmerken die naar verwachting van toepassing zijn op de opbouwwerker die betrokken is bij de maatschappelijke participatievorm(en) (zie tabel 7).

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b>	<b>Burgerinitiatief</b>	<b>Overheidsinitiatief</b>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat	Burger leert van het initiatief	Probleem in leefwereld oplossen
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen	Zoekt naar eigen mogelijkheden burger	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren en activeren
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen	Intensieve samenwerking met andere partijen
Actie professional	Begeleiding van proces	Verbindingen leggen en ontdekken wat nodig is	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken	Zolang ondersteuning wenselijk is	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld

Tabel 7, Hypothetische handelingskenmerken per participatievorm

## 5.4 Deelconclusie

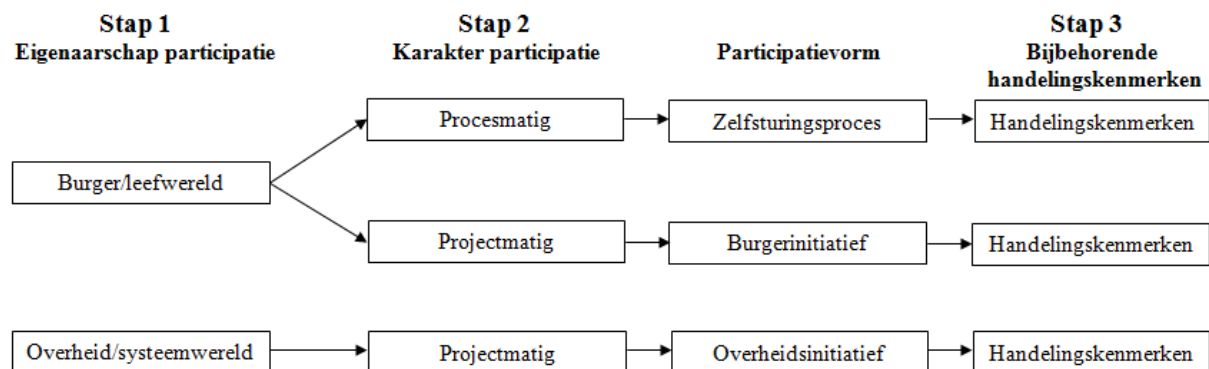
De opbouwwerker die wordt betrokken bij de maatschappelijke participatie zou hypothetisch gezien drie rollen op zich moeten kunnen nemen, welk weer bestaan uit verschillende handelingskenmerken. De rol die hij op zich neemt is afhankelijk van de vorm van de maatschappelijke participatie, welk weer afhankelijk is van het eigenaarschap van de participatie (zie hoofdstuk 4, figuur 7). Hypothetisch gezien heeft het eigenaarschap van de participatie dus invloed op de rol die de opbouwwerker op zich neemt.

Om te onderzoeken of de hypothetische handelingskenmerken overeenkomen met de praktijk, zijn de hypotheselijsten in het volgende deel van dit onderzoek getoetst aan de praktijksituatie van de opbouwwerker.

## 6. Conceptueel raamwerk

In de vorige hoofdstukken zijn de verschillende concepten die centraal staan binnen dit onderzoek toegelicht. In hoofdstuk vier werd het duidelijk dat het eigenaarschap invloed had op de maatschappelijke participatievorm. Vervolgens werden er in hoofdstuk vijf hypothetische lijsten met handelingskenmerken opgesteld per participatievorm.

Om er achter te komen of het eigenaarschap van de participatievorm daadwerkelijk invloed heeft op de rol van de opbouwwerker, wordt er vanaf hier verder gewerkt vanuit drie stappen (zie onderstaand conceptueel raamwerk).



Figuur 8, Conceptueel raamwerk: van eigenaarschap van de participatie tot aan de bijbehorende handelingskenmerken

In dit conceptueel raamwerk zijn de belangrijkste twee tabellen uit de voorgaande hoofdstukken aan elkaar gekoppeld: figuur 7 uit hoofdstuk vier en tabel 7 uit hoofdstuk vijf. In hoofdstuk vier werd het namelijk duidelijk dat door het bepalen van het eigenaarschap en het karakter van de participatie, de participatievorm bepaald kan worden. Door aan de participatievormen de hypothetische kenmerken van hoofdstuk vijf te koppelen, ontstaat er een conceptueel stappenplan dat gevolgd kan worden om te bepalen welke handelingskenmerken bij de participatievorm horen.

Dit stappenplan is toegepast op de verzamelde gegevens uit de interviews die gehouden zijn met elf opbouwwerkers die betrokken zijn bij maatschappelijke participatie. De volgende stappen zijn op de gegevens losgelaten:

- Stap 1: Eigenaarschap van de participatie bepalen;
- Stap 2: Karakter van de participatie bepalen (nu is de participatievorm bekend);
- Stap 3: Hypothetische handelingskenmerken behorende bij de participatievorm vergelijken met de handelingskenmerken uit de praktijk (voor codering zie bijlage).

De hypothetische handelingskenmerken zijn vergeleken met de handelingskenmerken die de opbouwwerker in de praktijk toepast binnen de betreffende participatievorm. Op deze manier kan er geanalyseerd worden of de rol van de opbouwwerker daadwerkelijk verandert naarmate het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie verandert.



# Deel 2: Praktijkbevindingen

## **7. De handelingskenmerken en de rol van de professionals in dit onderzoek**

In het vorige hoofdstuk is het duidelijk geworden dat er in dit onderzoek verwacht wordt dat de opbouwwerker verschillende rollen moet kunnen aannemen, elk met een eigen set aan handelingskenmerken, naar gelang de vorm van de maatschappelijke participatie.

In dit hoofdstuk zijn deze verwachtingen getoetst aan de praktijk. De praktijkgegevens zijn verkregen uit diepte interviews met elf opbouwwerkers. Het conceptueel raamwerk uit het vorige hoofdstuk is losgelaten op deze gegevens. Elke opbouwwerker wordt in dit hoofdstuk afzonderlijk behandeld in een eigen paragraaf. Er is hierbij gekeken bij welke participatievorm hij of zij betrokken is en welke handelingskenmerken er dan zijn toegepast. Aan het eind van dit hoofdstuk worden de uitkomsten geanalyseerd en wordt het duidelijk welke rol de opbouwwerker, die betrokken is bij verschillende vormen van maatschappelijke participatie, daadwerkelijk op zich neemt in de praktijk.

### **7.1 De buurtcoach: Neal Mathura**

(Informatie en citaten uit dit profiel van N. Mathura, persoonlijke communicatie, 6 augustus, 2013).

*“Hoe kun je dit probleem oplossen of beheersbaar maken, daar komt het op neer, maar je betreft zoveel mogelijk bewoners daarbij.”*

Neal Mathura werk inmiddels al weer meer dan twintig jaar binnen de welzijnssector. Op dit moment werkt hij als buurtcoach bij ‘Lumens in de buurt’ in vier verschillende wijken van Eindhoven.

Neal geeft aan dat hij betrokken is bij verschillende projecten binnen de wijken, elk met een andere aanpak. Zo probeert hij doormiddel van het bezoeken van kwetsbare gezinnen de jongeren binnen de wijken vooruit te helpen. Er wordt gekeken hoe het opvoedklimaat en de participatiegraad van de jongeren bevordert kan worden, door te kijken naar gedragingen van jongeren binnen de verschillende vlakken waar jongeren actief zijn, zoals thuis, op school, vrije tijd, recreatie en de openbare ruimte. Binnen een andere wijk is Neal actief ‘achter de voordeur’. Hij werkt hier samen met maatschappelijk werkers en bezoekt gezinnen. Hij gaat met hen in gesprek over hun buurt en kijkt hoe zij betrokken kunnen raken bij het veranderen en verbeteren van hun eigen woonomgeving. De gezinnen krijgen bij het bezoek ook informatie over de verschillende vormen van dienstverlening die de welzijnsorganisatie te bieden heeft. Zo kunnen ze aankloppen bij de organisatie als zij persoonlijk ergens problemen ondervinden. Neal geeft in het interview een voorbeeld van de mogelijkheden vanuit de welzijnsorganisatie:

We hebben een hele batterij aan specialisten hier in huis: maatschappelijk werkers, sociaal raadslidenwerk, dus dan zeggen we van nou, mocht er een probleem zijn, je kunt bij ons

aankloppen en aankaarten, ook bij financiële problemen natuurlijk. We hebben ook schuldhelpverlening.

Weer in een andere wijk is Neal actief om een vorm van buurtpreventie op te zetten. Over dit project heeft Neal wat uitgebreider informatie gegeven. In de wijk klagen sinds een jaar steeds meer bewoners over jongerenoverlast in de vorm van pestgedrag door oudere jongeren richting de jongere kinderen. De meldingen komen voornamelijk binnen bij de politie en bij de welzijnsorganisatie. Neal gaat in gesprek met de bewoners die klagen en gaat na wat er precies aan de hand is en in welke mate er sprake is van pestgedrag en overlast. Bij dit project zijn verschillende partijen betrokken. Zo is de gemeente betrokken, de politie, een buurtcoach en een jongerenwerker van de welzijnsorganisatie, en de klagende bewoners. Neal geeft aan dat de samenwerking met andere partijen hierbij erg belangrijk is, om tot een eenduidige aanpak te komen. Om de juiste activiteiten voor de jongeren te kunnen ontplooiën en een vorm van buurtpreventie te realiseren is wel een goede samenwerking met de politie en de gemeente noodzakelijk: “Samen kun je goed scoren, daar komt het op neer.” De bewoners dienen hier ook goed bij betrokken te worden, “want de politie kan nou eenmaal niet vierentwintig uur per dag in het gebied de controle uitoefenen, daar heb je echt bewoners voor nodig”, aldus Neal. Hij geeft aan dat het belangrijk is om de jongeren bezig te houden, om een goede vrijetijdsbesteding te hebben, zodat de jongeren zich niet gaan vervelen en anderen gaan pesten en het probleem opgelost of in ieder geval beheersbaar wordt. Ook dienen de buurtbewoners de ogen en de oren van de buurt te worden, zodat zij zelf de jongeren kunnen aanspreken en bij overlast dit snel kunnen terugkoppelen richting de politie.

Voor elke wijk binnen Eindhoven wordt een buurtcontract opgesteld en ondertekend door de partijen die betrokken zijn binnen die wijk. In dit contract staan de grote lijnen van welke kant de buurt op wil gaan. De betrokkenen bij elkaar vormen het kernteam en staan onder aansturing van de gemeente. Elk kwartaal komen de partijen bij elkaar om de voortgang van het contract te bespreken. Neal geeft aan dat hij het hierbij belangrijk vindt om resultaatgericht te werken, “omdat je als instelling toch wordt afgerekend op de resultaten die je bereikt.” Volgens Neal moet je, als opbouwwerker zijnde, de informatie en speerpunten uit de buurt goed kunnen aandragen richting andere partners, zodat de partners ook weten wat nodig is voor het komende jaar om de speerpunten te realiseren.

Door de brede werkervaring van Neal in verschillende wijken en buurten kan hij zijn eigen ervaringen inbrengen en ook met concrete voorstellen komen richting de bewoners om problemen te lijf te gaan. Neal probeert naast zijn eigen ervaring en kennis ook de ervaring, kwaliteiten en talenten van bewoners in te zetten. Zij hebben vaak ook een eigen netwerk en eigen opgedane ervaring dat ingezet kan worden binnen het project. Neal vindt daarom het persoonlijk contact met de bewoners erg belangrijk. Hierbij vindt hij het belangrijk om goed te luisteren naar de bewoners, zodat hij een goede analyse van een buurt kan maken. Op deze manier komt hij er achter wat de bewoners bezig houdt en wat de problemen zijn die getackeld moeten worden. Hij vindt het een uitdaging om van verschillende bewoners samen een eenheid te maken, zodat alle neuzen dezelfde kant op staan.

Door met de bewoners in contact te blijven kan hij ze als opbouwwerker ook stimuleren, motiveren en warm houden om aan projecten deel te nemen of binnen de projecten een actieve rol te spelen. Neal geeft aan dat hij bewoners vooral moet stimuleren en motiveren als de gemeente graag wil dat bewoners een meer actieve rol gaan spelen binnen projecten of als bewoners er nog niet klaar voor zijn om een initiatief te coördineren. “En dan kan het zijn dat je in het begin wel de kartrekkersrol, de coördinerende rol vervult, maar je merkt (...) dat bewoners gaandeweg de initiatieven toch wel van je overnemen.”

Neal vindt het belangrijk om bewoners te informeren over het reilen en zeilen binnen andere organisaties, zodat het vertrouwen in de organisaties niet verdwijnt. Zo vindt hij bijvoorbeeld de terugkoppeling van de politie richting de bewoners binnen een wijk onvoldoende. Om de bewoners toch actief te houden met het doen van meldingen richting de politie, probeert Neal de bewoners te motiveren om te blijven signaleren, door de bewoners gerust te stellen en te informeren over hoe de politie te werk gaat. Om deze informatie te kunnen geven is het van belang dat hij zelf ook het één en ander weet over de werkwijze van verschillende organisaties die betrokken zijn in een buurt en dit netwerk ook actief in te zetten. Dit helpt Neal niet alleen om informatie te kunnen verstrekken richting de bewoners, het helpt hem ook om partijen te betrekken bij een initiatief.

### **7.1.1 Handelingskenmerken bij de participatievormen**

Het valt op dat Neal zich binnen zijn handelen sterk focust op het motiveren en stimuleren van burgers binnen hun eigen leefomgeving. Hierbij vindt hij het belangrijk dat er een goede samenwerking is met andere partijen. Om bewoners te stimuleren en motiveren om zelf actief te worden in hun eigen leefomgeving, richt Neal zich daarom vooral op overheidsinitiatieven. Het komt ook voor dat het eigenaarschap van het overheidsinitiatief wordt overgenomen door de burgers, waardoor het overheidsinitiatief een burgerinitiatief wordt.

Binnen de overheidsinitiatieven is de inzet van Neal vooral gericht op het oplossen of het voorkomen van problemen in de leefwereld. Neal gaat vanuit de welzijnsorganisatie op bezoek bij bewoners om te achterhalen waar zich problemen bevinden. Het doel van deze actie is om te komen tot een oplossing voor het probleem. Bij het voorkomen en oplossen van problemen vindt Neal het belangrijk om intensief samen te werken met andere organisaties en partijen om tot een eenduidige aanpak te komen. Door ook de bewoners goed te leren kennen en een goede relatie met hen op te bouwen, weet Neal waar inzet vanuit het systeem gewenst is. Dit is een voorbeeld van wanneer Neal als een schakel tussen beide werelden fungeert. Deze functie vervult hij ook als hij bewoners inzicht probeert te geven over het reilen en zeilen binnen organisaties. Dit doet hij door bijvoorbeeld informatie te geven over de gang van zaken en de manier van werken binnen de politie.

Neal probeert ook door middel van het bezoeken van gezinnen en bewoners de participatiegraad van kinderen, jongeren, hun ouders en andere bewoners te bevorderen. Deze ‘achter de voordeur aanpak’ is een aanpak die sterk gericht is op het motiveren en activeren van bewoners om zelf actief te worden in hun eigen leefomgeving. Neal gaat dus zelf actief

op zoek naar draagvlak binnen de leefwereld en zet hierbij zijn enthousiasme in om dit voor elkaar te krijgen.

Neal gaf al aan dat hij bij het opstarten van initiatieven in het begin vooral de coördinerende rol op zich neemt en dat deze rol overgenomen kan worden door bewoners zelf: het eigenaarschap komt dan in handen van de leefwereld. Als dit gebeurt is er dus draagvlak gevonden voor het initiatief binnen de leefwereld en wordt het overheidsinitiatief een burgerinitiatief. Het kan ook voorkomen dat Neal betrokken wordt bij een initiatief dat gestart is door bewoners zelf. Ook hier is sprake van betrokkenheid bij een burgerinitiatief.

De manier van handelen van Neal verandert als het eigenaarschap in handen komt van de burger/leefwereld. Zodra Neal namelijk beseft dat inwoners goed in staat zijn om zelf de coördinerende rol op zich te nemen, verandert zijn rol dus van coördinerend naar adviserend. Hij zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden van de burger en probeert de kwaliteiten van de bewoners tot hun recht te laten komen. Door zijn ervaring in burgerinitiatieven kan Neal tips en adviezen geven aan de bewoners over de te nemen stappen. Neal merkt zelf dat zijn betrokkenheid bij het initiatief steeds minder nodig is als bewoners weten welke stappen ze moeten nemen om het idee zelf vorm te geven.

De handelingskenmerken die Neal toepast binnen de twee participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/ <b>voorkomen</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen <input type="checkbox"/>	Zoekt naar eigen mogelijkheden burger <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren, activeren <b>en te leren kennen</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is <b>en info/advies geven</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>

Tabel 8, Handelingskenmerken behorende bij Neal Mathura

Het valt op dat alle handelingskenmerken uit de hypotheseslijst behorende bij het overheidsinitiatief uit de interviewgegevens met Neal te halen zijn. Er kunnen zelfs twee aanvullingen worden gedaan in deze lijst. Uit de gegevens is het namelijk duidelijk geworden dat het overheidsinitiatief niet alleen ingezet wordt met als doel om een probleem in de leefwereld op te lossen, maar ook dat het wordt ingezet om problemen in de leefwereld te voorkomen. Daarnaast gaf Neal aan dat het heel belangrijk is om bewoners goed te leren kennen, zodat hij weet wat er speelt binnen een wijk of buurt. Deze informatie kan hij vervolgens gebruiken om te bepalen welke actie er gewenst is binnen de leefwereld (eventueel na overleg en in samenwerking met andere partijen uit het systeem).

Binnen de lijst van handelingskenmerken behorende bij het burgerinitiatief is ook een aanvulling nodig. De actie van de professional binnen het burgerinitiatief richt zich namelijk niet alleen op het leggen van verbindingen en het ontdekken van wat er nodig is, maar hij geeft ook informatie en advies aan de initiatiefnemer over de te nemen stappen. Zo kunnen de initiatiefnemers zelf de stappen volgen om het idee vorm te geven. De lijst met handelingskenmerken zal daarom worden aangevuld met deze kenmerken.

Uit de interviewgegevens zijn niet alle handelingskenmerken behorende bij het burgerinitiatief te halen. Dit betekent niet meteen dat deze ‘missende’ kenmerken helemaal niet voorkomen binnen het handelen van Neal. Tijdens het interview heeft Neal namelijk veel aandacht geschonken aan de participatie waarbij het eigenaarschap bij de systeemwereld ligt en minder aan participatie waarbij het eigenaarschap bij de leefwereld ligt. Deze ‘missende’ kenmerken worden daarom niet direct weggestreept, maar worden verder getoetst aan andere praktijkgegevens.

## **7.2 De combinatiefunctionaris: Paul Dekkers**

(Informatie en citaten uit dit profiel van P. Dekkers, persoonlijke communicatie, 6 augustus, 2013)

*“Het gaat juist om die burgerinitiatieven die wel ondersteuning nodig hebben, die misschien niet zo goed de weg weten te bewandelen”*

Paul Dekkers is bijna zes jaar werkzaam als combinatiefunctionaris bij de welzijnsorganisatie ‘LEVgroep’ in Son en Breugel. De functie van combinatiefunctionaris is volgens hem vrij abstract en heeft alles te maken met sport, met cultuur, met gezondheid en met het verbinden van het verenigingsleven. Paul geeft aan dat het werk vrij breed is en eigenlijk hetzelfde is als opbouwwerk alleen krijgt het een andere naam. Wel weet hij met zekerheid te vertellen dat “je blij moet worden van het werk, je moet er energie van krijgen.”

Paul geeft aan dat hij op allerlei manieren trends en signalen probeert te verzamelen. Zo is hij zeer actief binnen het verenigingsleven van Son en Breugel. Paul zit in werkclubjes, stuurgroepen en signaleringsoverleggen en zet hier zijn ‘voelsprietten’ uit om signalen en trends op te pikken. “Het is dus niet dat ik present ben tien uur per week in de wijk. (...) Ik ben er altijd met een reden.” Ook coördineert Paul verschillende sportprojecten, waarbij verenigingen, scholen en gemeente betrokken zijn, waar Paul ook signalen oppikt:

Er zijn ook veel kinderen met overgewicht. Dan zou je kunnen kijken van hoe kunnen we met sportverenigingen er voor zorgen dat kinderen met overgewicht misschien een laagdrempelig, structureel kunnen sporten. (...) Dat zijn dan trends die we op allerlei manieren proberen te verzamelen, ook vanuit netwerkpartners.

Zo komen de signalen binnen via andere organisaties die betrokken zijn in de gemeente. Paul geeft het voorbeeld van een woningcorporatie die aangeeft dat er in een buurt sprake is van overlast. Paul geeft aan dat het dan belangrijk is om goed aan te voelen wat er nodig is om het probleem op te kunnen lossen. Met de signalen en trends probeert Paul vervolgens om verbindingen te leggen tussen bewoners, verenigingen of clubs. Paul vindt het belangrijk om hierbij *out of the box* te denken en de kwaliteiten van mensen te gebruiken om andere mensen weer verder te helpen, om zo een ‘een-tweetje te maken’. Zo geeft hij een passend voorbeeld:

Zo heb je bijvoorbeeld bestuurders van een vereniging waar veel senioren zitten, die kunnen misschien heel goed de vereniging besturen, maar die zijn wat minder goed met de sociale media. En er is ook een carnavalsclub met allemaal jonge gasten die van alles kunnen twitteren, maar die minder goed zijn met besturen (...) dus die kunnen elkaar heel goed helpen.

Volgens Paul is het van belang dat je als opbouwwerker mensen kunt stimuleren en enthousiasmeren om deze verbindingen ook daadwerkelijk tot een succes te maken.

Paul geeft aan dat het binnen zijn werk steeds belangrijker wordt om initiatieven te ondersteunen en te verbinden, waarvan de initiatiefnemer(s) niet zo goed de weg weten te bewandelen. Paul geeft aan dat hij hierbij de projecten voornamelijk procesmatig ondersteunt, maar dat het wel fijn is als het proces ook een resultaat oplevert. Paul gaat dan eerst met initiatiefnemers in gesprek en kijkt niet alleen naar wat ze nodig hebben om het initiatief voor elkaar te krijgen, maar vraagt tijdens het gesprek ook meteen wat de initiatiefnemers zelf kunnen doen om het idee vorm te geven, zodat de verwachtingen over en weer duidelijk zijn. Hij kan de initiatiefnemers hierbij onder andere tips geven, ze helpen bij het schrijven van een brief en aangeven welke stappen er verder ondernomen dienen te worden om het idee een grotere kans van slagen te geven.

Paul vindt het wel belangrijk dat het idee van de burger zelf afkomt en dat het idee ook zeker bij hen moet blijven. Ook dienen de initiatiefnemers actief betrokken te zijn, dienen ze zelf de handen uit de mouwen te steken en moeten ze voor voldoende draagvlak zorgen. Paul geeft tijdens het interview een voorbeeld van twee meisjes van tien jaar die graag een tafeltennistafel in het speeltuintje vlak bij hun huis wilden hebben. Paul werd vanuit het opbouwwerk bij dit initiatief betrokken en heeft de meiden duidelijk gemaakt dat als ze iets willen, ze ook zelf de handen uit de mouwen moeten steken om het mogelijk te maken, waarbij een samenwerking met andere partijen en organisaties wel mogelijk is. Samen met de meiden en hun ouders is Paul om tafel gaan zitten om te kijken welke stappen ze moesten nemen om het idee te realiseren:

Dus het is echt ondersteunen en dat is ook het meest ideale burgerinitiatief natuurlijk, dat het (...) van de burgers afkomt en dat het daar ook blijft in principe. En dat je kijkt wat ze nodig hebben om het voor elkaar te krijgen. (...) Dus [je moet] echt vragen van wat verwacht je van mij, wat heb je nodig, wat kunnen jullie er zelf allemaal aan doen? Samen hebben we een fondsaanvraag gedaan bij het Oranjefonds, de lokale woningcorporatie



hebben we benaderd, van willen jullie een donatie doen? (...) En de gemeente heeft toegezegd dat ze alles vergunningtechnisch zouden afhandelen.”

Soms komt het ook wel voor dat Paul zelf wat meer de handen uit de mouwen steekt:

Binnen nu en een paar weken heb je hier een hele grote subsidiestroom vanuit de Rabobank. (...) Dus ik heb een plan geschreven (...) met de doelstelling, doelgroep, gewoon waarom het belangrijk is, sociale cohesie, (...) dat er draagvlak voor is. (...) Ik heb een plan geschreven (...) en weer teruggegeven aan die mensen [initiatiefnemers]. (...) Dus in die zin (...) heb ik dat dus allemaal even opgepakt, omdat ik dacht van nou, dat moet even zo, want anders werkt het niet. Vervolgens geef je het weer terug.

Het kan dus voorkomen dat Paul dus meer de kartrekkersrol heeft, waarbij hij de eerste aanzet geeft voor een in zijn ogen goed passend initiatief bij de gesignaleerde ontwikkelingen en trends. Paul vertelt ook dat de gemeente de opdrachtgever is voor de welzijnsorganisatie en bepaalde accenten kan aangeven die zij belangrijk achten binnen de gemeente. Zo is het mogelijk dat ook hier de eerste aanzet gegeven kan worden door de opbouwwerker, om de accenten te kunnen realiseren. Paul vindt het vervolgens wel belangrijk dat het verder opgepakt wordt door verenigingen of bewoners zelf en dat het opbouwwerk eventueel in kan springen om de weg naar een succesvol initiatief te wijzen.

Paul vindt het hebben van een goed netwerk ontzettend belangrijk. “En als je dat niet hebt of iets in een netwerk niet hebt, dan moet je zorgen dat je er wel achterkomt.” Hij geeft aan dat je als opbouwwerker niet alle regels en procedures binnen een gemeente of andere organisatie hoeft te kennen, maar dat je wel moet weten bij wie je moet zijn om er achter te komen, mocht het van belang zijn voor het initiatief of de initiatiefnemers. “Je moet in ieder geval actief naar ingangen zoeken, dat je weet waar ze [initiatiefnemers] moeten zijn.” Het kunnen netwerken is volgens Paul daarom ook belangrijk. Je moet volgens hem sociaal vaardig zijn en het echt leuk vinden om met een diversiteit aan mensen in gesprek te gaan.

### **7.2.1 Handelingskenmerken bij de participatievormen**

Paul is binnen zijn werk betrokken bij twee participatie eigenaarschappen: het eigenaarschap van de systeemwereld en het eigenaarschap van de leefwereld. De participatievormen hebben beide een projectmatig karakter gericht op een concreet resultaat. Paul is dus betrokken bij het overheidsinitiatief als hij vanuit de welzijnsorganisatie projecten opstart om een gesignaleerd probleem in de leefwereld op te lossen, en bij het burgerinitiatief als hij een initiatief steunt vanuit de leefwereld.

Paul heeft binnen zijn werkzaamheden vooral een signalerende functie. Doordat hij betrokken is bij veel verschillende overleggen, stuurgroepen en verenigingen pikt hij verschillende signalen en trends op waar hij vervolgens projectmatig mee aan de slag gaat. Het kan ook voorkomen dat de opdrachtgever van de welzijnsorganisatie, de gemeente, accenten aangeeft waar het opbouwwerk zich op moet gaan richten. Paul zet dus vanuit zijn functie een project

op dat gericht is op het oplossen van een probleem in de leefwereld. Door zijn enthousiaste houding probeert hij inwoners warm te maken om actief te participeren. Paul werkt binnen de overheidsinitiatieven intensief samen met andere partijen uit het systeem, zoals de gemeente, de woningcorporatie en andere professionals uit de welzijnsorganisatie. Ook zoekt Paul actief naar een samenwerking met partijen uit de leefwereld, zoals verenigingen, clubs, scholen en bewoners zelf. Door het zoeken van draagvlak voor het initiatief, hoopt Paul dat het initiatief uiteindelijk actief opgepakt wordt door bewoners en verenigingen, zodat zijn actieve rol als opbouwwerker naar de achtergrond verdwijnt. Paul hoopt dus dat het eigenaarschap in handen komt van de leefwereld en het overheidsinitiatief een burgerinitiatief wordt.

Als Paul wordt betrokken bij een burgerinitiatief vindt hij het belangrijk dat het initiatief ook in handen blijft van de initiatiefnemer en het niet wordt overgenomen door hemzelf of andere professionals. Door te ontdekken waar de kwaliteiten van de initiatiefnemer liggen en deze ook in te zetten, speelt de initiatiefnemer een zeer grote rol bij het vormgeven van het idee. Paul kan door zijn ervaring tips en adviezen geven over de te nemen stappen, zodat het voor de initiatiefnemer duidelijk wordt hoe hij het idee zelf vorm kan geven. Binnen het vormgeven van een burgerinitiatief kan het voorkomen dat er samengewerkt moet worden met andere partijen of organisaties om het idee verder vorm te geven. Het is voor Paul dan belangrijk dat hij er achter komt bij wie ze moeten zijn om iets voor elkaar te krijgen. Paul moet dus op de hoogte zijn van de taak en functie van verschillende organisaties in de systeemwereld. Ook kan het voorkomen dat Paul verschillende initiatieven aan elkaar verbindt, zodat bewoners of verenigingen met elkaar de samenwerking voortzetten.

De handelingskenmerken die Paul toepast binnen de twee participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces <input type="checkbox"/></b>	<b>Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/></b>	<b>Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/></b>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen <input type="checkbox"/>	Zoekt naar eigen mogelijkheden burger <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>

Tabel 9, Handelingskenmerken behorende bij Paul Dekkers

Het valt op dat alle handelingskenmerken behorende bij beide participatievormen overeen komen met Paul zijn manier van handelen binnen deze verschillende eigenaarschappen. Eén onderdeel van het handelingskenmerk van het burgerinitiatief, het feedback geven aan het systeem, kwam niet naar voren tijdens het interview, waardoor het niet duidelijk is of Paul zich inzet om de samenwerking tussen de systeem- en de leefwereld te verbeteren. Dit onderdeel van dit handelingskenmerk zal niet direct worden verwijderd uit de lijst, maar zal verder worden getoetst aan de hand van de overige onderzoeksgegevens.

### 7.3 De opbouwwerker: Leontine Jansen

(Informatie en citaten uit dit profiel van L. Jansen, persoonlijke communicatie, 13 augustus, 2013)

*“Je kan wel prachtige plannen maken, maar als er geen draagvlak voor is worden het bureauladenstukken.”*

Leontine Jansen zit sinds 1980 in het opbouwwerk en sinds acht jaar werkt ze als opbouwwerker bij de welzijnsorganisatie ‘Vivaan’ in Oss. Leontine maakte op de sociale academie kennis met het opbouwwerk en het sprak haar direct aan. Ze is altijd al geïnteresseerd geweest in het bouwen aan dingen en het organiseren van verschillende bezigheden, en deze elementen vond ze terug in het opbouwwerk.

Leontine is werkzaam in verschillende wijken in Oss. Ze vindt het belangrijk om de bewoners in de wijken echt goed te leren kennen. Leontine zoekt hierbij de bewoners in de wijk op: ze spreekt mensen aan als zij bij activiteiten of bij bewonersavonden aanwezig zijn. “Je kan pas goed opbouwwerk doen als je gesetteld bent in de wijk, de mensen kent en de wegen weet.”

Leontine geeft aan dat zij op verschillende manieren kan handelen binnen het opbouwwerk: “Als het initiatief al uit de bewoners gekomen is, dan zit ik er meer ter ondersteuning van die bewoners en als een initiatief ergens anders vandaan komt dan ben ik meer de kartrekker.” Een voorbeeld van deze ‘kartrekkersrol’ geeft ze al snel. Zo wordt er bijvoorbeeld voor iedere wijk een wijkplan gemaakt in overleg met de wijkraad, de wijkstichting, de gemeente en de welzijnsorganisatie. In dit plan komen dan projecten naar voren waar vervolgens een opbouwwerker wordt opgezet om het project ook daadwerkelijk vorm te geven. “Je hebt vaak een kader in de wijk en die bedenken dan wat, van dat zou leuk zijn.” In het voorbeeld dat Leontine gaf werd het wijkplan vervolgens gehonoreerd door de gemeente door het verstrekken van subsidie. Leontine diende vervolgens voor het project draagvlak te creëren onder de bewoners van die wijk:

‘Buur wat maak je me nu’ heette dat. En dan was dus het idee van, bewoners (...) kunnen zich opgeven en dan worden ze gematched en dan ga je bij de één een voorgerecht eten, bij de volgende het hoofdgerecht en bij de derde het nagerecht en misschien nog bij de vierde eerst een borrel vooraf. En dan was het van nou, daar gaan jullie leuk mensen voor werven en dan leren zo mensen elkaar heel goed kennen in de wijk.

Leontine heeft vervolgens het project gepromoot op bewonersavonden, artikeltjes gezet in de krant, mensen aangesproken en folders uitgereikt, waarna uiteindelijk twee bewoners zich hadden aangemeld. Leontine is daarom benieuwd hoe dit idee tot stand was gekomen, aangezien het door de bewoners niet gedragen werd:

Dan denk ik ja, dan vind ik het dus eigenlijk een slecht idee. (...) Ik vind het heel leuk om dingen in een wijkplan op te nemen, maar ik denk dat het dan ook meteen goed is om te

kijken wie van de bewoners die kar gaat trekken. (...) Het gaat er uiteindelijk toch om wat willen de bewoners in de wijk en wat is voor hen belangrijk?

Leontine merkt dat veel van de succesvolle initiatieven die door hen zijn opgezet op den duur worden overgenomen door de bewoners zelf. Ze geeft het voorbeeld van het project ‘Zuid aan Zee’:

Zo is bijvoorbeeld het project Zuid aan Zee, dat is in eerste instantie een beetje opgezet door de opbouwwerker en door de woningbouwcorporatie. En nu zie gewoon dat het veel meer een initiatief van de bewoners is en de wijkraad en de wijkstichting dan in dit geval. Tenminste, daar dan weer een groepje uit. En dat die daar dan gewoon de kartrekkers zijn en het gewoon regelen en organiseren en dat wij daar nu veel meer bij gevraagd worden, nou, voor wat praktische invulling, maar niet meer voor de hele organisatie, want dat doen ze nu gewoon zelf wel.

Leontine is iemand die niet bang is om kritische feedback richting beleidsambtenaren van de gemeente te geven. Ze geeft aan dat er wel prachtige plannen gemaakt kunnen worden, maar dat het hierbij wel van belang moet zijn dat het idee ook door de bewoners zelf gedragen dient te worden. Ze vindt het belangrijk dat er goed wordt overlegd met de bewoners, zodat er draagvlak gecreëerd wordt, zodat zij het project ook daadwerkelijk uit gaan voeren en er van leren:

Kijk, ik kan natuurlijk heel goed even een feestje neerzetten en allerlei dingen organiseren, maar ik vind het belangrijk dat bewoners dat zelf doen, dat je mensen wijzer maakt, dat ze er van leren. Het is natuurlijk veel leuker als je een feest organiseert van wauw, dat hebben wij gedaan, dan als je zegt van ja dat hebben de organisaties voor ons georganiseerd en neergezet.

Leontine geeft aan dat ze wel een adviserende rol kan hebben in de praktische invulling van een project of activiteit, maar dat de organisatie zelf in handen dient te blijven van de initiatiefnemers. Naast het geven van advies vindt Leontine het belangrijk om verbindingen te leggen tussen bewoners, organisaties en initiatieven, zodat de partijen samen verder kunnen werken aan een idee.

Leontine vindt dat het proces rondom een project een centrale positie in moet nemen. Volgens haar dient het uiteindelijke doel van de activiteit of het project centraal te blijven staan in plaats van de activiteit zelf. “Ik ben dan toch wel diegene die zegt van jongens, waarom? (...) Waarom organiseren we de kerstmarkt en halen we dat doel dan als we het zo organiseren?” Daarnaast vindt Leontine het belangrijk om mensen bewust te maken van hun eigen betrokkenheid en mogelijkheden in hun eigen leefomgeving. Ze probeert dit te doen door naar hun wensen te vragen en dan direct te vragen wat ze hier dan zelf in kunnen betekenen. “Dan hebben bewoners ook zoiets van dat kunnen we zelf organiseren, (...) dit kunnen we natuurlijk ook met elkaar doen.”

Het hebben en onderhouden van een netwerk vindt Leontine erg belangrijk. Niet alleen het bewonersnetwerk in de wijk is hierbij van belang, ook het professionele netwerk van andere organisaties die werkzaam zijn in de wijk hoort hier bij:

We overleggen dan over wat er speelt in de wijk en wat we moeten regelen in samenwerking (...) en wat er allemaal aan de hand is en waar het goed gaat en waar het fout gaat. Cliënten ook waar je mee zit, van hé, hoe moeten we dat nou verder doen.

Door de professionals persoonlijk te kennen en door er achter te komen waar de professionals allemaal mee bezig zijn, kunnen er volgens Leontine sneller verbindingen worden gelegd tussen bewoners en organisaties. Leontine merkt dat als je een goed persoonlijk contact hebt met andere professionals, de lijntjes veel korter worden en dingen sneller geregeld kunnen worden. Leontine geeft tijdens het interview een voorbeeld van haar korte lijntje met de wijkagent:

Ik heb ook contacten met de wijkagent, dus ik bel gewoon de wijkagent, ik zeg joh, kan jij eens met die man gaan praten en iets regelen? Dat hij gewoon eerder aangifte kan doen? Zegt hij, ja, en het loopt gewoon prima. Hij zegt dat regel ik, we gaan gewoon vanmiddag aan de gang.

Ze merkt op dat veel organisaties erg bureaucratisch werken, waarbij de procedures de bewoners in de weg kunnen staan. Door met professionals te overleggen over wat er allemaal speelt in de wijk, kan de samenwerking tussen de organisaties verbeteren, zodat het voor de bewoners overzichtelijk blijft en de inzet vanuit de organisaties effectief is in de leefwereld.

### **7.3.1 Handelingskenmerken bij de participatievormen**

Uit de interviewgegevens is op te maken dat Leontine binnen haar werkzaamheden te maken heeft met twee verschillende participatievormen. Dit komt naar voren door de verschillende eigenaarschappen van de participatievormen waar zij bij betrokken is. Start zij een initiatief vanuit de systeemwereld, dan is het eigenaarschap over de participatie in handen van de overheid/systeemwereld. Wordt Leontine betrokken bij een initiatief dat gestart wordt vanuit de leefwereld, dan is het eigenaarschap in handen van de burger/leefwereld. Het kwam ook voor dat het eigenaarschap van de participatie in eerste instantie bij de overheid/leefwereld lag en later werd overgenomen door de burger/leefwereld. In alle gevallen zijn de participatievormen projectmatig van aard, gericht op een concreet resultaat. Er kan dus geconcludeerd worden dat Leontine betrokken is bij overheidsinitiatieven en burgerinitiatieven.

Leontine gaf in het interview al heel mooi aan dat zijzelf merkt dat zij een andere rol speelt binnen de betrokkenheid van de verschillende participatievormen. Binnen het overheidsinitiatief merkt ze dat ze vooral een kartrekkersrol op zich neemt. Deze kartrekkersrol is te vergelijken met de coördinerende rol die binnen het overheidsinitiatief past. Ze gaat actief op zoek naar draagvlak binnen de leefwereld om het idee vanuit de

systeemwereld vorm te geven. Leontine moet haar enthousiasme inzetten om bewoners warm te maken voor het initiatief. Zelf vindt Leontine dit niet de juiste manier om bewoners actief te laten participeren in hun eigen leefomgeving. Volgens haar is het belangrijk dat er eerst draagvlak is vanuit de leefwereld, waar vervolgens actie op wordt ondernomen, en niet andersom. Leontine doelt hier op de manier van handelen behorende bij de burgerinitiatieven, waarbij het eigenaarschap in handen is van de burger/leefwereld. Toch handelt Leontine vaker dan zij wellicht zelf in de gaten heeft vanuit deze coördinerende rol. Zo gaat zij actief op pad vanuit haar functie als opbouwwerker om de bewoners beter te leren kennen. Op deze manier wil Leontine er achter komen wat er in de wijk speelt en wat de bewoners bezig houdt. Deze informatie kan ze vervolgens, tijdens overleggen, delen met andere professionals om te bepalen welke actie er gewenst is vanuit het systeem. Leontine vindt het namelijk erg belangrijk om goed samen te werken met andere professionals, zodat zij bewoners, initiatieven en organisaties snel met elkaar kan verbinden.

Door het binnentreden van de leefwereld komt Leontine er niet alleen achter welke actie er gewenst is vanuit het systeem in de leefwereld, maar het biedt haar ook de gelegenheid om de bewoners inzicht te geven in de mogelijkheden die zij zelf hebben in hun eigen leefomgeving. Door met bewoners in gesprek te treden, probeert Leontine ze direct te betrekken bij de wensen die zij uitspreken over het verbeteren van hun eigen leefomgeving. Zonder dat Leontine het misschien doorheeft, treedt zij ook hier de leefwereld binnen met een idee uit de systeemwereld, waarbij zij bewoners stimuleert en activeert om actief te participeren in de samenleving.

De manier van handelen verandert als Leontine betrokken wordt bij een initiatief dat gestart wordt door bewoners zelf, of wanneer het eigenaarschap van het overheidsinitiatief in handen komt van de burger/leefwereld. Leontine merkt dan dat zij niet meer de coördinerende rol, maar een adviserende rol heeft. Leontine zou namelijk zelf alles rondom het projectmatige initiatief kunnen coördineren en organiseren, maar dit doet ze niet omdat ze het enorm belangrijk vindt dat bewoners leren van het initiatief. Ze geeft de initiatiefnemers wel adviezen over de stappen die zij zouden kunnen nemen om het idee meer kans van slagen te geven, maar de algehele organisatie blijft in handen van de bewoners zelf. Naast het geven van adviezen probeert Leontine ook verbindingen te leggen tussen bewoners, initiatieven en organisaties, zodat deze partijen samen het idee vorm kunnen geven. Voor de opbouwwerker is het daarom van belang om een goed netwerk te hebben in de leefwereld, maar ook in de systeemwereld. Leontine moet dus op de hoogte zijn van waar de verschillende partijen zich mee bezig houden.

Leontine durft feedback te geven aan de systeemwereld. Deze feedback richt zich vooral op de bureaucratische rompslomp waar veel organisaties in de systeemwereld mee te maken hebben. Door het geven van feedback hoopt Leontine dat er meer rekening wordt gehouden met de behoefte van bewoners vanuit de leefwereld, zodat de samenwerking tussen de twee werelden verbetert.

De handelingskenmerken die Leontine toepast binnen de twee participatievormen zijn in de onderstaande tabel gemarkeerd:

Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen <b>of burger inzicht geven in eigen mogelijkheden</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen <input type="checkbox"/>	<b>Leren kennen van de burger</b> en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>

Tabel 10, Handelingskenmerken behorende bij Leontine Jansen

Het valt op dat bijna alle handelingskenmerken behorende bij het burger- en overheidsinitiatief terug te vinden zijn in de manier van handelen van Leontine binnen deze participatievormen. Het werd echter niet duidelijk of Leontine binnen het overheidsinitiatief gezien wordt als de expert in de leefwereld. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat Leontine zichzelf liever niet in deze rol begeeft. Wel werd het duidelijk dat er verschillende aanvullingen nodig zijn in beide lijsten. Zo is het duidelijk geworden dat het



overheidsinitiatief niet alleen wordt ingezet om een probleem in de leefwereld op te lossen of te voorkomen. Het kan ook voorkomen dat de opbouwwerker de leefwereld van de burger binnentreedt met als doel om de burger meer inzicht te geven in de eigen mogelijkheden die zij hebben in hun eigen leefomgeving.

Een tweede aanvulling die gedaan kan worden in de handelingskenmerken is te vinden in de lijst behorende bij het burgerinitiatief. Het leren kennen van de bewoners bleek namelijk ook bij deze participatievorm erg belangrijk te zijn. Door de bewoners te leren kennen kan de opbouwwerker de kwaliteiten van de bewoners inzetten bij het vormgeven van hun eigen initiatief. Ook kan de opbouwwerker hierdoor bewoners en initiatieven gemakkelijker aan elkaar verbinden, zodat verschillende partijen gebruik kunnen maken van elkaars kennis en kwaliteiten.

#### **7.4 De opbouwwerker: Sjaak Sluifers**

(Informatie en citaten uit dit profiel van S. Sluifers, persoonlijke communicatie, 14 augustus, 2013)

*“Laat bewoners het zelf doen. En geef als gemeente en ook, in dit geval, als welzijnsinstelling de mensen de ruimte om zelf die wens of dat kleine droompje te realiseren”*

Sjaak Sluifers is een man van 58 jaar en zit inmiddels 32 jaar in het opbouwwerkersvak. Van deze 32 jaar is hij nu 23 jaar werkzaam bij de welzijnsorganisatie ‘Synthese’. Hij vindt het fijn om in kleine kernen aan de slag te zijn, omdat hij het idee heeft dat grotere steden veel meer last hebben van de bestuurlijke en maatschappelijke drukte, waardoor de lokale overheid en de maatschappelijke instellingen elkaar voortdurend voor de voeten lopen. Volgens hem kunnen plattelandsgebieden hierdoor veel meer tot de kern van het welzijnswerk komen.

Sjaak is als opbouwwerker betrokken bij de processen rondom gemeenschapsontwikkeling vanuit de zelfsturinggedachte. Een voorbeeld van zo’n proces waar hij bij betrokken is, is de veranderende rol van bewonersorganisaties. Sjaak ondersteunt deze bewonersorganisaties bij hun transformatie van dorpsraad naar dorpsoverleg. Bij deze veranderende rol dient de visie van waar willen we naartoe met de gemeenschap weer centraal komen te staan. Volgens Sjaak is een dorpsraad namelijk vervreemd geraakt van wat er leeft in de gemeenschap, waarbij zij eigenlijk de rituelen van de overheid en maatschappelijke organisaties heeft overgenomen en teveel tegen het systeem is gaan aanleunen:

De klassieke dorpsraden die zitten veel meer op die rol van belangenbehartiging, beleidsadviesing [en] worden daar ook door de overheid en maatschappelijke instellingen voortdurend op aangesproken. Dus dat is een zichzelf versterkend proces (...). Je wordt [als dorpsraad] voortdurend (...) gecultiveerd in die rol en komt steeds verder van je achterban af te staan.

Volgens Sjaak is een dorpsoverleg het omgekeerde. “Het overleg gaat niet aan het dorp vragen wat zij voor hun kunnen betekenen, maar wat willen we met zijn allen en hoe kun je als bewoner je daar ook voor inzetten?” De dorpsraad moet de informatie uit het dorp niet gebruiken om zichzelf sterk te maken als dorpsraad, maar om het dorp als geheel sterk te maken. Hierbij geeft Sjaak aan dat het van belang is dat je als opbouwwerker bepaalde processen en mechanismen herkent van institutionalisering, mensen hier ook inzicht in geeft en hen er op attendeert, zodat ze hun handelen kunnen bijsturen en zich weer op de gemeenschap gaan richten. Sjaak geeft in het gesprek een voorbeeld van een succesvol initiatief door bewoners waarbij er institutionele processen zichtbaar werden:

Ze hebben zoveel succes en gaan dat cultiveren in een eigen koninkrijkje. En dan krijg je versnippering in het dorp. Dat zijn wel cruciale momenten om dan als opbouwwerker [hierop te attenderen] (...) om de processen van gemeenschapontwikkeling en dat perspectief overeind te houden.

Om er achter te komen waar de gemeenschap in zijn geheel naar toe wil wordt met een positieve benadering de trots van de gemeenschap aangesproken. Er wordt gezocht naar de toekomstvisie van de gemeenschap. Hierbij wordt er open aan mensen gevraagd hoe zij tegen het dorp aankijken in plaats van wat er zou moeten veranderen. Sjaak geeft tijdens het interview een voorbeeld van hoe hij het verkeerd aanpakte en zich als opbouwwerker liet ‘misbruiken’ door het systeem:

Want het gebeurt ook wel eens van, (...) ja, dan pak je het ook gewoon verkeerd aan, dan laat je je als opbouwwerker misbruiken. Dat is me vorig jaar, of twee jaar geleden een keer overkomen, dat de gemeente me vroeg van we hebben nog één wijk waar nog geen DOP (dorpsontwikkelingsplan) is. We gaan daar op bezoek als college van B&W en we willen graag weten wat daar leeft. Jij gaat mee en jij gaat daar een verhaal houden van dat wij graag een wijkontwikkelingsplan willen hebben. Dus ik zat daar dat verhaal af te steken, nou, nou, nou, daar kwam me toch een agressie naar voren van whaa dat is ons al tien jaar geleden ook al gevraagd en jullie hebben daar nog steeds niks mee gedaan. Dus allemaal klachten over wat er wel allemaal niet goed ging. En toen zei ik van, jullie moeten het nu allemaal samen doen, en niet zoveel naar die gemeente... Whaaat rot op jij! Dus dan vlieg je het helemaal verkeerd aan. Dus dan moet je weer een paar stappen terug zetten. Want je gaat dan ook zo’n beetje naar zo’n wijk toe met het idee van een wijkontwikkelingsplan maken dat doen we namelijk zo! (...) Je wordt als welzijnsinstelling dan gebruikt om een doel van die gemeente te realiseren, terwijl die bewoners met hele andere dingen bezig zijn.

Het is volgens Sjaak daarom belangrijk om de dialoog in het gehele dorp voortdurend aan de gang te houden, zodat de verbindingen in dorpen of wijken worden hersteld. Het doel van deze dialoog is het informeren, het inspireren en het activeren van elkaar: “Om samen te werken aan ideeën, dromen [en] plannen.” Binnen dorpen en wijken is de deskundigheid volgens Sjaak soms hoger dan op het gemeentehuis of bij maatschappelijke instellingen. Door met elkaar in gesprek te gaan kom je achter elkaars kwaliteiten en capaciteiten en hoeft je niet

afhankelijk te zijn van gemeenten of externe instellingen: “Ga met elkaar dat gesprek aan. Jullie weten al zoveel, jullie hebben al zoveel kennis, jullie zijn niet altijd afhankelijk van gemeenten of externe instelling of een welzijnsinstelling om die weg te vinden.” Sjaak ziet het dan ook als zijn taak om mensen bij elkaar te brengen, om ze de ruimte te geven om echt de dialoog met elkaar aan te gaan. Hij geeft aan dat het daarom als opbouwwerker belangrijk is om te zorgen dat er zo goed mogelijk wordt aangesloten bij wat er al leeft onder de bewoners en wat er al gedaan wordt. Als opbouwwerker moet je hierbij niet alleen veel geduld hebben, maar ook het geloof en vertrouwen hebben in en gevoeligheid hebben voor de kwaliteiten van mensen. Door mensen het vertrouwen te geven en hun eigen kwaliteiten en capaciteiten in te laten zetten, krijgen zij ook meer vertrouwen in zichzelf en in elkaar, waardoor de gemeenschap sterker wordt.

Sjaak geeft aan dat het soms niet makkelijk is om het proces rondom gemeenschapsontwikkeling te begeleiden, omdat de verschillende actoren die betrokken zijn bij dit proces, de gemeente, de maatschappelijke instellingen en de bewoners zelf, vaak vast zitten in het oude patroon. Sjaak legt dit tijdens het interview uit:

Het gaat er veel meer om, om die kwaliteit van die participatie. En gemeentes moeten stoppen met de vraag van wij weten niet of onvoldoende van wat er in die wijken gebeurt. Dat moet je misschien ook niet weten of, je moet er wel betrokken bij zijn, een soort empathie hebben als bestuurder (...) maar je moet niet denken van goh ik moet goed weten wat er speelt zodat ik daar iets mee kan doen. En dat hebben wij als instellingen vaak gedacht en als overheid. Maar je moet veel meer de ruimte geven aan dat mensen daar zelf invulling aan geven en niet alsmaar afpakken en overnemen. (...) Het punt is dat het niet alleen een verandering vraagt van de gemeente en maatschappelijke instellingen, maar ook van die burgers. Want die burgers zitten misschien nog meer dan de gemeente of dan voorhoede figuren van die gemeente en instellingen, vast in het oude patroon.

Sjaak geeft in het interview een voorbeeld van wanneer de gemeente vast zit in het oude patroon. Het is bij hem wel eens voorgekomen dat een projectleider vanuit de gemeente op een gegeven moment vanuit het institutioneel denken zijn criteria, zijn visie en zijn manier van werken oplegde aan een burgerinitiatief. Hierdoor zag Sjaak het aankomen dat het initiatief zou verwateren, omdat de bewoners het te complex vonden worden. Volgens Sjaak hebben organisaties en overheden graag dat het initiatief professioneel is en dat de continuïteit gewaarborgd blijft. Ze hebben volgens hem nog altijd het idee dat mensen deze continuïteit niet kunnen bieden als het kleinschalig opgepakt wordt. Sjaak gaat dan zeker de discussie niet uit de weg:

Ik ga in overleg zolang het kan, maar soms wordt het oorlog. (...) [Als opbouwwerker] heb je af en toe ook de rol om de baan voor bewonersinitiatieven niet te belasten met allerlei oneigenlijke voetangels en klemmen. (...) Geef die mensen nou de ruimte om aan hun eigen droom te werken.

Als initiatiefnemers vervolgens een idee hebben en iets willen realiseren, dan kan Sjaak als opbouwwerker de weg wijzen hoe zij dit zouden kunnen realiseren. Hij merkt op dat ook bewoners nog vastzitten in het patroon van ‘wij vragen en de overheid moet maar draaien’. Tijdens het interview geeft hij een mooi voorbeeld van hoe hij dit dan aanpakt:

[Er] was een bewoner en die wilde ergens een bankje hebben. Nou, dat had ik al twee jaar geleden gehoord en dat bankje was er nog steeds niet. Moet er ook niet komen denk ik dan hè, er MOET een bankje komen, want dat is hier en hier goed voor. Ja, zegt die collega tegen mij, zo’n bankje wat kost dat nou, een paar honderd euro, ik heb contact met die en die en met de ambtenaar en met de woningstichting, ik ga dat gewoon regelen. Dan heeft die man het idee dat er weer iets bereikt wordt. Ja, dan zeg ik, dat moet je juist niet doen. Want dat is de grootste valkuil van de instelling. Dat is eigenlijk in het klein wat we alsmaar na de oorlog in het groot gedaan hebben. Van er was een probleem, een vraag, vraaggericht werken noemen we dat dan ook nog, maar je moet eigenlijk zeggen van man, het is toch belachelijk dat je al twee jaar zit te leuren om zo’n bankje en dat het er nog steeds niet staat, dat je dat nog niet gerealiseerd hebt. [Ik] wijs dan iemand de weg hoe hij het wel kan doen. Maar zelf! En dan zeg je dan ga je dat en dat en met meer mensen, ga maar eens bij elkaar zitten, maak een plan, schrijf een brief, maar je doet het zelf!

#### **7.4.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Tijdens het analyseren van de interviewgegevens blijkt dat Sjaak betrokken is bij alle drie de eigenaarschappen van de participatievormen. In eerste instantie is hij namelijk betrokken bij het zelfsturingsproces, waarbij het eigenaarschap in handen is van de leefwereld en de participatie een procesmatig karakter kent. Uit dit proces komen projectmatige initiatieven die weer onder de participatievorm van het burgerinitiatief vallen. Hoewel Sjaak vooral het gevoel heeft in dienst te zijn van de leefwereld, handelt hij toch ook binnen de participatievorm waarvan het eigenaarschap bij de overheid/systeemwereld ligt: het overheidsinitiatief. Dit komt namelijk naar voren als hij in wijken of buurten de zelfsturingsvisie ‘promoot’ onder bewoners. Vanuit zijn rol als opbouwwerker treedt hij de leefwereld van de burger binnen om hen warm te maken voor de zelfsturingsgedachte. Het overheidsinitiatief heeft in dit geval niet tot doel om een probleem in de leefwereld op te lossen of te voorkomen, maar wel om de burger inzicht te geven in de mogelijkheden die zij als gemeenschap hebben.

Om het zelfsturingsproces vorm te geven en onder de aandacht te brengen van de burger, heeft Sjaak vooral een coördinerende rol, welk onder het overheidsinitiatief valt. Hij wordt namelijk vanuit het systeem betrokken om de burger bewust te maken van de eigen mogelijkheden die zij hebben als gemeenschap zijnde. Sjaak moet dus zijn enthousiasme en overtuigingskracht inzetten om de burger hiervan te overtuigen. Hierbij fungeert hij dus als schakel tussen de systeem- en de leefwereld.

Zodra de visie van zelfsturing wordt omarmt door de burger, verandert de rol van Sjaak. Het eigenaarschap is namelijk niet meer in handen van de overheid/systeemwereld, maar van de

burger/leefwereld. Hij hoeft zich niet meer te richten op het zoeken naar draagvlak voor zelfsturing, maar zal zich nu gaan bezighouden met het proces rondom zelfsturing. Het is voor hem dan belangrijk om er voor te zorgen dat het eigenaarschap van het proces ook daadwerkelijk in handen blijft van de leefwereld. Sjaak zal gedurende het zelfsturingsproces constant in de gaten moeten houden of er gelijkwaardig met elkaar gesproken wordt om de overeenstemming en gelijkwaardigheid tussen verschillende partijen te waarborgen. Zodra hij merkt dat de overheid/systeemwereld teveel wil sturen in dit proces zal hij dit kenbaar maken aan het systeem, zodat het eigenaarschap van het proces in handen blijft van de leefwereld. Ook zal hij processen van institutionalisering moeten herkennen en dit kenbaar maken aan betrokkenen, om te voorkomen dat de burger, maatschappelijke organisaties of de overheid weer terug valt in de ‘oude’ manier van handelen: de gemeenschap dient het uitgangspunt te zijn en niet de individuele belangen. Sjaak beseft heel goed dat dit een omslag vraagt in het denken van alle betrokkenen en dat het daarom vooral geduld en vertrouwen vraagt van alle partijen.

Gedurende het proces rondom zelfsturing kunnen er concrete projecten gestart worden vanuit de leefwereld waar Sjaak bij betrokken wordt. Hij is nu niet meer betrokken bij een procesmatige participatievorm, maar bij een projectmatige vorm: het burgerinitiatief. Zijn manier van handelen is nu meer gericht op het bereiken van een concreet resultaat. Hierbij vindt Sjaak het belangrijk dat de bewoners zelf gaan onderzoeken welke kwaliteiten en capaciteiten de gemeenschap in huis heeft, zodat deze ingezet kunnen worden om het idee vorm te geven. Sjaak wil wel advies geven over de te nemen stappen, maar de daadwerkelijke acties moeten de bewoners vervolgens zelf nemen. Op deze manier leren de bewoners van het initiatief en krijgen zij meer vertrouwen in hun eigen kunnen, waardoor de gemeenschap in zijn geheel sterker komt te staan in de maatschappij.

De handelingskenmerken die Sjaak toepast binnen de drie maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input checked="" type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input checked="" type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input checked="" type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of burger inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen <b>gericht op het creëren van vertrouwen</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input checked="" type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - <b>Partijen samenbrengen</b> - <b>Processen van institutionalisering herkennen en kenbaar maken</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input type="checkbox"/>

Tabel 11, Handelingskenmerken behorende bij Sjaak Sluiters

Hoewel Sjaak vooral het gevoel heeft in dienst te staan van de leefwereld, komt het toch ook voor dat hij handelt binnen de participatievorm waarvan het eigenaarschap in handen is van de overheid/systeemwereld. Zijn betrokkenheid bij alle drie de participatievormen zorg er voor dat bijna alle handelingskenmerken bij Sjaak terug te vinden zijn. In de lijst van handelingskenmerken behorende bij het zelfsturingsproces kunnen zelfs twee aanvullingen worden gedaan. Zo is de manier van communiceren gericht op een constante, gelijkwaardige

dialogo, zodat betrokken partijen werken aan een vertrouwensrelatie. Volgens Sjaak is dit onderling vertrouwen erg belangrijk om als gemeenschap daadwerkelijk de ruimte te krijgen in de samenleving. Tijdens het interview werd het ook duidelijk dat het gedurende de rol van procesbegeleider erg belangrijk is, dat de opbouwwerker partijen bij elkaar brengt om met elkaar de dialoog aan te gaan, zodat zij gebruik kunnen maken van elkaars kwaliteiten en samen tot nieuwe inzichten kunnen komen. Ook zal de opbouwwerker processen van institutionalisering moeten herkennen en deze ook kenbaar maken aan de betrokkenen, zodat het proces gericht blijft op de positie van de gemeenschap. Wellicht dat de rol van procesbegeleider met behulp van de volgende onderzoeksgegevens nog concreter gemaakt kan worden.

### **7.5 De sociaal werker: Petra Schreuder**

(Informatie en citaten uit dit profiel van P. Schreuder, persoonlijke communicatie, 20 augustus, 2013)

*“Geef mensen een grote rol en betrokkenheid, geef hen de ruimte.”*

Petra Schreuder is sinds bijna zes jaar werkzaam als sociaal werker bij welzijnsorganisatie ‘Contourde Twern’ in Tilburg. Ze wil graag iets kunnen betekenen voor anderen en ze daarmee een stapje vooruit helpen. Petra wil mensen het inzicht geven dat ze zelf iets kunnen betekenen binnen hun eigen woon- en leefomgeving. Hierbij vindt ze het belangrijk om mensen uit te dagen om hun eigen kracht, talenten en mogelijkheden aan te boren en om van elkaar te leren.

Petra vertelt over een project waar Contourde Twern bij betrokken is geraakt: de kinderbouwspeelplaats. De gemeente Tilburg en projectontwikkelaars wilden een bepaalde nieuwbouwwijk, de Piushaven, in een positief daglicht zetten en hebben daarom verschillende soorten activiteiten opgezet in die wijk, waar Petra als opbouwwerker op zoek dient te gaan naar draagvlak onder de bewoners:

En voor dit jaar is ook een stuk de opdracht om te kijken vanuit Contourde Twern van hoe kunnen [we] mensen uit het Piushaven gebied zeg maar betrekken bij de kinderbouwspeelplaats in de vorm van het meedenken en het meedoen. (...) Omdat wij dus ook werkzaam zijn in het Piushavengebied en vanuit ons vakgebied. [We hebben] ook kennis van de wijk en eventuele partijen die we er bij kunnen betrekken, bijvoorbeeld een de winkel La Poubelle, die heeft tweedehands spullen. Die winkel zit ook in de wijk gevestigd. Dus dat soort contacten, het netwerk van Contourde Twern. In die zin zijn wij er dus ook bij betrokken geraakt. En nu heel concreet omdat wij de opdracht hebben gekregen om te kijken van hé, wat kunnen mensen nou zelf. [Dus] talenten en krachten uit de wijk inzetten om dingen te organiseren. Dus vandaar ook [dat we daar] dit jaar echt actief mee aan de slag gaan, om te kijken van of er draagvlak voor is binnen de wijk en hoe kijken mensen er tegen aan.

Petra vindt het belangrijk om vraaggericht te werken. Ze wil het gesprek aangaan met mensen en onderzoeken wat zij graag willen ondernemen. “(...) We zitten rond de tafel van oké, (...) wat is jullie idee, waar denken we aan, wat willen we die middag doen, wat kunnen jullie daarin zelf doen en wat verwacht je daarin van mij?” Petra geeft aan dat het soms juist wel goed is om aanbod te creëren. Zo zet ze graag activiteiten in als middel om mensen inzicht te geven in de mogelijkheden die ze hebben, in waar er kansen liggen, om mensen te ontmoeten, om ze bij elkaar te brengen, om vervolgens te komen tot een bepaald initiatief:

Dus daarom denk ik dat als je aanbodgericht iets aanbiedt met een bepaald doel, dat dat ook gewoon goed is om te doen. Want heel veel mensen weten bijvoorbeeld niet, ik noem maar even iets heel praktisch: ik wist niet eens dat ik als bewoner een ruimte kon huren binnen het buurthuis, om bijvoorbeeld de sporthal te huren met onze dansgroep. Dat zijn van die hele kleine dingen. Dus ooit moet je bepaalde dingen juist wel organiseren aanbodgericht, om mensen het inzicht te geven in de mogelijkheden die er zijn of die ze zelf hebben om te komen tot een bepaald initiatief.

Petra gaf tijdens het gesprek een voorbeeld van wanneer ze een initiatief inzet om tot actieve participatie door de bewoners te komen. Zo trekt ze regelmatig de wijk in met een bakfiets gevuld met drinken en speelgoed. Kinderen kunnen spelen bij de bakfiets en ouders en buurtbewoners kunnen onder het genot van een kopje koffie een praatje maken. Petra zet dit middel in om bewoners te ontmoeten en om te horen wat er leeft en wat er speelt in de wijk. Ze vindt het belangrijk om persoonlijk en laagdrempelig met de mensen in gesprek te gaan, zodat ze signalen kan oppikken en mensen met elkaar kan verbinden:

En dan kies je een bepaald plein of een bepaalde straat en dan zet je dus gericht de bakfiets in als middel en dat kan zijn om kennis te maken, dat kan zijn als er signalen zijn over bepaalde overlast van zaken, of dat je links rechts gehoord hebt van er leven wel wat ideeën van mensen, maar we weten niet concreet wie wat waar, dus dat je dan naar die plek gaat om daar zo achter te komen om vanuit daar weer verder te werken.

Als bewoners een idee voor een initiatief hebben kan zij advies geven over de stappen die ze dan kunnen nemen om het idee ook daadwerkelijk vorm te geven. Petra zal ze hierbij ook proberen te enthousiasmeren om met andere mensen samen te komen en elkaar beter te leren kennen. “Mensen kunnen samen heel veel, maar (...) dat weten ze niet altijd van elkaar. Dus het is dan mooi om die mensen te verbinden, dat ze dan samen (...) die activiteit of een idee verder uit kunnen werken.” Petra geeft aan dat ze een soort achterwachtfunctie heeft: ze kijkt mee en denkt mee gedurende het vormgeven van een idee. Ze kan hierbij een sparringspartner zijn om mensen tot ideeën te laten komen: “Een soort van achterwacht waar je even op terug kunnen vallen van (...) wat is dan slim om te doen, wat kunnen we dan het beste afspreken?” Petra vindt het hierbij belangrijk om de mensen te triggeren en het inzicht te geven om zelf de acties te ondernemen en gebruik te maken van hun eigen netwerk. Petra ziet het als haar taak om mensen hiertoe te verleiden, omdat er steeds meer van mensen zelf wordt gevraagd, wat ook een meer actieve rol vraagt van de bewoners zelf. Ze wil daarom dat de verwachtingen, tussen initiatiefnemers en haarzelf als bouwwerker, over en weer duidelijk gemaakt



worden: “Dat is dan ook een van de eerste agendapunten bij nieuwe initiatieven. Wat is jouw rol, wat verwachten jullie van mij en dan kan ik aangeven van wat er van mij verwacht wordt of dat reëel is of niet.” Zo af en toe de handen uit de mouwen steken en actief meehelpen bij een activiteit gebeurt toch ook wel zo nu en dan. Hierdoor probeert ze de band met de betrokkenen actief te versterken.

Ervoor zorgen dat bewoners van het proces zelf leren staat centraal in het handelen van Petra: “... Er gaan dingen goed, er gaan ook dingen minder goed, dat maakt niks uit, zolang we er maar van leren.” Door als opbouwwerker niet direct in te grijpen, maar mensen ook fouten te laten maken, leren zij ook van hun fouten. Petra vindt het daarom ook belangrijk om een bepaalde afstand en nabijheid te hebben bij een groep. Ze wil de mensen ondersteunen, niks van ze overnemen, maar ze wil wel zorgen dat er een doel behaald wordt. Petra geeft het voorbeeld van een vergadering met een werkgroep: “... Je moet balanceren, (...) je wil de voorzitter niet passeren, maar je wil ook wel (...) dat die bepaalde afspraken concreet worden.” Petra probeert de voorzitter van een vergadering daarom bepaalde tools te geven om een vergadering te leiden, zodat zij op de achtergrond kan blijven en de bewoners zelf een idee vorm kunnen geven.

Petra merkt ook dat er factoren zijn die haar werk kunnen belemmeren. Zo geeft ze aan dat de overheid steeds meer van de burger vraagt, maar dat het hele bureaucratische systeem juist demotiverend kan werken bij initiatiefnemers:

[Het idee] komt dan binnen de gemeente in de carrousel terecht, waar het over twintig lagen moet. Mensen zijn dan alweer afgehaakt. (...) [Geef] de mensen een grote rol en betrokkenheid, zodat ze er zelf actief mee aan de slag gaan. (...) Maak het een stuk eenvoudiger.

Als Petra initiatiefnemers ondersteunt bij een idee, probeert ze de mensen altijd te informeren over hoe het proces binnen een gemeente verloopt, zodat initiatiefnemers er op voorhand al rekening mee houden dat iets een bepaalde periode kan duren. Petra peilt dan regelmatig bij de gemeente hoe het ervoor staat, om het voortgangsproces warm te houden.

Het delen van informatie met bewoners vindt Petra ook een belangrijk aspect binnen haar werk. Welk nieuws en welke ontwikkelingen zijn er en voor wie is dit interessant? Hiervoor moet je volgens Petra goed kunnen schakelen. “En ooit denk je, dit is niet relevant voor die groep, (...) maar ik moet niet kiezen voor die groep. De groep kan veel beter kiezen of het relevant is voor hun of niet.”

### **7.5.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

De eigenaarschappen van de participatievormen waar Petra bij betrokken is verschillen van elkaar. In het ene geval is ze betrokken bij de participatievorm waarvan de overheid/systeemwereld eigenaar is. Dit is bijvoorbeeld terug te zien als zij door de systeemwereld ingezet wordt om draagvlak te creëren onder de bewoners. In het andere geval

is Petra betrokken bij één van de participatievormen waarvan de burger/leefwereld de eigenaar is. Deze betrokkenheid is terug te zien bij de initiatieven die zij ondersteunt, waarvan de bewoners de initiator zijn van het idee en haar als sparringspartner bij het vormgeven betrekken. Beide participatievormen zijn projectmatig van aard. Petra is dus betrokken bij overheidsinitiatieven en burgerinitiatieven.

Als Petra wordt ingezet om een idee vanuit de systeemwereld vorm te geven in de leefwereld, handelt zij dus binnen het overheidsinitiatief. Het voorbeeld dat Petra noemde rondom het project in de Piushaven, is een voorbeeld van deze participatievorm. Petra werd door de gemeente en projectontwikkelaar bij dit project betrokken om bewoners actief te laten participeren binnen dit project. Net als in de hypotheselijst vermeld staat, is dit handelen vooral gericht op het actief zoeken naar draagvlak onder de bewoners. De gemeente en de projectontwikkelaar zagen de lage participatiegraad waarschijnlijk als een probleem en wilden dit probleem tackelen. Binnen deze vorm van participatie handelt Petra dan ook intensief samen met andere organisaties, zodat het project tot een goed resultaat leidt. Een ander voorbeeld van wanneer Petra betrokken is bij het overheidsinitiatief, is als zij vanuit haar functie actief het contact met bewoners opzoekt, met als doel om hen te leren kennen en meer inzicht te geven in hun eigen mogelijkheden. Een voorbeeld dat hier mooi op aansluit is wanneer zij met de bakfiets de wijk in gaat om zo in contact te komen met bewoners. Petra zet dan haar enthousiasme in en informeert hen over de mogelijkheden om zelf een actieve rol te hebben bij het vormgeven van hun eigen ideeën.

De actieve, coördinerende rol die Petra heeft tijdens het overheidsinitiatief kan leiden tot nieuwe inzichten en actievere participatie onder bewoners. Dit kan er voor zorgen dat bewoners een idee hebben dat ze vorm willen geven. Petra kan dan betrokken worden bij deze projectmatige participatievorm: het burgerinitiatief. Tijdens het interview gaf Petra al heel duidelijk aan dat ze het belangrijk vindt dat de bewoners zelf leren van het vormgeven van het idee. Hierbij dienen ze hun eigen capaciteiten en kwaliteiten in te zetten. Ze zal dan ook niet de coördinerende rol op zich nemen, maar zal als een soort van achterwacht kunnen inspringen mocht dit nodig zijn. Door haar ervaring in het opbouwwerk, haar professionele netwerk en haar netwerk in verschillende wijken, kan zij de bewoners de weg wijzen in de te nemen stappen en eventueel met elkaar verbinden. Hierbij kan zij de nodige adviezen en informatie geven als dit de betrokkenen verder kan helpen om het idee vorm te geven. Petra merkte tijdens het gesprek op dat veel regels en procedures vanuit het systeem een burgerinitiatief in de weg kunnen staan. Volgens haar willen overheden dat burgers steeds meer taken op zich nemen en een grote rol gaan spelen in de maatschappelijke participatie, alleen zijn overheden en veel andere maatschappelijke organisaties hier zelf nog helemaal niet op ingericht. Ze is dan ook niet bang om feedback richting het systeem te geven om de realisatie van burgerinitiatieven te vergemakkelijken.

De handelingskenmerken die Petra toepast binnen de twee maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b> <input type="checkbox"/>	<b>Burgerinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Overheidsinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of burger inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen <input type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering herkennen en kenbaar maken <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input type="checkbox"/>

Tabel 12, Handelingskenmerken behorende bij Petra Schreuder

De handelingskenmerken uit de aangevulde hypotheseslijst komen sterk overeen met de manier van handelen van Petra binnen de twee maatschappelijke participatievormen. Wat opvalt is dat Petra met haar actieve rol binnen het overheidsinitiatief, vooral probeert om de burger meer inzicht te geven in hun eigen mogelijkheden in hun leefomgeving. Deze aanvulling, die eerder al werd gedaan, lijkt dus passend te zijn in deze lijst. Ook het leren kennen van de bewoners blijkt weer een belangrijk handelingskenmerk te zijn binnen de beide

participatievormen. Bij het analyseren van de interviewgegevens zijn er geen nieuwe opvallende handelingskenmerken gevonden die eventueel toegevoegd kunnen worden aan de lijst.

## **7.6 De sociaal cultureel/jeugd- en jongerenwerker: Mieke Cruijsberg**

(Informatie en citaten uit dit profiel van M. Cruijsberg, persoonlijke communicatie, 26 augustus, 2013)

*“Bewoners moeten het zelf doen, zelf voor elkaar kunnen zorgen, oog hebben voor elkaar, en dat wil ik stimuleren.”*

Mieke Cruijsberg is 28 jaar en is sinds 2008 werkzaam als jeugd- en jongerenwerker bij de welzijnsorganisatie ‘Synthese’. Sinds vorig jaar is zij sociaal cultureel werker geworden. Mieke heeft binnen Synthese verschillende functies. Zo beheert zij de vrijwilligersvacaturebank en ondersteunt zij de maatschappelijke stages en de jongerensoosen in de gemeente Horst op het gebied van de veranderende wet- en regelgeving. In het interview geeft Mieke voorbeelden van haar werkzaamheden binnen de jongerensoosen:

[Ik ben] voornamelijk nu druk bezig met de nieuwe drank- en horecawet. Ik laat iedereen horen van wat zijn de nieuwe veranderingen. (...) Er moet nou bijvoorbeeld ook een nieuwe verordening komen, die moet 1 januari klaar zijn en er moet voor de soosen, echt de paracommerciële commercie zeg maar, (...) een aparte wet komen, waarin staat van wat zijn de sluitingstijden, aan welke leeftijd schenk je alcohol.(...) Maar ook als soosen, er is nou een soos die heeft nu bijvoorbeeld problemen met de buurt. Nou dan zijn wij ook contactpersoon daarvan, dan zijn we een beetje een bemiddelaar. Dan gaan we kijken van hoe kunnen wij dus zorgen dat het probleem wordt opgelost. Maar het is natuurlijk wel, zij voeren het gesprek en wij geven tips en adviezen en waar nodig in het gesprek sturen wij nog bij waar wij denken van nou, dit gaat de goede kant op.

Sinds vorig jaar ondersteunt Mieke ook inwoners uit een wijk in Horst om de verbinding tussen jong en oud te maken. Binnen de wijk kwam een kerk leeg te staan en de bewoners wilden daar iets mee doen:

(...) De buurtbewoners [hadden] zoiets van ja, als de kerk daar staat is het toch eigenlijk iets van ons, dan willen we toch eigenlijk ook zorgen dat dat van de wijk blijft. En vanuit daar is het eigenlijk vanzelf gaan groeien.

Mieke is bij het initiatief betrokken geraakt door een ondersteuningsvraag door de initiatiefnemers bij de welzijnsorganisatie: “... Het wijkcomité [heeft] aangeklopt bij Synthese met de vraag van, wij willen graag ondersteuning hebben hierin en hoe kunnen we het beste aanpakken. En vanuit daar ben ik er in gekomen.”

Mieke vindt het binnen het ondersteunen van bewoners belangrijk om de kracht van de mensen zelf te gebruiken en ze zelf iets te laten opzetten, zodat ze groeien bij hetgeen ze gedaan hebben en ook gaan geloven in hun eigen kunnen. Mieke wil deze eigen kracht van mensen stimuleren:

...Dat je toch uitgaat van de kracht van de mensen, dat ze het zelf doen. Het mooiste vind ik, maar dat had ik ook bij het jongerenwerk, als je ziet dat iemand geholpen is bij jouw steun, dat hij het toch zelf heeft kunnen doen. Dus dat hij iets heeft van zie je wel dat ik het wel kan. (...) Ja, dat is het mooiste gewoon, dat je ziet dat mensen opgroeien bij hetgeen ze gedaan hebben of ook het gevoel hebben dat ze gewaardeerd worden van, we kunnen het toch zelf. Je hebt ook niet altijd een professional nodig om iets van de grond te krijgen en dat wil ik stimuleren.

Om er achter te komen wat er nu precies van haar verwacht werd door de initiatiefnemers, is ze allereerst aangesloten bij het wijkcomité. Ze is gaan luisteren naar wat er speelde in de wijk, heeft vragen gesteld over wat de initiatiefnemers nu precies van haar verwachtten en om de mensen zelf beter te leren kennen: “Ik wilde ook wel weten met wie zit ik om tafel, want je wil natuurlijk ook wel dat zij zelf dingen actief ondernemen.” De initiatiefnemers wilden graag weten wat er leeft in de wijk en wilden bewoners hier actief bij betrekken. Ze wisten alleen niet goed hoe ze dit vorm moesten geven. Mieke heeft toen geopperd om een enquête af te nemen onder de bewoners: “Ik heb alleen maar een voorstel gedaan en vanuit daar zijn ze zelf aan de slag gegaan.” Mieke geeft aan dat ze mensen adviezen en tips kan geven over welke weg ze zouden kunnen bewandelen, maar dat ze geen kartrekker is van het geheel:

Ik ben gewoon een secretariaat zeg maar eventjes zo als ondersteunende rol. (...) [Ik] ben diegene die met de benen op tafel zit (...) en die mensen bij elkaar kan brengen, zodat zij het verder zelf oppakken.

Hierbij kunnen bewoners gebruik maken van haar expertise en haar netwerk waar naar doorverwezen kan worden:

Ik denk dat als je echt in dienst staat zeg maar van de buurtbewoners, dat het goed is om mensen te kunnen verwijzen waar nodig is. Dan kun je ze weer een stukje verder helpen. En als ze straks zelf die netwerken hebben, dan is het prima, kunnen zij het ook mooi doen. Maar voor jou is het ook wel handig, want je weet precies waar je mensen met een bepaalde vraag heen kunt sturen.

Ook kan Mieke informatie en nieuws over ontwikkelingen verschaffen die belangrijk kunnen zijn om de bewoners verder te helpen.

Mieke begeleidt de bewoners rond het vormgeven van een idee. Zo vindt ze het bijvoorbeeld belangrijk om bij een eerste bijeenkomst de mensen kennis met elkaar te laten maken en niet direct de diepte in te gaan, zodat het groepsvormingsproces beter vorm krijgt. Soms moet ze

bewoners zelfs afremmen, omdat ze te enthousiast aan de slag gaan: “Ik moet dan wel zorgen dat het realistisch blijft.”

Mieke vindt het belangrijk dat mensen hun ideeën aan elkaar kenbaar kunnen maken, omdat ze op deze manier actief betrokken blijven en zich gehoord en gewaardeerd voelen. Door mensen samen te brengen in collectieve voorzieningen die ondersteund worden door de gehele gemeenschap, kunnen mensen elkaar ontmoeten en van elkaar leren. Mieke vindt het hierbij ook belangrijk om andere partners, die werkzaam zijn binnen een wijk, het inzicht te geven in hun rol binnen de gemeenschap en hierbij ideeën niet in te laten vullen door het systeem. Ze wil dat ook zij de bewoners centraal stellen om samen de leefbaarheid in de wijk omhoog te halen. Om dit te kunnen bewerkstelligen moeten maatschappelijke organisaties volgens Mieke aansluiten bij wat er leeft in de wijk of buurt. Mieke gaat in eerste instantie niet zelf in gesprek met deze organisaties, maar ziet graag dat bewoners het gesprek aan gaan:

Wat ik probeer is dat de buurtbewoners zelf met die partner in gesprek gaan. Mochten zij daar geen lijntjes hebben, dan wil ik wel diegene zijn die het probeert aan te sturen. En werkt het niet, ja, dan houdt het gewoon op. Ik bedoel, ik ga geen mensen dwingen of iets, het is allemaal vrijblijvend.

Mieke ondervindt af en toe ook belemmeringen binnen het vormgeven van een initiatief. Zo vindt ze dat de politiek niet goed aansluit bij de verwachtingen van bewoners: “De politiek werkt af en toe zo traag. (...) Dan zie je dat mensen er af en toe wel gedemotiveerd van worden.” Mieke probeert dan richting beide partijen informatie te verschaffen om de samenwerking te verbeteren. Ze geeft richting de gemeente aan dat het idee van bewoners door de trage processen stuk dreigt te lopen en speelt ook open kaart richting de initiatiefnemers. Volgens Mieke moeten de initiatiefnemers ook weten hoe het in een gemeente werkt, zodat de verwachtingen van hen realistisch blijven.

### **7.6.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Bij het analyseren van de onderzoeksgegevens uit het interview met Mieke, is het duidelijk geworden dat Mieke te maken heeft met twee eigenaarschappen van de maatschappelijke participatie: het eigenaarschap van de overheid/systeemwereld en het eigenaarschap van de burger/leefwereld. Binnen het eigenaarschap van de burger/leefwereld is zij ook weer betrokken binnen de twee karakters van de participatie: projectmatig en procesmatig. Mieke is dus betrokken bij alle drie de maatschappelijke participatievormen.

Bij de participatie waarbij Mieke de leefwereld binnentreedt, waarin zij gezien wordt als ‘de expert’, bijvoorbeeld bij het voorlichten van de jongerensoosen op het gebied van wet- en regelgeving en bij het voorkomen en oplossen van problemen in de wijk, handelt zij vanuit het overheidsinitiatief. Deze participatievorm wordt geïnitieerd vanuit de systeemwereld. Binnen deze participatievorm heeft Mieke een coördinerende rol, waarbij ze opereert als bemiddelaar tussen verschillende partijen. Mieke fungeert hierbij als schakel tussen de systeem- en de leefwereld. Een ander voorbeeld wanneer zij handelt binnen een

overheidsinitiatief, is als Mieke zelf actief naar maatschappelijke organisaties gaat om hen meer inzicht te geven in hun rol binnen de leefwereld. Ze zal hierbij haar enthousiasme inzetten om de organisaties te stimuleren en te motiveren om de leefwereld centraal te stellen en hun handelen op de wensen en verwachtingen van de leefwereld af te stemmen. Dit is dus een actieve ‘voorlichtingsrol’ om tot het zelfsturingsproces te komen.

Het voorbeeld dat hier boven genoemd wordt kan ook worden gezien vanuit de participatievorm van het zelfsturingsproces. Hier zal Mieke alleen niet zelf de actieve rol op zich nemen om met organisaties in gesprek te gaan, maar zullen de burgers deze rol zelf op zich nemen. Mieke bewaakt namelijk binnen zelfsturing het proces om te komen tot overeenstemming. Als zij merkt dat andere partijen dit proces verstoren, zal zij dit aan de bewoners kenbaar maken. Of zij vervolgens hier daadwerkelijk actief mee aan de slag gaan, dat is aan hen zelf. De burger wordt binnen deze participatievorm namelijk gezien als de expert in de eigen leefwereld, waarbij de ideeën die zij hebben over hun leefomgeving leidend zijn.

Als Mieke betrokken wordt bij de projectmatige participatievorm waarvan de burger/leefwereld eigenaar is, bijvoorbeeld bij het ondersteunen van het wijkcomité om de kerk een nieuwe invulling te geven, handelt Mieke vanuit het burgerinitiatief. Mieke vindt het binnen deze participatievorm erg belangrijk dat het idee van de bewoners zelf is en dat zij een grote rol spelen in de vormgeving van het idee, zodat zij leren van het initiatief. Mieke zoekt samen met de initiatiefnemers naar hun eigen mogelijkheden en geeft ze advies en tips over de te nemen stappen. Mieke kan haar professionele netwerk hierbij met hen delen. Ook geeft ze informatie over ontwikkelingen die van invloed zijn op het initiatief, zodat de initiatiefnemers hier rekening mee kunnen houden. Mieke fungeert binnen het burgerinitiatief dus als wegwijzer om de initiatiefnemers verder te helpen met het verwezenlijken van hun idee. Om de samenwerking tussen de systeem- en de leefwereld te verbeteren, zal Mieke het systeem feedback geven over eventuele belemmeringen die veroorzaakt worden door hen in de leefwereld.

De handelingskenmerken die Mieke toepast binnen de drie maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input checked="" type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input checked="" type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input checked="" type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of <b>partijen</b> inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen <input type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om <b>partijen</b> te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input checked="" type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering herkennen en kenbaar maken <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van <b>partijen</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input type="checkbox"/>

Tabel 13, Handelingskenmerken behorende bij Mieke Cruijsberg

Al hoewel Mieke betrokken is bij alle drie de maatschappelijk participatievormen, valt het op dat een aantal van de handelingskenmerken behorende bij het zelfsturingsproces niet uit de onderzoeksgegevens te halen zijn. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat Mieke tijdens het gesprek al aangaf dat zij nog niet zo lang in het opbouwwerk zit en vooral betrokken is bij het ondersteunen van projectmatige initiatieven. Toch is het wel terug te zien in bovenstaand



schema dat Mieke zich bewust is van het zelfsturingsproces en haar handelen hierop aanpast. Zij geeft tijdens haar betrokkenheid bij projectmatige initiatieven, die voortgevloeid zijn uit dit proces, namelijk wel aandacht aan de grotere zelfsturingsontwikkeling die gaande is in haar werkgebied. Ze heeft er oog voor dat niet alleen de burger een andere rol dient te gaan spelen, maar ook andere maatschappelijke organisaties. Ze bewaakt hierbij het proces gericht op overeenstemming. Zodra Mieke echter zelf de actieve rol op zich neemt om deze organisaties te motiveren en te stimuleren om de ideeën uit de leefwereld leidend te laten zijn, handelt zij vanuit een overheidsinitiatief. Het doel van overheidsinitiatief is dus niet alleen om problemen in de leefwereld op te lossen of te voorkomen, of om de burger inzicht te geven in de mogelijkheden die zij hebben in hun eigen leefomgeving, maar ook om dit inzicht over te brengen op andere partijen in de samenleving. Deze aanvulling zal dus worden meegenomen in de rest van dit onderzoek.

### **7.7 De (jongeren)opbouwwerker: Bram Jacobs**

(Informatie en citaten uit dit profiel van B. Jacobs, persoonlijke communicatie, 26 augustus, 2013)

*“Ik ga opzoek naar momenten en manieren om mensen met elkaar in contact te laten brengen.”*

Bram Jacobs werkt sinds 2011 als (jongeren)opbouwwerker bij de welzijnsorganisatie ‘Synthese’. In het derde jaar van zijn studie Cultureel Maatschappelijke Vorming (CMV) in Nijmegen kreeg hij de mogelijkheid om bij Synthese stage te gaan lopen als jongerenwerker. Bram ziet zijn functie eigenlijk meer als jongeren opbouwwerk, omdat hij zich niet bezighoudt met individuele casuïstiek, maar meer met jongerenorganisaties (veelal op het gebied van veranderende wet- en regelgeving) en jongereninitiatieven. Via zijn ervaring in het jongerenwerk is Bram ook bij de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) binnengekomen om het project ‘Wilde Plannen’ vorm te geven. Bram vindt het binnen zijn werk leuk om met mensen op zoek te gaan naar verbindingen en naar nieuwe energie, motivatie en inspiratie bij de mensen zelf. Hij ziet zijn rol hierin dan om overstijgend naar situaties te kijken om gezamenlijke belangen te ontdekken bij verschillende partijen. Door deze belangen te achterhalen kunnen verbindingen worden gevonden die in eerste instantie misschien niet zo voor de hand leken te liggen: “(...) Ik vind het (...) interessant om buiten de kaders oplossingen aan te dragen of op zoek te gaan naar waar dan mogelijkheden liggen.”

Bram vindt het binnen zijn werk niet belangrijk om zichzelf centraal te stellen. Hij vindt het vooral belangrijk dat partijen samen tot nieuwe inzichten kunnen komen. Tijdens het interview geeft hij aan hoe hij dit probeert vorm te geven:

...Heel concreet door mensen met elkaar aan tafel te zetten en door uitwisseling tot stand te brengen. Dus dan hoeft ik nog niet eens te zijn die mijn kennis beschikbaar stel, maar dan probeer ik mensen van elkaars kennis gebruik te laten maken. (...) Ik probeer mezelf ook

niet te centraal neer te zetten, maar zoek meer naar momenten en manieren om mensen met elkaar in contact te laten brengen.

Bram vindt het belangrijk om daarom te weten waar bewoners, maar ook andere organisaties mee bezig zijn, zodat hij ze kan verbinden om met elkaar het gesprek aan te gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan leren de partijen elkaar kennen en kunnen zij op zoek gaan naar gemeenschappelijke belangen, die vervolgens weer tot nieuwe kansen kunnen leiden. Bram vindt het voor zichzelf daarom van belang dat hij op verschillende niveaus het contact kan aangaan: zowel met de jongeren als met bijvoorbeeld de gemeente.

Bij het project ‘Wilde Plannen’ ondersteunt Bram de vraag van dorpsraden om meer in contact te komen met de jongeren uit het dorp. De dorpsraden willen weten wat er leeft onder de jongeren en wat hun wensen zijn op het gebied van hun leefomgeving, zodat de jongeren meer betrokken raken bij hun eigen leefomgeving. Zij willen dit weten zodat de visie van de gehele gemeenschap completer wordt gemaakt. Jongeren zijn namelijk ook een onderdeel van die gemeenschap. Doordat de jongeren en de dorpsraad met elkaar in gesprek gaan, kunnen beide partijen tot nieuwe inzichten komen. Zo leert de dorpsraad bijvoorbeeld dat het referentiekader van jongeren anders kan zijn dan zij misschien op voorhand dachten:

Misschien voelen zij [de jongeren] zich wel meer betrokken bij jongeren die dezelfde interesse hebben, of mensen die dezelfde interesse hebben in plaats van dat ze zich betrokken voelen bij de mensen die in dezelfde buurt wonen. De buurt hoeft helemaal niet perse het kader te zijn door jongeren.

Binnen het project ‘Wilde Plannen’ gaat Bram actief met jongeren in gesprek om er achter te komen wat hun dromen en wensen zijn. Tijdens het gesprek legt Bram uit hoe hij hierbij te werk gaat:

Dat doen we door een pilot met uit te voeren en in die pilot gaan we met een cameraploeg jongeren in het dorp opzoeken en dan gaan we ze interviewen over hun dromen en wensen met betrekking tot het dorp. En die filmpjes gebruiken we dan om vervolgens (...) een gesprek op gang te brengen. Dus tussen de jongeren, tussen jongeren en andere jongeren en tussen de jongeren en de dorpsraad. Het doel is om de dorpsraden en de jongeren meer met elkaar in contact te brengen

Bram vindt het belangrijk dat jongeren zelf de intrinsieke motivatie hebben om dingen verder op te pakken. Hierbij probeert hij hun eigen talenten en kwaliteiten aan t boren. Bram geeft aan dat hij dan als een soort klankbord kan fungeren: hij denkt met ze mee en kan ze adviezen geven over hoe ze dingen zouden kunnen oppakken, zodat het wel een realistisch en uitvoerbaar plan wordt:

(...) Het gaat er denk ik vooral om dat ze (...) iets in [het idee] zien, dat ze het heel graag willen. En dat ze nog niet helemaal weten hoe je dan zoiets aanpakt, wie je er dan bij moet betrekken en dat het ook misschien geld kost en dat het misschien iets minder makkelijk is

dan dat ze verwachten, dat neem je dan voor lief. Maar het gaat er eigenlijk vooral om dat ze er heel erg gemotiveerd voor zijn en ergens de energie voor hebben en dat ze zich daarvoor willen inzetten. En [daar] pas je ook je rol op aan zeg maar, op wat ze wel zelf kunnen en wat ze niet zelf kunnen. Ik zie het altijd een beetje als een soort van randvoorwaarden creëren waardoor zij kunnen doen wat ze graag willen doen.

De jongeren kunnen hierbij terugvallen op zijn kennis over het vormgeven van een initiatief, zijn kennis over actuele ontwikkelingen en van zijn netwerkcontacten:

Wij vullen (...) een bepaalde blinde vlek in (...) waar zij zelf niet in kunnen voorzien. (...) Dus de regie ligt bovenaan [bij de initiatiefnemers] en er wordt een stukje ondersteund (...) enerzijds door de gemeente en anderzijds (...) vanuit de maatschappelijke organisaties. (...) Dan is mijn functie meer adviserend, of meer in praktische dingen waar ik dan de knowhow van heb, waar ik de contacten in heb, die zet ik dan in.

Bram geeft aan dat het niet altijd makkelijk is jongeren gemotiveerd te houden, aangezien jongeren vaak iets liever gister voor elkaar zouden zien dan vandaag:

...Jongeren zijn niet heel veel met die toekomst bezig. Die zijn met vandaag bezig of morgen. En volgende week is al heel ver weg. (...) Het is nog niet gebleken dat we heel gemakkelijk in gesprek komen [over hun toekomstvisie op hun leefomgeving] zeg maar. Daar ligt hun interesse nog niet, dus die ideeën (...) die zijn nog heel erg op het nu gericht. Die moeten ook nu gerealiseerd zijn, want anders is die aandacht alweer meteen weg. (...) Voor jongeren is het heel moeilijk om met teleurstellingen om te gaan, denk ik. En als je daar wat ervaring mee hebt, dan weet je dat het niet altijd zo gaat zoals je wilt dat het gaat. [Er] zijn verschillende barrières waardoor het project niet zo wordt als je van tevoren in gedachten hebt. Dan is het wel lastig om jongeren (...) gemotiveerd te houden om toch nog voor dat doel waar ze in het begin aan begonnen zijn mee door te zetten. Soms kost het veel tijd.

Bram krijgt hierdoor veelal een coördinerende rol rondom een project, zodat de molen blijft draaien. Hij probeert hier dan wel zoveel mogelijk jongeren bij te betrekken. In het gesprek geeft Bram het voorbeeld van de jongerenwebsite:

...Ik ben dan met die jongerenwebsite bezig en het zijn eigenlijk de jongeren die meedenken over hoe die (...) dat proces vormgeven. Dus in gesprek gaan met de websitebouwers, het betrekken van partijen, dat doen die jongeren allemaal zelf. Alleen ik zit die vergadering voor en coördineer het gebeuren een beetje. Als ik dat niet doe dan blijft het liggen. Ja, dan gaat het project een beetje slapen. Dus ze verwachten ook wel dat er gewoon iemand is die er voor zorgt dat de molen blijft draaien. Maar voor hetzelfde geldt is er bij een ander initiatief iemand die binnen de groep de kartrekker er van wil zijn.

Het kan ook zijn dat Bram deze rol op zich neemt om initiatieven aan te dragen, omdat er vanuit de gemeente en de welzijnsorganisatie ruimte is om dit te realiseren:

...Dat stem je van tevoren [met de gemeente] af voordat je iets aan gaat pakken. Ook waar zij kansen zien en waar zij geen kansen zien. (...) Dus het is meer zo dat wij iets initiëren en dat we jongeren daar bij betrekken.

De coördinerende rol, waarbij Bram als kartrekker van het initiatief functioneert, neemt hij soms met wat tegenzin op zich: “Soms moet het [dan] echt vanuit mijn tenen komen om mensen [daarvoor] in beweging te krijgen. Dan vind ik niet dat ik daar op de goede manier mee bezig ben eigenlijk.”

### **7.7.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Bij het analyseren van de interviewgegevens komen er verschillende eigenaarschappen van de participatie naar voren. Zo handelt Bram binnen het eigenaarschap van de overheid/systeemwereld als hij zelf, of in samenwerking met andere partijen, initiatieven initieert waar hij vervolgens draagvlak voor zoekt onder de jongeren in de leefwereld. Bram is dus betrokken bij overheidsinitiatieven. Als Bram betrokken wordt bij het vormgeven van een projectmatig idee vanuit de jongeren zelf, dan handelt hij binnen het eigenaarschap van de leefwereld: het burgerinitiatief. Bram handelt als laatste ook binnen de participatie waarvan de leefwereld eigenaar is en waarin het proces om te komen tot overeenstemming centraal staat: het zelfsturingsproces.

Als Bram handelt binnen het overheidsinitiatief neemt hij een actieve rol op zich. Bram gaf tijdens het gesprek al aan dat hij projecten initieert en hier vervolgens jongeren bij betreft. Bram dient dus actief draagvlak te zoeken onder de jongeren om deel te nemen aan het project. Hierbij kan Bram intensief samenwerken met andere partijen. Bram gaf al aan dat het voorkomt dat hij samen met de gemeente kijkt waar wellicht mogelijkheden liggen. Hij werd ook ingeschakeld door de dorpsraad om achter de wensen en de dromen van de jongeren in het dorp te komen. Ook hier neemt Bram het voortouw om een project op te zetten en handelt hij dus in een coördinerende rol vanuit een overheidsinitiatief. Door zijn expertise wordt Bram binnen deze participatievorm als de expert van de leefwereld gezien.

Hoewel Bram zelf het gevoel heeft niet bezig te zijn met zelfsturing, komt dit tijdens de analyse toch naar voren. Bram ziet zelfsturing namelijk als de initiatieven die voortkomen uit de leefwereld. In dit onderzoek worden deze concrete, projectmatige initiatieven vanuit de leefwereld niet gezien als zelfsturing maar als burgerinitiatieven. Bram vergeet namelijk dat het grotere zelfsturingsproces, waar deze burgerinitiatieven vervolgens uit voort kunnen komen, constant gaande blijft om tot overeenstemming tussen verschillende partijen te komen. Het voorbeeld dat hiervoor gegeven werd over de dorpsraad die de expertise van Bram inzet om achter de wensen en dromen van de jongeren te komen, heeft er uiteindelijk toe geleid dat er een dialoog ontstond tussen de dorpsraad en de jongeren. Doordat Bram de partijen bij elkaar heeft gebracht konden de partijen samen tot nieuwe inzichten komen. Het gesprek werd aangegaan, de partijen konden hierdoor van elkaar leren, ze konden tot overeenstemming komen en er werd gewerkt aan de gezamenlijke toekomstvisie van het dorp.

Bram zet hier dus niet zijn eigen kennis in om tot ideeën te komen, maar hij laat partijen gebruik maken van elkaars kennis en kunde over het vormgeven van hun wensen en ideeën met betrekking tot hun eigen leefomgeving.

Als Bram betrokken wordt bij burgerinitiatieven, vindt hij het belangrijk om tips en adviezen te geven over hoe de jongeren het idee zelf vorm kunnen geven, waarbij hij zijn netwerk gebruikt om verbindingen tussen initiatiefnemers en partijen te leggen. Hij onderzoekt welke taken de jongeren zelf op zich kunnen nemen en wat er nodig is om het initiatief vorm te geven. Bram vindt het belangrijk dat de jongeren zelf gemotiveerd zijn om zich actief in te zetten bij het vormgeven van het idee. Het initiatief blijft dus constant in handen van de leefwereld. Het kan wel voorkomen dat Bram bepaalde taken op zich neemt, omdat jongeren vaak gericht zijn op het snelle resultaat en minder oog hebben voor de regels en procedures die ook van belang zijn om het initiatief op de juiste wijze vorm te geven.

De handelingskenmerken die Bram toepast binnen de drie maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Burgerinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Overheidsinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input checked="" type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input checked="" type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen <input checked="" type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input checked="" type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering herkennen en kenbaar maken <input checked="" type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>

Tabel 14, Handelingskenmerken behorende bij Bram Jacobs

Het valt op dat Bram alle handelingskenmerken binnen het overheidsinitiatief toepast, terwijl hij aangaf zich niet graag in deze kartrekkersrol te begeven. Hij wil juist partijen met elkaar verbinden zodat zij samen tot inzichten en ideeën kunnen komen, waar vervolgens initiatieven en projecten uit voort kunnen vloeien. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat hij zich binnen zijn werk focust op de jongerendoelgroep. Misschien dat deze doelgroep wat

aansturing nodig heeft om te komen tot een actieve rol in de samenleving. Het initiëren van een idee vanuit het systeem in de leefwereld is dan een logische stap om te zetten.

## **7.8 De opbouwwerker: Milou van de Ven**

(Informatie en citaten uit dit profiel van M. van de Ven, persoonlijke communicatie, 27 augustus, 2013)

*“Door de verantwoordelijkheid bij de mensen zelf te laten wordt het idee juist krachtiger en de mensen zelfredzamer.”*

Milou van de Ven is sinds bijna anderhalf jaar opbouwwerker bij de welzijnsorganisatie ‘Synthese’ in de gemeente Gennep. Milou ondersteunt hier dorps- en wijkraden en bewoners die een ondersteuningsvraag hebben. Milou is altijd erg geïnteresseerd geweest in de mens, de maatschappij en de politiek. Ze vindt het belangrijk om als opbouwwerker op de hoogte te zijn van allerlei ontwikkelingen die zich binnen haar werkveld af kunnen spelen: op micro, meso en macro niveau. Milou vindt dit van belang omdat deze ontwikkelingen van invloed kunnen zijn op allerlei aspecten in het leven van mensen die invloed kunnen hebben op hun welzijn. Door dit vervolgens als achtergrondinformatie voor zichzelf op te slaan, kan ze de gevolgen hiervan eerder signaleren in haar werkomgeving en dit kenbaar maken aan partijen, zodat deze partijen hier vervolgens zelf actie op kunnen nemen.

Milou vindt het binnen haar werk belangrijk om ruimte te creëren zodat partijen met elkaar in gesprek kunnen treden, zodat zij gezamenlijk over een vraagstelling verder kunnen denken. Hierbij betreft ze ook sleutelfiguren of partners waarvan zij of initiatiefnemers denken dat ze hierin een rol kunnen spelen. Om mensen en partners aan elkaar te koppelen is het van belang dat Milou de betrokkenen ook goed leert kennen, zodat de eigen talenten van mensen optimaal ingezet kunnen worden. Hierdoor worden mensen zelfbewuster en durven ze beter een positie in te nemen.

Milou vindt dat mensen zelf de regie moeten nemen om hun idee of behoefte te verwezenlijken, waarbij zij vervolgens wel handvatten kan bieden en informatie of advies kan geven, zodat de initiatiefnemer er vervolgens zelf verder mee aan de slag kan gaan. Milou geeft tijdens het interview een mooi voorbeeld van haar ‘adviserende betrokkenheid’ bij een initiatief:

...In Ottersum bijvoorbeeld hebben ze een klussendienst opgepakt. (...) Daar zijn een aantal mensen die zich daar graag voor in wilden zetten. Die hebben een systeem bedacht, (...) dat gebeurd dan eigenlijk helemaal zelfstandig. Ze roepen enkel een keer de hulp van mij of van mijn collega Corry als ouderenwerker in van goh, we hebben dit idee, denken jullie dat dat goed is? Denken jullie dat we nog ergens op moeten letten? Het zijn veiligheidsaspecten waar ze zich druk om maken, dat soort dingen. En dan zeggen we nou, we willen best jullie achterwacht zijn als jullie vragen hebben of ergens tegenaan lopen,

contacteer ons gerust. (...) Maar altijd met een pas op de plaats om in de gaten te houden dat je niks overneemt zeg maar. Dus het is hun initiatief en dat moet het ook vooral blijven.

Milou ondersteunt op dit moment ook verschillende dorps- en wijkraden in het proces om opnieuw de verbinding met het dorp of de wijk te leggen. Hierbij dienen partijen weer met elkaar in gesprek te gaan om samen tot nieuwe ideeën te komen. Dit proces is volgens Milou belangrijk om te doorlopen, zodat burgers zich weer bewust worden van hun eigen verantwoordelijkheid en niet constant de eigen problemen laten oplossen door het systeem:

[Gedurende het proces] gaan zij steeds meer die kant op naar dat overleg waarin zij zeggen van we moeten elkaar informeren. We moeten met elkaar verbindingen leggen en we kunnen gezamenlijk voorzieningen creëren en we zijn verantwoordelijk voor elkaars kinderen, in plaats van te wijzen van hé, de politie handhaaft niet bijvoorbeeld. (...) Het zou wenselijk zijn als ze steeds meer de dialoog met elkaar aan gaan.

Milou probeert door aan te sluiten bij wijk- of dorpsraden dit proces van bewustwording te ondersteunen. Ze maakt de processen en ontwikkelingen die gaande zijn voor hen zichtbaar. Milou kan hierbij advies geven en handvatten bieden aan de raad om dit proces verder vorm te geven. Ze probeert de raad te ‘helpen met nadenken’ door de juiste vragen te stellen, zodat de initiatiefnemers aangezet worden om zelf na te denken, om zelf tot ideeën te komen, of dat zij er in ieder geval mee aan de slag gaan om te zoeken naar wat de gemeenschap belangrijk vindt. Dit alles wordt vastgelegd in een gezamenlijke leefbaarheidsagenda van het dorp of de wijk.

Binnen dit proces is afstemming tussen bewoners, betrokken maatschappelijke organisaties en de gemeente van belang. Milou vindt het belangrijk dat het proces binnen de gemeenschap leidend is en ze is daarom niet bang om het systeem terug te fluiten. Tijdens het interview gaf ze een voorbeeld van hoe ze dit dan aanpakt: “(...) We waren er op tijd bij om aan de bel te trekken en te zeggen van ja, maar luister er is iets aan het ontstaan en als we daar nou overheen gaan van bovenaf, dan is het hele initiatief weg.”

Niet alleen bij de dorps-, wijkraden en bewoners is het dus een veranderingsproces, ook binnen maatschappelijke organisaties en de gemeente zelf dient het gedachtegoed te veranderen. Milou adviseert de gemeente daarom op managementniveau over hoe ze kunnen omgaan met de ontwikkelingen om tot vitale gemeenschappen te komen. Milou ziet ook hier weer het gesprek tussen alle partijen als kans om met elkaar, als gelijkwaardige partners, tot een juiste afstemming en samenwerking te komen. Door open en transparant naar elkaar toe te zijn ontstaat volgens Milou ook een stuk vertrouwen tussen de partijen.

Milou probeert tijdens het gehele proces de kwetsbare doelgroepen niet uit het oog te verliezen. Ze heeft het idee dat deze doelgroep het moeilijk vindt om zelf een actieve rol op zich te nemen. Om deze doelgroep toch ook bij de samenleving te betrekken neemt ze dan zelf een actieve houding aan:



Ik heb een wijk hier, de Vogelwijk, die is in veel aspecten soms wat kwetsbaarder. En je ziet [dan] dat we een aantal keer geïnitieerd hebben van h , hebben jullie behoefte, willen jullie er over meedenken? Wij faciliteren en ondersteunen. (...) Ik denk dat zij die ruimte niet ervaren om zelf actief aan de slag te gaan. Ze hebben teveel problemen op hun eigen gebied, maar dat betekent niet dat we die wijk uit het oog mogen verliezen.

### **7.8.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Na het analyseren van de interviewgegevens is het te zien dat Milou betrokken is bij alle drie de maatschappelijke participatievormen. Milou handelt namelijk binnen het eigenaarschap van de leefwereld, bij zowel de project- als de procesmatige karakter van de participatie (burgerinitiatief en zelfsturingsproces), en binnen het eigenaarschap van de systeemwereld (overheidsinitiatief).

Als Milou handelt vanuit het overheidsinitiatief is dit er op gericht om partijen inzicht te geven in hun eigen mogelijkheden. Hierbij heeft Milou een coördinerende rol. Een voorbeeld van deze rol is terug te vinden als ze haar enthousiasme in zet om de bewoners in de Vogelwijk te motiveren en te stimuleren om actief deel te nemen aan de samenleving. Deze coördinerende rol komt ook naar voren als Milou de gemeente en de ‘oude’ dorps- en wijkraden bewust maakt van de mogelijkheden die zij hebben om weer de verbinding op te zoeken met de gemeenschap. Deze bewustwording is nodig om te komen tot het zelfsturingsproces, waarbij de gemeenschap als gelijkwaardige partner naast de gemeente en andere maatschappelijke organisaties staat.

Zodra de verschillende partijen zich er van bewust zijn dat zij gezamenlijk tot overeenstemming kunnen komen, waarbij er gehandeld dient te worden vanuit de visie van de leefwereld, handelt Milou vanuit het zelfsturingsproces. Ze ondersteunt partijen als het ware met nadenken door de juiste vragen te stellen, zodat zij zelf achter de antwoorden komen. Tijdens dit proces vindt Milou het van belang dat partijen met elkaar het gesprek aan gaan om zo samen tot inzichten te komen. Ze ziet het dan ook als haar taak om deze ruimte te creëren en partijen samen te brengen om de dialoog met elkaar aan te gaan. Gedurende het proces houdt Milou ontwikkelingen in de gaten die van invloed kunnen zijn op de leefwereld. Ze zal hier betrokkenen dan ook van op de hoogte stellen, zodat zij hier rekening mee kunnen houden. Milou heeft een dusdanige visie over het proces rondom gemeenschapsontwikkeling in de leefwereld, dat ze het systeem durft terug te fluiten als zij dit proces dreigen te verstoren.

Als Milou betrokken wordt bij de projectmatige vorm van participatie vanuit de leefwereld, handelt zij binnen een burgerinitiatief. Milou vindt het binnen deze participatievorm erg belangrijk dat de initiatiefnemers zelf gemotiveerd zijn om een actieve houding op zich te nemen, zodat zij er zelf ook voldoening uit halen. Milou kan hierbij dan fungeren als adviseur of wegwijzer, maar ze zal het werk niet van ze overnemen. Ook kan zij partijen met elkaar verbinden, zodat zij met behulp van elkaars kwaliteiten en capaciteiten tot het gewenste resultaat kunnen komen.

De handelingskenmerken die Milou toepast binnen de drie maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input checked="" type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input checked="" type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input checked="" type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen. <b>Vragen stellen, zodat burger zelf tot antwoorden komt</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input checked="" type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering <b>en ontwikkelingen</b> herkennen en kenbaar maken <input checked="" type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input checked="" type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input type="checkbox"/>

Tabel 15, Handelingskenmerken behorende bij Milou van de Ven

Het valt op dat Milou alle handelingskenmerken behorende bij het zelfsturingsproces en het burgerinitiatief toepast binnen deze participatievormen. Niet alle kenmerken van het overheidsinitiatief zijn tijdens de analyse terug te vinden. Wellicht komt dit omdat Milou zich meer in dienst voelt van de samenleving dan van het systeem. Ze initieert liever geen projecten, maar neemt deze rol eigenlijk alleen op zich om partijen bewust te maken van alle mogelijkheden die zij zelf hebben. Dit is namelijk noodzakelijk om te komen tot het zelfsturingsproces.

In de lijst met handelingskenmerken behorende bij het zelfsturingsproces kunnen twee aanvullingen worden gedaan. Het bleek namelijk dat Milou ontwikkelingen op verschillende niveaus in de gaten houdt die van invloed kunnen zijn op de leefwereld. Deze ontwikkelingen maakt ze vervolgens kenbaar aan betrokkenen, zodat zij hier van op de hoogte zijn en hun handelen er eventueel op aan kunnen passen. De tweede aanvulling kan gedaan worden bij de manier van communiceren. Door de juiste vragen te stellen wil Milou dat de betrokkenen zelf tot nieuwe inzichten komen over het verder vormgeven van het proces.

Het viel tijdens de analyse op dat het zelfsturingsproces en het burgerinitiatief vaak tegelijkertijd actief zijn, waardoor de opbouwwerker ook tegelijkertijd twee rollen op zich neemt. Hierdoor was het lastig om te bepalen welk handelingskenmerk nou bij welke participatievorm behoorde.

## **7.9 De buurtcoach: Björn Roos**

(Informatie en citaten uit dit profiel van B. Roos, persoonlijke communicatie, 29 augustus, 2013)

*“Elke speler in de wijk kan van belang zijn om de sociale cohesie in de wijk op te liften, dat moet je met z’n allen doen.”*

Björn Roos is sinds april 2013 werkzaam als buurtcoach bij de welzijnsorganisatie ‘Lumens in de buurt’ in drie verschillende wijken van Eindhoven. Björn heeft eerder ongeveer zes jaar in de jeugdhulpverlening gewerkt en daarvoor is hij werkzaam geweest als ambulante jongerenwerker. Hij vindt het leuk om nu als opbouwwerker bezig te zijn om samen te werken met meerdere betrokkenen aan een betere wijk, in plaats van werken aan persoonlijke problemen wat in de hulpverlening het geval was.

Om te weten wat er speelt binnen de verschillende wijken sluit Björn aan bij bestaande verenigingen, commissies en platforms. Hij probeert de betrokkenen beter te leren kennen en pikt hierdoor signalen op van wat er speelt in de wijk. Björn vindt het ook belangrijk om ‘achter de voordeur’ te werken om zo achter signalen te komen waar bewoners tegenaan lopen. Door met buurtbewoners in gesprek te gaan is Björn er bijvoorbeeld achter gekomen dat er zich rondom een speelveldje veel problemen afspeelden. Tijdens het gesprek legt Björn uit hoe hij hier vervolgens mee omging:

[Door achter de voordeur te komen] ben ik er achter gekomen dat er rondom een speelveldje meer problemen afspeelen. Er komen helemaal geen signalen binnen bij de politie, maar kinderen spelen op een speelveld waar eigenlijk de ruimte veel te klein is om te voetballen. (...) Dus daar kun je niet veel. En dan ga je bewoners verwijzen van goh, er zijn toch speelvoorzieningen in de wijk en daar achter is een hele mooie voorziening. Ja, maar daar komen we niet want dat is achter 'T Hemeltje. En die mensen van 'T Hemeltje dat zijn daklozen en die gaan daar achter zitten en die gebruiken daar z'n drugs dus daar stuur ik mijn kind niet naar toe. (...) En dan ga je verder de wijk in en dan ga je nog eens naar een veld kijken. Ja, maar daar worden mijn kinderen weggestuurd en daar zijn de grote kinderen die daar een beetje de boel uitmaken. Ok, duidelijk. Zo kom je dus aan signalen (...).

Björn ondersteunt ook bewonersverenigingen bij ideeën die ze hebben om de sociale cohesie in hun buurt te vergroten. Om deze ideeën te verwezenlijken is het volgens Björn belangrijk om een goed netwerk te hebben. Dit netwerken heeft niet alleen betrekking op het weten wat er speelt onder de bewoners in de wijk, maar ook om een goed netwerk op te bouwen met andere organisaties die een rol spelen in de wijk: "Ik denk dat 70% van het werk bestaat uit netwerken. (...) Met alles, bewoners, politie, gemeente, woningbouwcorporaties, ja, alles wat in zo'n wijk actief is." Björn vindt het belangrijk om goed samen te werken met alle partners, omdat je er samen voor kan zorgen dat een wijk tevreden is. Wel moeten de afspraken die gemaakt zijn tussen organisaties worden nagekomen. Björn merkt tijdens het interview op dat veel organisaties door de crisis minder willen investeren in sociale projecten en terugkeren naar hun eigen *core business* en hierbij de belangen van bewoners naar de achtergrond schuiven:

... Nou ik merk bijvoorbeeld [dat] de woningbouwverenigingen, die hebben een aantal jaren geleden hebben ze heel erg ingestoken op sociaal beleid. Sociaal is heel erg belangrijk. En je merkt nu dat ze weer meer naar hun core business gaan en ze moeten ook bezuinigen. En dan ja, sociaal zijn levert geen geld op is mijn gevoel dan altijd. [Dat] is ook niet hun core business, dus die laten dat varen en zeggen, nee, we gaan (...) minder achter sociale projecten staan [en] we gaan weer meer terug naar onze woningen. En ik denk dat [dit] in de toekomst wel een belemmering kan zijn.

Dit vraagt van de opbouwwerker veel geduld en creativiteit om tot nieuwe oplossingen te kunnen komen:

We moeten creatiever worden met minder middelen om toch hetzelfde te kunnen bereiken. (...) Maar gemaakte afspraken [tussen organisaties] moeten dan wel nagekomen worden om het doel te behalen. (...) En dat is niet mijn belang, het is het belang van de wijk, het belang van de kinderen wat dus nu op de achtergrond komt.

Door de pro actieve, open en laagdrempelige houding van Björn weten organisaties hem te vinden. Als andere organisaties namelijk problemen signaleren in de wijk, bijvoorbeeld van overlast door jongeren, dan weten ze Björn gemakkelijk te vinden. Björn gaat dan op zoek

naar de oorsprong van de klacht en probeert dan in gesprek te gaan met diegene die geklaagd heeft, om de oorzaak van de klacht te achterhalen. Björn heeft als doel om ‘de klager’ in gesprek te laten gaan met ‘de veroorzaker(s)’, zodat de betrokkenen zich bewust worden van elkaars situatie. Door ze hier van bewust te maken ontstaat er vaak meer acceptatie: “Dus je moet niet altijd de hele wijk inschakelen (...). En ik heb deze situatie opgelost door twee mensen die naar elkaar irritatie hadden maar bij elkaar te brengen.”

Björn vindt het belangrijk dat initiatiefnemers zelf bereid zijn om het project uit te gaan voeren en waar nodig ondersteund worden door Björn:

... Ik verwacht van hen, als ze dan komen, verwacht ik wel dat ze dan bij het proces betrokken willen blijven. Er moet dus een mate van betrokkenheid zijn. Voor de rest, meedenken rondom wat ze zelf willen uitvoeren. Ik bedoel, als hun een idee hebben is prima, maar zij moeten het wel voor het merendeel gaan doen. En daar waar nodig ondersteun je dan. (...) Van, ok, prima, is leuk en hoe wil jij dat dan gaan doen? Wat vraag je dan van mij zodat jij dat kunt gaan doen? (...) Dat ze zelf iets bereiken voelt voor hen dan als een overwinning.

Björn vindt het binnen zijn werk namelijk belangrijk om de kracht bij de mensen zelf te laten en mensen hierdoor naar een hoger niveau te brengen: “Mensen kunnen veel meer dan ze zelf soms in de gaten hebben.” Door mensen soms alleen maar wat advies of informatie te geven komen ze al verder en kunnen ze zelf actief aan de slag. Tijdens het interview legt hij mooi uit wat hij verstaat onder deze ‘ondersteunende’ rol:

... Ik vind ondersteunen echt ja, het woord zegt het eigenlijk al, iemand (...) staat een beetje wankel en je zorgt er voor dat (...) hij niet omvalt. En dat hij misschien weer een stukje cement heeft en die ga je een beetje voegen, dat is een stukje informatie die ik dan aan de mensen geef, waardoor ze toch weer verder kunnen en zelf weer dingen kunnen oppakken.

Björn merkt dat initiatiefnemers graag gebruik maken van zijn ervaring, deskundigheid en van zijn ingangen binnen het wijknetwerk. Als Björn denkt dat andere organisaties een rol kunnen spelen binnen een initiatief zal Björn zijn netwerk hier bij betrekken.

Soms wordt er van Björn soms door initiatiefnemers gevraagd om meer de voorzittersrol rondom een idee op zich te nemen. Zo ondersteunde hij een bewonersgroep bij de organisatie van een festival waarvan de initiatiefneemster ziek was. Björn heeft vervolgens de regiefunctie op zich genomen: “Dan komt je rol als opbouwwerker om mee die regie op te pakken, want je voelt wel ze willen het organiseren alleen ze krijgen het alleen niet voor elkaar.” Björn heeft vervolgens de taken geclusterd en verdeeld onder de betrokkenen, zodat zij wisten wat ze moesten doen om het festival van de grond te krijgen. Op de handen zitten vindt Björn tijdens het werken wel erg belangrijk:

Uiteindelijk zijn de buurt en de wijkverenigingen (...) diegene die bepalen wat er in hun wijk gaat gebeuren. En dat moet ik niet als opbouwwerker bepalen. (...) Een uitstekend opbouwwerker is iemand die op zijn handen kan zitten en die kan opstaan wanneer het nodig is, (...) die kan ingrijpen als het dan nodig is (...) en zijn rol ondergeschikt maakt aan die van bewoners.

### **7.9.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Björn Roos is tijdens zijn werkzaamheden als opbouwwerker betrokken bij twee maatschappelijke participatievormen\*: bij projectmatige initiatieven waarvan het eigenaarschap bij de systeemwereld, de overheidsinitiatieven, of waarvan het eigenaarschap bij de leefwereld ligt, de burgerinitiatieven.

Als Björn zelf actief de wijk in gaat om bewoners te leren kennen, aansluiting zoekt bij verenigingen om signalen op te pikken over wat er leeft in de wijk, of als hij in de wijk problemen probeert op te lossen, handelt hij vanuit het overheidsinitiatief. De vraag of hij als opbouwwerker betrokken wil zijn bij de participatie komt namelijk niet vanuit de leefwereld, maar vanuit de systeemwereld. Zo werd Björn bijvoorbeeld door de woningcorporatie gevraagd om de overlast in de wijk aan te pakken. Hij gaat vervolgens, vanuit zijn functie als opbouwwerker, actief op pad om de bron van het probleem te achterhalen. Björn probeert hier de bewoners bij te betrekken, te stimuleren en te activeren om zelf een grote bijdrage te leveren naar het zoeken van een oplossing. Als zij het probleem vervolgens zelf proberen op te lossen, zonder ondersteuning van Björn, dan is het eigenaarschap overgenomen door de burger/leefwereld en wordt het overheidsinitiatief een burgerinitiatief.

Als de bewoners uit de wijk een idee hebben om de leefbaarheid in de wijk te vergroten, ligt het eigenaarschap van de participatie bij de leefwereld. De initiatieven hebben een projectmatig karakter, waardoor Björn betrokken is bij burgerinitiatieven. Tijdens het gesprek met Björn werd het al snel duidelijk dat hij het bij deze participatievorm belangrijk vindt om het eigenaarschap van het initiatief ook echt bij de leefwereld te houden. Björn omschreef het dan ook als zijn belangrijkste taak om 'op zijn handen te blijven zitten' en het idee niet over te nemen. Hij kan als het nodig is wel advies en tips geven aan de initiatiefnemers, maar de motivatie en betrokkenheid om het dan ook daadwerkelijk vorm te geven dient echt vanuit de betrokkenen zelf te komen. Als het nodig is kan Björn zijn netwerk inschakelen om de betrokkenen te verbinden met andere professionals of bewoners, zodat ze van elkaars kwaliteiten en capaciteiten gebruik kunnen maken, en hierdoor weer van elkaar leren. Het is bij deze participatievorm dus wel van belang dat Björn de betrokkenen leert kennen (zowel de bewoners als de professionals van andere organisaties) en dat de verwachtingen over en weer helder worden, zodat ze er samen achter kunnen komen wat er nodig is om het project te laten slagen.

De handelingskenmerken die Björn toepast binnen de twee maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b> <input type="checkbox"/>	<b>Burgerinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Overheidsinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input checked="" type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen. Vragen stellen, zodat burger zelf tot antwoorden komt <input type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering en ontwikkelingen herkennen en kenbaar maken <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>

Tabel 16, Handelingskenmerken behorende bij Björn Roos

Bij het zien van de gemarkeerde handelingskenmerken behorende bij de projectmatige participatievormen, is het opvallend te noemen dat alle kenmerken terug te vinden zijn in

Björn's manier van handelen binnen deze participatievormen. Tijdens het analyseren zijn er geen nieuwe opvallendheden naar voren gekomen, waardoor er geen aanvullingen op de lijst nodig zijn.

\* p. 104 – Opmerking m.b.t. geen betrokkenheid bij het zelfsturingsproces: Tijdens het gesprek met Björn werd het duidelijk dat de gemeente zich sterk richt op het centraal stellen van de leefwereld. De gemeente, partner organisaties in de wijk en de bewoners stemmen namelijk met elkaar af welke inzet van organisaties het komende jaar nodig is in de wijk, wat vastgelegd wordt in een wijkcontract. De stem van de bewoners is hierin leidend, maar de regie over het wijkcontract ligt bij de wijkcoördinator vanuit de gemeente. In eerste instantie leek het er dus op dat de gemeente bezig was met het vormgeven van het zelfsturingsproces, maar vanuit deze visie zou de regie over dit contract bij de burger moeten liggen. Wellicht dat de coördinator de bewoners wil ontlasten van alle contacten met alle verschillende organisaties en dus als schakel tussen de leef- en de systeemwereld fungeert? Toch zou het binnen het zelfsturingsproces beter passen als deze verbindende persoon als onafhankelijk gezien kan worden en echt in dienst staat van de leefwereld, dit om belangenverstrengelingen te voorkomen.

Dat er een proces gaande is binnen de gemeente is dus duidelijk, maar of dit overeen komt met het zelfsturingsproces kan nog niet worden gezegd. Het werd gedurende het gesprek ook niet duidelijk wat de rol van de opbouwwerker is tijdens dit proces. De handelingskenmerken behorende bij het zelfsturingsproces konden daarom niet worden vergeleken met de praktijk en zijn om deze reden dan ook niet meegenomen in het profiel van Björn Roos.

## **7.10 De ambulant jongeren-/tienerwerker: Maurice Thijssen**

(Informatie en citaten uit dit profiel van M. Thijssen, persoonlijke communicatie, 3 september, 2013)

*“Ga met elkaar in gesprek en leg contacten, maak het vooral niet te moeilijk.”*

Maurice Thijssen is sinds vier jaar tienerwerker en ambulant jongerenwerker bij de welzijnsorganisatie ‘Van Houten&co’ in Houten. Maurice vindt het mooi dat hij binnen zijn werk iets kan betekenen voor de samenleving en jongeren kan activeren om actief deel te nemen aan de samenleving. Maurice geeft heel duidelijk aan dat zijn werk tweeledig is: aan de ene kant is hij reactief bezig en aan de andere kant is hij proactief bezig.

De proactieve kant is te zien binnen het handelen van Maurice als hij actief de wijk in gaat op zoek naar jongeren in de publieke ruimte. Hij benadert ze en probeert de jongeren beter te leren kennen door het gesprek met ze aan te gaan. Ook leren de jongeren op deze manier hem als jongerenwerker kennen, zodat zij weten wat Maurice en de welzijnsorganisatie eventueel voor hen kunnen betekenen. Zo informeert Maurice de jongeren over de mogelijkheden en het aanbod van het jongerencentrum. De eventuele wensen die jongeren hebben kan hij dan koppelen aan de mogelijkheden en het aanbod van het jongerencentrum. Tijdens het gesprek geeft Maurice een voorbeeld van hoe hij dit duidelijk maakt aan jongeren:



...[Als] een jongere dan ideeën heeft ja, dan probeer je hem [naar het jongeren centrum] mee te krijgen of een afspraak te maken met Arnoud en Daphne (jongerenwerkers van het jongeren centrum), of (...) dan vraag je z'n nummer en mailadres en dan nemen Arnoud en Daphne contact op met die jongere en dan maak je een afspraak. Maar dan probeer je dus het idee van de jongere uit te gaan voeren. Ja, of dat de jongere het dan zelf gaat uitvoeren en wij helpen hem daarbij.

Maurice vindt het belangrijk dat jongeren op een redelijke en fatsoenlijke manier omgaan met hun plek in de samenleving. Hij wil voorkomen dat ze op het verkeerde pad belanden en neemt dan een actieve houding aan om hen op te zoeken:

[Het is] veel beter (...) om in dat voortraject te zitten, dus eigenlijk jongeren en tieners die nog niet op dat pad zitten om die dan (...) te ondersteunen om te kijken van hé, (...) waar loop je vast, of kunnen we je ergens mee helpen? (...) Er is altijd wel een soort van ondergrens van mensen die toch iets meer [ondersteuning nodig hebben om mee te doen] en die zoek je dan ook iets meer op.

Om eventuele problemen en klachten van buurtbewoners te voorkomen vindt Maurice het belangrijk om de jongeren meer inzicht te geven in het effect van hun eigen gedrag. Hij kan de consequenties en mogelijke gevolgen van hun gedrag duidelijk maken: "Want eerst is het vooral praten en gezamenlijk tot een oplossing komen (...), maar op een gegeven moment komen er boetes, Jeugdzorg komt om de hoek kijken en ja, zit er dwang en drang achter." Maurice zorgt niet alleen dat hij het gesprek aangaat met de jongeren, hij gaat ook het gesprek aan met bewoners en probeert hen tot nieuwe inzichten te laten komen. Door als bewoner en jongere elkaar namelijk beter te leren kennen zal dit meer inzicht geven in elkaars situatie en zal het storende gedrag wellicht worden aangepast:

Buurtbewoners moeten in eerste instantie ook met die jongeren proberen om afspraken te maken. Soms is het ook nog niet eens nodig denk ik door gewoon elkaar gedag te zeggen, een beetje van elkaar op de hoogte te zijn. Dus dat het niet meer zo anoniem is of zo.

De reactieve manier van handelen komt bij Maurice naar voren als er tijdens het overleg Jeugd en Veiligheid met andere partijen meldingen worden behandeld. Als buurtbewoners bijvoorbeeld een klacht hebben over overlast door jongeren in de wijk, kunnen ze dit melden bij het meldpunt van de gemeente. Eens in de maand komen de politie, de gemeente en het jongerenwerk bij elkaar om deze meldingen te bespreken. Dit overleg is geïnitieerd door de gemeente Houten. Er wordt dan gekeken hoe de problemen het best opgelost kunnen worden. Maurice gaat de betreffende wijk in en belt dan aan bij huizen om te inventariseren hoe er over de jongeren in de wijk wordt gedacht. Tijdens het gesprek legt Maurice uit waarom hij dit zo aanpakt:

Ja, gewoon [om er achter te komen] hoe mensen dat ervaren. Want het is ook wel eens ooit dat je meldingen krijgt vanuit één adres en hebben anderen [daar] geen last van en dan ja, ligt het misschien ooit wel eens aan een buurtbewoner in plaats van aan de jongeren. En

dan is het misschien zaak om meer aan de tolerantie van de buurtbewoner te doen dan aan het gedrag van de jongeren.

Binnen deze reactieve kant van handelen is het volgens Maurice heel belangrijk om een goed en intensief contact te onderhouden met andere partijen en te weten wat de mogelijkheden van andere partijen zijn. Het is hierbij wel van belang dat alle partners een gezamenlijk doel voor ogen houden. In het gesprek geeft Maurice aan dat hij soms het idee heeft dat sommige partijen de belangen van de jongeren soms over het hoofd zien. Hij noemt het voorbeeld van een jongen die op de wachtlijst staat van een voetbalclub:

Bijvoorbeeld een jongen ook uit een wijk (...) van Irakese afkomst, [hij] is (...) vorig jaar gestopt met voetbal. En wij denken juist dat het heel belangrijk is. Hij (...) staat op een wachtlijst. [We hebben] wel naar de voetbalclub gebeld van nou, best belangrijk voor deze jongen om ja, wat meer structuur te hebben en ook weer met leeftijdsgenoten op een andere manier om te gaan. We hebben hem al iets hoger op de wachtlijst kunnen krijgen, maar we zouden eigenlijk ook graag willen van dat ze (de voetbalclub) een beetje hetzelfde idee nastreven, dat ze denken van, misschien is het wel goed om die jongen wel in een team te plaatsen.

Door professionals ook echt persoonlijk te kennen merkt Maurice dat de lijntjes korter worden en zaken sneller afgehandeld worden. De samenwerking met andere partijen binnen deze reactieve manier van werken is volgens hem noodzakelijk. Zo is Maurice wel eens met een wijkagent op huisbezoek geweest bij een jongere en zijn ouders. Door ook met de ouders in contact te komen kan Maurice een beter zicht krijgen op de bredere context rondom een jongere: “Dus dan ga ik ook vragen van nou, is er bijvoorbeeld behoefte dat ik de volgende keer (...) langskom (...) met een maatschappelijk werker?” Maurice merkt dat hij de drempel voor mensen om ondersteuning te zoeken hiermee verlaagt.

### **7.10.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Na het analyseren van de interviewgegevens blijkt dat Maurice betrokken is bij twee maatschappelijke participatievormen: van een vorm waar het eigenaarschap bij de overheid/systeemwereld ligt, het overheidsinitiatief, en een vorm waar het eigenaarschap bij de burger/leefwereld ligt en het karakter projectmatig van aard is, het burgerinitiatief.

Maurice handelt vanuit het overheidsinitiatief als hij, vanuit zijn functie als ambulante jongerenwerker, actief de wijk in gaat om problemen te voorkomen, op te lossen of burgers (jongeren en bewoners) meer inzicht te geven in hun eigen mogelijkheden en in de gevolgen van hun gedrag. Hierbij werkt Maurice intensief samen met partnerorganisaties, zoals bijvoorbeeld de politie, de gemeente en met Jeugdzorg. Maurice kan door het systeem ingeschakeld worden als er problemen worden gesignaleerd in de leefwereld. Hij gaat dan in de wijk op zoek naar de bron van de klacht en probeert dit dan samen met bewoners, jongeren en eventueel andere partners op te lossen. Een intensieve samenwerking met andere organisaties, professionals, scholen, verenigingen en bewoners is volgens Maurice nodig om

effectief te kunnen handelen. Maurice kan ook zelf signalen oppikken in de wijk door actief in gesprek te gaan met de jongeren die zich in de openbare ruimte begeven. Hij wil ze graag beter leren kennen om er achter te komen wat hen bezighoudt. Door ook met de ouders in gesprek te gaan probeert Maurice eventuele problemen op alle vlakken te achterhalen, zodat hij de ouders en de jongeren kan verwijzen naar de diensten van de welzijnsorganisatie of partnerorganisaties. Binnen deze participatievorm wordt Maurice dus gezien als de expert van de leefwereld.

Het kan ook zo zijn dat de jongeren ideeën hebben over een initiatief dat zij graag vorm willen geven. Bij deze participatievorm ligt het eigenaarschap bij de burger/leefwereld en is het karakter van de participatie projectmatig. Hier is Maurice dus betrokken bij het burgerinitiatief. Maurice ondersteunt, eventueel in samenwerking met zijn collega's, de jongeren om dit idee zelf, of in samenwerking met hem vorm te geven.

De handelingskenmerken die Maurice toepast binnen de twee maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b> <input type="checkbox"/>	<b>Burgerinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Overheidsinitiatief</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie <input type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat <input type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief <input type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem <input type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem <input type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen. Vragen stellen, zodat burger zelf tot antwoorden komt <input type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen <input type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding van proces - Partijen samenbrengen - Processen van institutionalisering en ontwikkelingen herkennen en kenbaar maken <input type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven <input type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld <input type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld <input checked="" type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is <input type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld <input type="checkbox"/>

Tabel 17, Handelingskenmerken behorende bij Maurice Thijssen

Het valt op dat Maurice vooral betrokken is bij overheidsinitiatieven, maar wel met twee verschillende doelen. Als Maurice reactief werkt is hij vooral bezig met het voorkomen of oplossen van problemen in de leefwereld. Als hij proactief werk heeft hij het doel om bewoners en jongeren meer inzicht te geven in de eigen mogelijkheden of consequenties van hun gedrag. Deze laatste actieve rol lijkt op de rol die de opbouwwerker op zich neemt om tot het zelfsturingsproces te komen. Tijdens het gesprek kwam het echter naar voren dat dit inzicht geven in de eigen mogelijkheden alleen gericht is op leefwereld (bewoners en jongeren). Om tot het zelfsturingsproces te komen zou de systeemwereld ook tot nieuwe inzichten moeten komen, zodat alle partijen in de samenleving gezamenlijk tot overeenstemming kunnen komen. Tijdens het gesprek kwam het naar voren dat Maurice ook graag zou willen dat andere partijen meer inzicht zouden krijgen in hun rol in de samenleving, zodat er gezamenlijk gehandeld wordt in het belang van de burger en niet alleen in het belang van de eigen organisatie. Wellicht dat Maurice hier vanuit zijn functie iets in kan betekenen.

In de tabel met handelingskenmerken is ook te zien dat er maar weinig van de handelingskenmerken behorende bij het burgerinitiatief uit de interviewgegevens te halen zijn en vrijwel alle kenmerken behorende bij het overheidsinitiatief. Wellicht dat de oorzaak hiervan te vinden is in het feit dat Maurice tijdens het interview vooral verteld heeft over zijn manier van handelen als ambulante jongerenwerker en minder over de initiatieven van tieners die hij ondersteunt binnen zijn functie als tienerwerker. Het kan ook te maken hebben met de specifieke jongerendoelgroep waar Maurice zich tijdens zijn werk op richt. Misschien heeft deze doelgroep meer aansturing en stimulans nodig om tot eigen initiatieven te komen en wordt het overheidsinitiatief daarom eerder ingezet.

### **7.11 De opbouw- en jongerenwerker: Geert Wismans**

(Informatie en citaten uit dit profiel van G. Wismans, persoonlijke communicatie, 4 september, 2013)

*“Je moet onafhankelijk zijn, je handen vrij hebben, zodat je je puur kunt richten op dat emancipatorische proces in zo’n gemeenschap.”*

Geert Wismans is sinds 2002 werkzaam in de welzijnssector en sinds 2005 werkzaam als jongerenwerker voor de welzijnsorganisatie ‘Vorkmeer’ in de gemeente Peel en Maas. Geert heeft sinds twee jaar ook de functie van opbouwwerker erbij gekregen. Geert heeft altijd al ‘iets’ met mensen willen doen. Hij vindt niet zozeer de hulpverleningskant interessant, maar meer de kansenkant van de samenleving: “Ik heb wel een passie (...) en een bepaalde bevlogenheid voor mensen, initiatieven en ontwikkelingen die er op gericht zijn om iets op te bouwen.” Binnen zijn werk vindt Geert het interessant om mensen te helpen om andere mensen enthousiast te krijgen om samen de gemeenschap vooruit te helpen in een ontwikkeling tot zelfsturende gemeenschap. Geert wil dat mensen zich bewust worden van het belang van een zelfsturende gemeenschap. Hierbij is het volgens hem belangrijk dat de overheid, de maatschappelijke organisaties en de burgers samen, als gelijkwaardige partners,

aan de slag gaan om de gemeenschap zo goed en zo sterk mogelijk te positioneren in de samenleving.

Geert ondersteunt op dit moment dorpskernen met het proces rondom een dorpsontwikkelingsvisie. Deze visie is een plaatje van hoe de kern er voor staat en waar de gemeenschap naar toe wil. Geert geeft in het gesprek het voorbeeld van dit proces in Helden:

Nou in Helden hebben we bijvoorbeeld op dit moment het proces van een dorpsontwikkelingsvisie, waarbij een aantal mensen eigenlijk de kar trekt om een visie voor de hele gemeenschap Helden eigenlijk handen en voeten te geven, waarbij ze de verenigingen betrekken, waarbij ze de geloofsgemeenschappen betrekken, waarbij ze eigenlijk zo breed als mogelijk een plaatje willen schetsen hoe Helden er voor staat, maar met name ook van waar Helden naar toe zou moeten. Breed gedragen in het dorp. (...) Er wordt heel erg gekeken naar wat gebeurt er nu, waar zijn we trots op, wat moet ook zeker overeind gehouden worden en hoe kunnen we richting geven aan die dingen die we op ons af zien komen?

Geert ondersteunt hier de initiatiefnemers om mensen enthousiast te maken om aan deze visie handen en voeten te geven. Hij denkt met hen mee over hoe de cirkel van mensen rondom die visie vergroot kan worden. Geert vindt het belangrijk om tijdens het proces zelf zoveel mogelijk achterover te leunen en het proces van de gemeenschap zelf te laten zijn: “Als je daar eigenlijk aan de voorkant al heel erg sterk in stuurt vanuit overheid of vanuit allerlei maatschappelijke instellingen, dan wordt dat nooit het proces van het dorp.” Hierbij is het volgens Geert belangrijk om als opbouwwerker te kunnen reflecteren en spiegelen:

(...) Waarbij je niet zozeer zegt hoe het moet, maar waarbij je wel door de juiste vragen te stellen mensen zelf na laat denken over het proces waar men in zit [en] waar men mee bezig is, om ze op die manier vooruit te helpen.

Naast het reflecteren en spiegelen is het volgens Geert belangrijk om het proces te ondersteunen door aan te sluiten op het tempo, de wensen en de verwachtingen vanuit de gemeenschap: “Je wordt als opbouwwerker ingezet om die gemeenschap mee te helpen in hun eigen vragen.” Zo kan hij de voorzitter van een overleg coachen, zodat er wat meer lijn in zijn werk komt, of hem informatie geven over verschillende soorten werkvormen, organisaties en ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor het proces. Door hier weer te spiegelen, reflecteren en de juiste vragen te stellen wil Geert de antwoorden niet voorkauwen, maar de betrokkenen helpen nadenken over de te ondernemen stappen, “zodat ze zelf ook sterker in dat proces komen te staan.” Naast het reflecteren en spiegelen richting betrokkenen, is het volgens Geert ook belangrijk om jezelf als opbouwwerker steeds een spiegel voor te houden. Je moet er volgens hem voor waken dat je dingen uit handen neemt van betrokkenen:

Het is juist de clou om het zo min mogelijk te doen, want anders ga je het overnemen en gaat de rest achteroverleunen, dan is het meer jouw proces als dat het proces van het

dorp wordt. (...) Je moet jezelf steeds voor ogen houden van wie is het proces? Is het een proces van mij of van zo'n dorp?

Geert vindt het belangrijk om als opbouwwerker onafhankelijk en dienstbaar te zijn aan de gemeenschap. "Dus dat je niet een verborgen agenda voert voor een bepaalde organisatie of wat dan ook." Door deze onafhankelijkheid kan hij zich puur richten op dat emancipatorische proces in de gemeenschap en kritisch zijn tegenover partijen die zich in dit proces proberen te mengen. Het is volgens Geert namelijk niet altijd makkelijk voor sommige partijen om het emancipatorische proces geheel bij de gemeenschap te laten. Hij geeft aan dat er vanuit de gemeente nog wel eens wordt geprobeerd om te sturen in dit proces. Geert heeft hier dan wel eens een discussie over met de betreffende ambtenaar, omdat hij het ontwikkelproces binnen de gemeenschap wil waarborgen. Tijdens het gesprek geeft hij een voorbeeld:

...dat een ambtenaar dan wel eens het idee heeft van nou, daar zit bijvoorbeeld ook een kracht in een dorp die je misschien kan gebruiken, terwijl ik dan denk van, op dit moment loopt het zoals het loopt en moet je het misschien daar bij laten, want anders doe je misschien ook geen recht aan dat proces van zelfsturing in een dorp. Op het moment dat je dan toch gaat sturen door [er] mensen bij te halen, wat is dan zelfsturing? Dus daar heb je wel eens discussies over af en toe.

Het is volgens Geert voor een opbouwwerker die dit proces ondersteunt van belang om over verschillende communicatieve eigenschappen te beschikken. Je moet volgend hem goed kunnen luisteren, verbaal sterk zijn en over een bepaalde enthousiaste, natuurlijke overtuigingskracht beschikken, zodat je partijen kunt laten inzien dat ze samen voor een gezamenlijk belang staan.

Geert kan ook betrokken worden bij een projectmatig initiatief vanuit de leefwereld. Hierbij vindt hij het belangrijk om het idee niet over te nemen. Door te luisteren en nieuwsgierig te zijn komt hij achter verhalen van mensen, achter hun talenten en achter hun eigen mogelijkheden. Doordat de betrokkenen bewust worden van hun eigen kwaliteiten en capaciteiten kunnen zij deze vervolgens inzetten om het idee zelf vorm te geven. Geert legt tijdens het gesprek uit dat hij wel kan meedenken en als wegwijzer kan fungeren, zodat de initiatiefnemers vervolgens het idee zelf vorm kunnen geven:

...Het is juist de clou om het zo min mogelijk te doen, want anders ga je het overnemen en gaat de rest achterover leunen. (...) Ze verwachten van mij denk ik ook wel een stuk expertise (...) op het gebied van opbouwwerk waarbij je dus een initiatief verder vooruit helpt. Dus op het moment dat ze met een ondersteuningsvraag zitten, dat ze die bij mij kwijt kunnen, dat ik met hun meedenk, dat ik eventueel andere initiatieven die spelen (...) met hun initiatief verbind. Als die wens daar ligt.

### **7.11.1 Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen**

Als de betrokkenheid van Geert geanalyseerd wordt blijkt dat hij betrokken is bij verschillende eigenaarschappen van de participatie. In eerste instantie lijkt het er op dat hij

alleen betrokken is bij de procesmatige participatievorm waarvan de burger/leefwereld eigenaar is, het zelfsturingsproces. Als er kritischer gekeken wordt blijkt ook dat hij betrokken is bij de projectmatige participatievorm vanuit de burger/leefwereld, het burgerinitiatief, en zelfs bij de participatievorm waarvan de overheid/systeemwereld eigenaar is, het overheidsinitiatief.

De betrokkenheid van Geert binnen deze laatste participatievorm, het overheidsinitiatief, komt vooral naar voren als Geert de bewoners uit een dorp warm probeert te maken om het zelfsturingsproces te omarmen. De gemeente, de opdrachtgever van de welzijnsorganisatie waar Geert voor werkzaam is, ziet het belang van zelfsturende gemeenschappen in en schakelt de hulp van de opbouwwerker namelijk in om deze visie te ‘promoten’ onder de bewoners. Hiermee treedt Geert met een idee vanuit de systeemwereld de leefwereld binnen en gaat onder de bewoners op zoek naar draagvlak voor dit idee. Hij zet zijn enthousiaste houding en zijn overtuigingskracht in om mensen bewust te maken van de rol die zij gezamenlijk kunnen spelen in de samenleving, buiten de overheid en andere organisaties om. Het is dus niet zo dat Geert het overheidsinitiatief inzet met als doel om een probleem in de leefwereld te voorkomen of op te lossen, maar hij probeert hiermee de gehele gemeenschap meer inzicht te geven in de mogelijkheden die zij gezamenlijk hebben in hun eigen leefomgeving.

Geert raakt betrokken bij het zelfsturingsproces als de bewoners, de gemeente en andere organisaties die betrokken zijn bij maatschappelijke participatie beseffen dat er gehandeld dient te worden vanuit de ideeën van de leefwereld. De bewoners dienen een sterke positie in te nemen naast de overheid en de maatschappelijke partners, waarbij zij gezamenlijk werken aan de toekomstvisie van de gemeenschap. Geert is binnen deze vorm van participatie vooral betrokken bij het emancipatorische proces dat gaande is in de leefwereld. Hij zet hierbij zijn coachingsvaardigheden in, zodat de bewoners zichzelf sterk kunnen positioneren in de samenleving, maar waarbij hij rekening houdt met het tempo, de wensen en de verwachtingen van de gemeenschap. Geert vindt het belangrijk om tijdens dit proces vanuit een onafhankelijke positie te kunnen handelen, zodat hij in de eerste plaats het belang van de leefwereld voorop kan stellen, en in de tweede plaats de discussie met het systeem kan aangaan als er in zijn ogen afbreuk wordt gedaan aan het proces van gemeenschapsvorming binnen de leefwereld.

Tijdens het gesprek kwam het kort naar voren dat Geert ook ingeschakeld kan worden als bewoners ondersteuning nodig hebben bij het vormgeven van een projectmatig initiatief: het burgerinitiatief. Binnen deze participatievorm vindt Geert het, net zoals binnen het zelfsturingsproces, belangrijk om de ideeën vanuit de leefwereld leidend te laten zijn en het initiatief niet over te nemen. Door de initiatiefnemers goed te leren kennen kan hij de kwaliteiten en capaciteiten van de bewoners achterhalen, zodat deze ook ingezet kunnen worden om hun eigen idee vorm te geven. Geert kan eventueel wel tips en advies geven, of verbindingen leggen tussen andere bewoners en initiatieven, zodat de initiatiefnemers vervolgens zelf verder kunnen werken aan het idee.

De handelingskenmerken die Geert toepast binnen de drie maatschappelijke participatievormen zijn in de volgende tabel gemarkeerd:



Participatievorm →	Zelfsturingsproces <input checked="" type="checkbox"/>	Burgerinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>	Overheidsinitiatief <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang eigenaarschap	Ideeën, <b>tempo, wensen en verwachtingen</b> leefwereld zijn leidend. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijke toekomstvisie. <input checked="" type="checkbox"/>	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld. <input checked="" type="checkbox"/>	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak. <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming. <input checked="" type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat. <input type="checkbox"/>	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat. <input checked="" type="checkbox"/>
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat. <input checked="" type="checkbox"/>	Burger leert van het initiatief. <input type="checkbox"/>	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden. <input checked="" type="checkbox"/>
Omgang systeem-leefwereld	<b>Onafhankelijke positie.</b> Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem. <input checked="" type="checkbox"/>	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem. <input type="checkbox"/>	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden. <input checked="" type="checkbox"/>
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen. <b>Coachend: vragen stellen, spiegelen, reflecteren, luisteren</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden. <input checked="" type="checkbox"/>	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen. <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen. <input type="checkbox"/>	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen. <input type="checkbox"/>	Intensieve samenwerking met andere partijen. <input type="checkbox"/>
Actie professional	Begeleiding proces: <b>coachen</b> , partijen samenbrengen, processen van institutionalisering en ontwikkelingen herkennen en kenbaar maken. <input checked="" type="checkbox"/>	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven. <input checked="" type="checkbox"/>	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen. <input checked="" type="checkbox"/>
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld. <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld. <input checked="" type="checkbox"/>	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld. <input type="checkbox"/>
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken. <input type="checkbox"/>	Zolang ondersteuning wenselijk is. <input checked="" type="checkbox"/>	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld. <input type="checkbox"/>

Tabel 18, Handelingskenmerken behorende bij Geert Wismans

Ondanks dat Geert zelf het gevoel heeft vooral te handelen vanuit het eigenaarschap van de leefwereld, neemt hij bij het ‘aanwakkeren’ van het zelfsturingsproces toch een coördinerende rol vanuit het systeem op zich. Uit de interviewgegevens kwam niet naar voren of hij binnen deze participatievorm wordt gezien als de expert van de leefwereld. Waarschijnlijk heeft dit te maken met het feit dat Geert niet zichzelf, maar de bewoners als de expert ziet van hun eigen leefomgeving.

Een tweede opvallendheid is terug te vinden in de lijst behorende bij het burgerinitiatief. Het valt op dat een groot deel van de handelingskenmerken niet uit de interviewgegevens te halen zijn. Dit komt waarschijnlijk omdat Geert op dit moment sterk betrokken is bij het emancipatorische proces in de leefwereld. Het gesprek richtte zich daarom vooral op de manier van handelen tijdens het proces vanuit de leefwereld en minder op de projectmatige initiatieven vanuit deze wereld.

In de handelingslijst behorende bij het zelfsturingsproces kunnen enkele aanvullingen worden gedaan. Zo bleek uit het gesprek met Geert dat hij het erg belangrijk vindt om binnen het zelfsturingsproces een onafhankelijke positie te hebben, zodat hij echt mee kan gaan in het tempo, de wensen en de verwachtingen van de leefwereld en geen dubbele agenda hoeft te hanteren. De andere aanvullingen die gedaan kunnen worden zijn te vinden in de actie van de professional en de manier van communiceren. Volgens Geert is het namelijk belangrijk om je als coach op te stellen richting de gemeenschap, waarbij het stellen van vragen, reflecteren, spiegelen en luisteren essentieel zijn, zodat de gemeenschap het proces vervolgens zelf vorm kan geven.

## **7.12 Werkelijke handelingskenmerken en rol binnen de participatievormen**

In de vorige paragrafen zijn de onderzoeksgegevens, welke zijn verkregen uit elf interviews met verschillende opbouwwerkers, geanalyseerd en vergeleken met de hypothetische lijsten met handelingskenmerken behorende bij de drie maatschappelijke participatievormen die centraal staan in dit onderzoek: het zelfsturingsproces, het burgerinitiatief en het overheidsinitiatief. Uit de onderzoeksgegevens bleek dat er verschillende aanpassingen en aanvullingen in de lijst noodzakelijk zijn om de handelingskenmerken overeen te laten komen met de praktijksituatie. In deze paragraaf zijn deze aanpassingen en aanvullingen nader toegelicht, zodat het duidelijk wordt welke rol, met bijbehorende handelingskenmerken, de opbouwwerker op zich neemt binnen de verschillende vormen van maatschappelijke participatie.

### **7.12.1 Betrokkenheid bij het overheidsinitiatief**

Aan het begin van dit onderzoek werd er verwacht dat de opbouwwerker een coördinerende rol op zich neemt als hij betrokken wordt bij een overheidsinitiatief. Dit beeld komt goed overeen met de praktijksituatie. Uit de interviewgegevens blijkt inderdaad dat hij vanuit zijn

functie de leefwereld van de burger binnentreedt op zoek naar draagvlak voor een idee dat bedacht is in de systeemwereld.

Het is echter niet zo dat hij dit alleen doet om een probleem in de leefwereld op te lossen, maar het bleek dat hij deze actie ook inzet om eventuele problemen te voorkomen of om verschillende partijen meer inzicht te geven in de eigen mogelijkheden die zij hebben binnen de leefwereld. De actie hoeft dus niet alleen gericht te zijn op het stimuleren en activeren van de burger om meer betrokken te zijn bij de eigen leefomgeving, maar kan ook gericht zijn op het stimuleren en activeren van andere partijen die actief zijn in de leefwereld, zoals de gemeente en andere maatschappelijke organisaties.

De opbouwwerker zet binnen deze participatievorm zijn enthousiasme in om partijen te stimuleren en te activeren, maar ook om ze beter te leren kennen. Door de partijen beter te leren kennen kan de opbouwwerker er achter komen waar actie vanuit het systeem gewenst is en kan de drempel om actief te gaan participeren worden verlaagd.

De opbouwwerker die betrokken is bij het overheidsinitiatief wordt gezien als ‘de expert’ in de leefwereld. Door zijn expertise op het gebied van participatie, door zijn kennis van verschillende organisaties en door zijn betrokkenheid in de wijk, zien bewoners hem als diegene die weet waar hij het over heeft. Niet alleen de leefwereld ziet hem als de expert, ook de systeemwereld. De systeemwereld zal namelijk gebruik maken van zijn ‘wijkkennis’ om te bepalen welke actie vanuit het systeem noodzakelijk of gewenst is. De opbouwwerker zal dus intensief samenwerken met andere partijen, uit de leefwereld én uit de systeemwereld.

Binnen het overheidsinitiatief neemt de opbouwwerker het voortouw. Hij probeert verschillende partijen actief te krijgen voor een idee. Zodra dit idee draagvlak vindt en wordt overgenomen door de leefwereld, zal het eigenaarschap verschuiven naar de leefwereld. De opbouwwerker zal dan niet meer actief op de voorgrond staan, maar zal naar de achtergrond verdwijnen of helemaal niet meer nodig zijn.

De rol die de opbouwwerker binnen deze participatievorm op zich neemt kan dus gezien worden als de ‘kartrekker’.

### **7.12.2 Betrokkenheid bij het burgerinitiatief**

Aan het begin van het onderzoek werd er verwacht dat de opbouwwerker die betrokken is bij een burgerinitiatief zich vooral richt op de ideeën die vanuit de leefwereld komen. Deze verwachting komt goed overeen met de praktijk. Als het eigenaarschap over het idee namelijk bij de leefwereld ligt, zal de opbouwwerker dit eigenaarschap ook zeker bij de leefwereld willen laten en zijn best doen om het idee niet over te nemen.

In tegenstelling tot het overheidsinitiatief, zal de opbouwwerker niet de kartrektersrol op zich nemen om het idee van de bewoners vorm te geven, maar de ‘achterwachtrol’. Hij houdt zich dus op de achtergrond en kan hierdoor bijspringen als dit nodig mocht zijn. Door zijn kennis

van andere organisaties en zijn opgebouwde wijknetwerk en professionele netwerk, kan hij advies en informatie geven aan de initiatiefnemers, zodat zij dit vervolgens kunnen gebruiken om zelf het idee verder vorm te geven. De opbouwwerker vindt het belangrijk om zich op de achtergrond te houden en niet alles voor te kauwen, omdat hij wil dat de betrokkenen zelf leren van het vormgeven van het idee.

Net als bij het overheidsinitiatief zal de opbouwwerker de betrokkenen willen leren kennen, niet om er achter te komen waar actie vanuit het systeem gewenst is, maar om achter de eigen mogelijkheden van de burger te komen. Hij zal ze bewust maken van de kwaliteiten en capaciteiten die zij zelf in huis hebben, zodat zij deze kunnen inzetten om het idee vorm te geven. De initiatiefnemers kunnen op deze manier ook de opbouwwerker leren kennen, zodat de verwachtingen over en weer afgestemd worden.

Bij een burgerinitiatief is een intensieve samenwerking met andere partijen niet direct noodzakelijk. Als een samenwerking met een andere partij mogelijk of toch gewenst is, kan de opbouwwerker de initiatiefnemers hierop wijzen en hen eventueel de contactgegevens geven, zodat zij dit contact vervolgens zelf aan gaan. Deze samenwerking kan gericht zijn op het krijgen van ondersteuning vanuit de gemeente, maatschappelijke organisaties, stichtingen en verenigingen, of om de samenwerking aan te gaan met andere bewoners en hun ideeën.

Uit het onderzoek bleek dat veel bureaucratische regels en procedures, van organisaties uit het systeem, een burgerinitiatief in de weg kunnen staan, waardoor de motivatie van de burger om actief te participeren sterk daalt of zelfs geheel verdwijnt. De opbouwwerker zal daarom feedback geven richting het systeem, in de hoop dat een burgerinitiatief in de toekomst zo min mogelijk bureaucratische hinder ondervindt.

De opbouwwerker raakt bij een burgerinitiatief betrokken, omdat de initiatiefnemers uit de leefwereld deze ondersteuning behoeven. Zodra de ondersteuning niet meer gewenst of nodig is, zal de opbouwwerker zich geheel terugtrekken uit het initiatief.

De rol die de opbouwwerker binnen deze participatievorm op zich neemt kan dus gezien worden als de ‘achterwacht’.

### **7.12.3 Betrokkenheid bij het zelfsturingsproces**

Aan het begin van dit onderzoek werd er verwacht dat de opbouwwerker die betrokken is bij het zelfsturingsproces, sterk gericht is op het bewaken van het proces dat gaande is in de samenleving om de leefwereld centraal te stellen en te komen tot overeenstemming tussen de partijen in de samenleving. Deze verwachtingen blijken in de praktijk te kloppen.

Binnen het zelfsturingsproces staat niet een concreet initiatief of idee centraal, maar staat het proces om te komen tot overeenstemming tussen verschillende partijen centraal (bewoners, maatschappelijke organisaties en de overheid). In dit proces zijn niet alleen de ideeën vanuit de leefwereld leidend, maar ook het tempo, de wensen en de verwachtingen van de bewoners.

De bewoners maken een gezamenlijke toekomstvisie, waarna de partijen gezamenlijk kijken of de bewoners al dan niet ondersteuning verlangen bij het verwezenlijken van deze visie. De opbouwwerker zal dit proces begeleiden.

De opbouwwerker zal ruimte creëren, zodat partijen met elkaar in gesprek kunnen gaan, zodat zij tot overeenstemming kunnen komen en van elkaar kunnen leren. Het is hierbij belangrijk dat de opbouwwerker constant in de gaten houdt dat er sprake is van een gelijkwaardige dialoog tussen de partijen. Hij treedt hierbij coachend op richting de bewoners, waarbij hij vragen stelt, spiegelt, luistert en reflecteert, zodat de bewoners zelf meer inzicht krijgen in het proces dat rondom hen gaande is. Hierdoor komen zij samen, als gemeenschap, sterk te staan in de samenleving, naast de overheid en de maatschappelijke organisaties. Door elkaar te leren kennen krijgen de partijen onderling meer vertrouwen in elkaar en in elkaars mogelijkheden.

Gedurende het proces van zelfsturing kunnen er concrete initiatieven ontstaan: de burgerinitiatieven. Tijdens het vormgeven van de burgerinitiatieven loopt het proces van zelfsturing op de achtergrond gewoon door. De opbouwwerker dient ook nu de processen en ontwikkelingen in de gaten te houden, zodat er constant gehandeld wordt in het belang van de gemeenschap. Hij maakt deze processen en ontwikkelingen kenbaar aan de bewoners, zodat zij hier vervolgens zelf iets mee kunnen doen.

De opbouwwerker die betrokken is bij het zelfsturingsproces moet onafhankelijk kunnen opereren. Hij is dan wel in dienst van een welzijnsorganisatie, maar hij ziet zichzelf in dienst van de leefwereld. Deze onafhankelijke positie zorgt er niet alleen voor dat hij geheel in het belang van de leefwereld kan handelen en indien nodig het systeem kan overrulen, maar ook dat de leefwereld hem niet snel zal linken met het systeem, waardoor de bewoners zich eerder sterk zullen maken om actief te handelen in hun eigen belang.

De rol die de opbouwwerker binnen deze participatievorm op zich neemt kan dus gezien worden als de ‘schildwacht’.

#### **7.12.4 Opvallendheden in de rol van de opbouwwerkers**

De rol die de opbouwwerker op zich neemt, hangt dus af van de maatschappelijke participatievorm waarbij hij betrokken is. Als de opbouwwerker betrokken is bij het zelfsturingsproces heeft hij de rol van schildwacht, bij een burgerinitiatief heeft hij de rol van achterwacht en bij een overheidsinitiatief heeft hij de rol van kartrekker. De opbouwwerkers binnen dit onderzoek waren betrokken bij verschillende participatievormen en namen dus verschillende rollen op zich. In de volgende tabel is per opbouwwerker aangegeven bij welke participatievorm hij of zij betrokken is en welke rol hij of zij dus op zich neemt. In deze paragraaf worden de opvallendste zaken met betrekking tot de rol van de opbouwwerker verder geanalyseerd.

<b>Participatievorm → Rol →</b>	<b>Zelfsturingsproces Schildwacht</b>	<b>Burgerinitiatief Achterwacht</b>	<b>Overheidsinitiatief Kartrekker</b>
<b>Neal Mathura</b>		X	X
<b>Paul Dekkers</b>		X	X
<b>Leontine Jansen</b>		X	X
<b>Sjaak Sluiter</b>	X	X	X
<b>Petra Schreuder</b>		X	X
<b>Mieke Cruijsberg</b>	X	X	X
<b>Bram Jacobs</b>	X	X	X
<b>Milou van de Ven</b>	X	X	X
<b>Björn Roos</b>		X	X
<b>Maurice Thijssen</b>		X	X
<b>Geert Wismans</b>	X	X	X

Tabel 19, De rollen die de opbouwwerkers binnen dit onderzoek op zich nemen

Het valt op dat alle opbouwwerkers betrokken zijn bij meerdere maatschappelijke participatievormen. De opbouwwerkers nemen hierbij dus ook meerdere rollen op zich. Vijf opbouwwerkers nemen zelfs alle drie de rollen op zich. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat al deze vijf opbouwwerkers bekend zijn met het zelfsturingsconcept en hier hun handelen dus op aanpassen. De overige zes opbouwwerkers zijn niet betrokken bij het zelfsturingsproces. Wellicht heeft dit er mee te maken dat zij, de welzijnsorganisatie of de gemeente waar zij voor werken, niet bekend zijn met dit concept, waardoor zij niet betrokken zijn bij deze procesmatige participatievorm.

Tijdens het analyseren van de interviewgegevens viel het op dat veel opbouwwerkers huiverig zijn om de kartrektersrol op zich te nemen. Zij gaven aan liever niet vanuit het systeem initiatieven te starten, maar juist de initiatieven vanuit de leefwereld te ondersteunen. Toch is het opvallend dat alle opbouwwerkers wel eens opereren als kartrekker.

Een volgende opvallendheid is dan ook meteen, dat al de vijf ‘zelfsturing opbouwwerkers’ ook als kartrekker opereren, terwijl er verwacht wordt dat zij alleen betrokken zijn bij participatievormen waarvan de burger/leefwereld eigenaar is. Uit de onderzoeksgegevens blijkt namelijk dat zij als kartrekker optreden om het zelfsturingsconcept onder de aandacht van bewoners en andere partijen te brengen. Door hier een actieve houding aan te nemen, proberen zij om de partijen bewust te maken van hun eigen mogelijkheden in de leefwereld, waarbij de ideeën uit de leefwereld centraal dienen te staan. Zodra het zelfsturingsconcept draagvlak vindt bij de bewoners, de overheid en de maatschappelijke organisaties, verandert de rol van de opbouwwerker naar ‘schildwacht’. De partijen hebben dan namelijk het zelfsturingsconcept omarmt en kunnen zich nu richten op het proces om te komen tot overeenstemming.

Een aantal opbouwwerkers uit dit onderzoek zetten de kartrektersrol ook in om bewoners bewust te maken van de eigen mogelijkheden binnen hun leefomgeving. Dit lijkt sterk op de rol die de opbouwwerker op zich neemt om het zelfsturingsproces vorm te geven. Dit is echter

niet het geval. De opbouwwerker kan namelijk de bewoners wel nieuwe inzichten geven, maar zolang de overheid en de maatschappelijke partners niet mee veranderen, zal het zelfsturingsproces niet van de grond komen. Alle partijen binnen de samenleving dienen namelijk hetzelfde belang te behartigen om het zelfsturingsproces vorm te geven: het belang van de bewoners. Als dit niet het geval is, wordt het lastig om tot overeenstemming tussen de verschillende partijen te komen en wordt de actieve houding van de burger afgezwakt door het bureaucratische systeem.

Een laatste opvallendheid is te vinden in de dubbele rol die de opbouwwerker op zich neemt. Dit is namelijk het geval als de opbouwwerker betrokken wordt bij een burgerinitiatief gedurende het zelfsturingsproces. Gedurende het zelfsturingsproces kunnen er namelijk concrete burgerinitiatieven ontstaan, waar de opbouwwerker bij betrokken kan worden. De opbouwwerker dient dan te handelen als schildwacht én als achterwacht. Dit zorgt er voor dat het voor de opbouwwerker lastiger wordt om zijn manier van handelen af te stemmen op de participatievorm, omdat de handelingskenmerken van beide participatievormen tegelijkertijd van toepassing zijn.

### **7.13 Deelconclusie**

In dit hoofdstuk zijn de hypotheselijsten van de handelingskenmerken, behorende bij de verschillende maatschappelijke participatievormen, getoetst aan de praktijk. De hypotheselijsten bleken in de grote lijn goed te kloppen. Er hoefden geen kenmerken weggestreept te worden en er konden zelfs aanvullingen worden gedaan. Hierdoor zijn de kenmerkenlijsten completer en concreter geworden. Het werd duidelijk dat de opbouwwerker op een andere manier te werk gaat binnen de verschillende participatievormen en hierdoor dus ook een andere rol op zich neemt: de rol van schildwacht, achterwacht of kartrekker.

In de volgende tabel is de uiteindelijke lijst, met de rol en de bijbehorende handelingskenmerken, per participatievorm opgesteld:

<b>Participatievorm →</b>	<b>Zelfsturingsproces</b>	<b>Burgerinitiatief</b>	<b>Overheidsinitiatief</b>
Rol	Schildwacht	Achterwacht	Kartrekker
Omgang eigenaarschap	Ideeën, tempo, wensen en verwachtingen leefwereld zijn leidend. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijke toekomstvisie.	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld.	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak.
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming.	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat.	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat.
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat.	Burger leert van het initiatief.	Probleem in leefwereld oplossen/voorkomen of partijen inzicht geven in eigen mogelijkheden.
Omgang systeem-leefwereld	Onafhankelijke positie. Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem.	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem.	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden.
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen gericht op het creëren van vertrouwen. Coachend: vragen stellen, spiegelen, reflecteren, luisteren.	Leren kennen van de burger en zoekt hierbij naar de eigen mogelijkheden.	Zet enthousiasme in om partijen te stimuleren, activeren en te leren kennen.
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen.	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen.	Intensieve samenwerking met andere partijen.
Actie professional	Begeleiding proces: coachen, partijen samenbrengen, processen van institutionalisering en ontwikkelingen herkennen en kenbaar maken.	Verbindingen leggen, ontdekken wat nodig is en info/advies geven.	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van partijen.
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld.	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld.	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld.
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken.	Zolang ondersteuning wenselijk is.	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld.

Tabel 20, De rol en de handelingskenmerken van de opbouwwerker per maatschappelijke participatievorm



# Deel 3: Conclusie en Aanbevelingen

## 8. Conclusie

In de voorgaande hoofdstukken zijn verschillende achtergronden, ontwikkelingen en concepten rondom maatschappelijke participatie behandeld en vervolgens getoetst aan de dagelijkse werkpraktijk van de opbouwwerker. In dit concluderende hoofdstuk zijn de belangrijkste uitkomsten van deze hoofdstukken weergegeven, zodat er een antwoord geformuleerd kan worden op de centrale onderzoeksvraag:

*Welke invloed heeft het eigenaarschap van de verschillende vormen van maatschappelijke participatie op de rol van de ondersteunende welzijnsprofessional?*

Het werd in dit onderzoek duidelijk dat er steeds vaker gestreefd wordt naar een actieve rol van de burger in de samenleving, waarbij de overheid en andere maatschappelijke partners deze participatie willen faciliteren. De samenwerking tussen de organische leefwereld (waar de burger zich in begeeft) en de systeemwereld (waar de overheid en maatschappelijke organisaties zich in begeven) is echter niet altijd even makkelijk te realiseren: de werelden en de belangen die de werelden nastreven kunnen behoorlijk met elkaar botsen. Het centraal stellen van de burger kan aan de ene kant worden gezien in het belang van de systeemwereld, omdat dit minder inzet vraagt vanuit het systeem, waardoor de overheidsfinanciën op orde kunnen worden gebracht. Aan de andere kant kan het worden gezien in het belang van de leefwereld, omdat de leefbaarheid van de wijk wordt verbeterd, bewoners de mogelijkheid krijgen om zich te ontwikkelen en de betrokkenheid van de burger binnen zijn eigen leefomgeving wordt vergroot. De systeemwereld neemt steeds vaker het voortouw om de burger te motiveren en te stimuleren om actief te participeren in hun eigen leefomgeving.

Ook maatschappelijke organisaties delen het idee om de burger weer een centrale positie te geven binnen de maatschappij. In dit onderzoek stond van deze groep het welzijnswerk centraal. Het karakter van het welzijnswerk is door de verstatelijking, professionalisering en internationalisering van het maatschappelijk middenveld namelijk veranderd en op afstand komen te staan van de samenleving, terwijl in het verleden de kracht van dit werk juist te vinden was in de korte afstand tot de samenleving. De grootste afnemer, de burger, is hierdoor vervreemd geraakt van het welzijnswerk. Het is voor het bestaansrecht van het welzijnswerk daarom van belang om opnieuw die verbinding te zoeken met de burger.

De ontwikkelingen in de publieke sector wijzen er dus op dat er vanuit verschillende hoeken wordt gestreefd naar een centrale positie van de burger, waarin de burger zelf een actieve houding aanneemt binnen de eigen leefomgeving: vanuit de overheid, de burger zelf én vanuit maatschappelijke organisaties.

In de literatuur zijn verschillende concepten beschreven waarin de burger en de mate van participatie aan de samenleving centraal staan. Een bekend en veel gehoord concept is dat van 'burgerparticipatie'. Een minder bekend concept is dat van 'zelfsturing'. Overheden en maatschappelijke organisaties zien voornamelijk het burgerinitiatief als dé ultieme vorm van participatie door burgers, terwijl de navolgers van zelfsturing aangeven dat juist het 'eigenaarschap' van de participatie van belang is om een succesvolle participatie door burgers

van de grond te krijgen. In dit onderzoek zijn deze concepten daarom met elkaar vergeleken, zodat overeenkomsten en verschillen helder werden. Hierbij stond het eigenaarschap van de participatie centraal. Met eigenaarschap wordt in dit verband niet ‘bezitten’ bedoeld, maar je verantwoordelijk voelen voor de ontwikkeling van het thema of de activiteit. Om het eigenaarschap van de verschillende participatievormen te achterhalen, zijn deze aan de participatieladder van Arnstein (1969) gekoppeld.

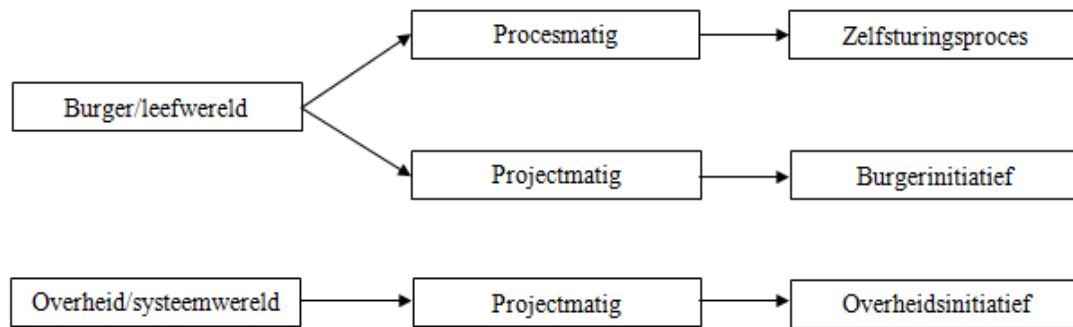
Burgerparticipatie bleek een ruim omvattend concept te zijn. De benaming van het concept suggereert dat deze vorm van participatie alleen door burgers wordt beoefend. Dit bleek echter niet het geval te zijn. Aangezien burgerparticipatie door overheden en maatschappelijke organisaties steeds vaker wordt aangejaagd, starten zij zelf een initiatief waar zij vervolgens burgers bij betrekken. Het doel hiervan, is dat burgers op den duur het belang van het initiatief gaan inzien en de verantwoordelijkheid voor het initiatief uiteindelijk overnemen. Het initiatief start dus als een vorm van ‘*tokenism*’, waarbij het eigenaarschap bij de overheid/systeemwereld ligt. Voor deze participatievorm is de benaming van ‘overheidsinitiatief’ daarom meer passend.

Participatie door burgers kan uiteraard ook door burgers zelf gestart worden. Initiatiefnemers voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen leefomgeving en starten zelf een projectmatig initiatief. Deze vorm van participatie is vooral gericht op het bereiken van een concreet resultaat. Het burgerinitiatief start dus als een vorm van ‘*citizen power*’, waarbij het eigenaarschap in handen is van de burger/leefwereld.

Zelfsturing wordt door critici veelal vergeleken met het burgerinitiatief. Toch bleek er wel degelijk een verschil tussen deze vormen te zitten. Zelfsturing is namelijk niet te vergelijken met een concreet initiatief dat gestart wordt, waarbij het eigenaarschap bij de burger/leefwereld ligt. Zelfsturing dient gezien te worden als een constant proces dat gaande is tussen de leef- en de systeemwereld, waarbij de ideeën uit de leefwereld leidend zijn. Het proces is gericht op overeenstemming tussen alle maatschappelijke partijen, zodat zij gezamenlijk de leefwereld centraal stellen in plaats van de ideeën uit het systeem. Hierbij is het constant aangaan van de dialoog erg belangrijk. Uit dit proces kunnen uiteraard wel burgerinitiatieven ontstaan. Om het onderscheid tussen deze participatievormen te verduidelijken, wordt de benaming van zelfsturing veranderd in ‘zelfsturingsproces’. Het zelfsturingsproces is, net als het burgerinitiatief, een vorm van ‘*citizen power*’, waarbij het eigenaarschap in handen is van de burger/leefwereld.

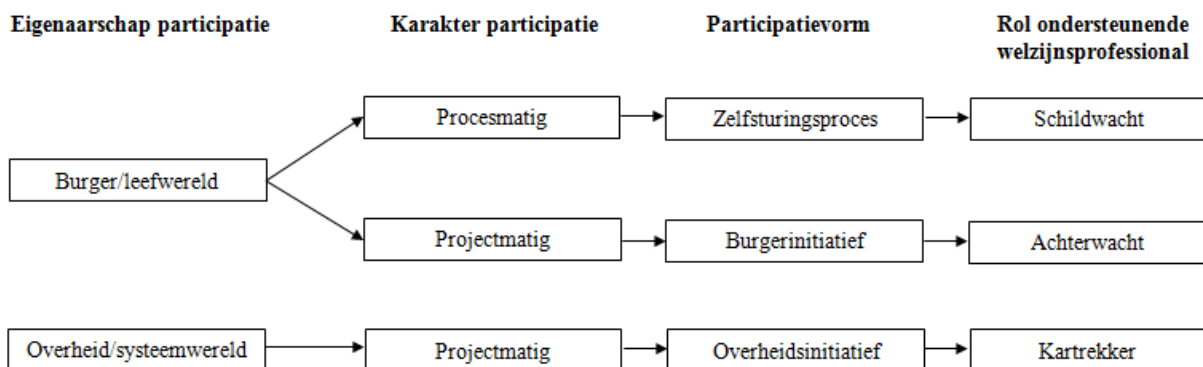
Er bleken dus wel degelijk verschillen te zijn tussen de participatieconcepten, waarbij deze zelfs onder te verdelen zijn in drie maatschappelijke participatievormen: het overheidsinitiatief, het burgerinitiatief en het zelfsturingsproces. Als we het eigenaarschap van deze participatievormen voorop stellen, is te zien dat het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie dus invloed heeft op de vorm van de participatie (zie schema).

**Eigenaarschap van participatie      Karakter van participatie      Maatschappelijke participatievorm**



De welzijnsprofessional die voornamelijk wordt betrokken om de maatschappelijke participatie te ondersteunen, is de generalist samenlevingsopbouw, oftewel in dit onderzoek de opbouwwerker. Om er achter te komen of de verschillen in eigenaarschap dan ook invloed hebben op de rol van de opbouwwerker binnen deze participatievormen, is er per participatievorm een hypotheselijst met handelingskenmerken opgesteld, die getoetst zijn aan de dagelijkse werksituatie van elf opbouwwerkers.

Het bleek dat binnen de verschillende participatievormen de opbouwwerker andere handelingskenmerken vertoont en dus ook een andere rol op zich neemt. Als de opbouwwerker betrokken is bij het zelfsturingsproces heeft hij de rol van schildwacht, bij een burgerinitiatief de rol van achterwacht en bij een overheidsinitiatief de rol van kartrekker. Het eigenaarschap van de maatschappelijke participatie heeft dus niet alleen invloed op de participatievorm, maar ook invloed op de rol die de ondersteunende welzijnsprofessional op zich neemt binnen de participatievorm (zie onderstaand schema).



Het viel binnen dit onderzoek op dat de opbouwwerkers niet handelen vanuit één specifieke rol, maar hun rol en manier van handelen aanpassen aan het eigenaarschap van de participatie. Uit de resultaten bleek dat veel opbouwwerkers huiverig zijn om de rol van kartrekker op zich te nemen, omdat ze het gevoel hebben dat het ondersteunen van burgerinitiatieven dé ultieme vorm van burgerparticipatie is, waarbij de initiatiefnemers zelf de kartrekkers dienen te zijn.

Deze huivering sluit aan bij de publieke ontwikkelingen die gaande zijn om de leefwereld weer centraal te stellen in plaats van te handelen vanuit het systeem.

Toch bleek uit het onderzoek dat de opbouwwerker toch een zeer actieve houding aanneemt om het zelfsturingsproces van de grond te krijgen. Hij neemt de kartrekkersrol in dit geval niet op zich om een probleem in de leefwereld op te lossen of te voorkomen, maar om burgers, gemeenten en andere maatschappelijke organisaties bewust te maken van hun mogelijkheden in de leefwereld, waarbij de ideeën vanuit de leefwereld leidend dienen te zijn. Uit de resultaten bleek namelijk dat actieve participatie door burgers alleen goed van de grond kan komen, als alle maatschappelijke partners gezamenlijk tot overeenstemming komen. Blijft deze overeenstemming uit, dan zal de bureaucratie vanuit de systeemwereld demotiverend kunnen werken op de motivatie van de burgers.

Het lijkt er dus op, dat als alle maatschappelijke partijen het zelfsturingsproces hebben omarmt, de rol van kartrekker niet meer nodig zal zijn: alle maatschappelijke partijen zijn tot het inzicht gekomen om te handelen vanuit de ideeën van de leefwereld. Vanuit het zelfsturingsproces starten er concrete burgerinitiatieven die, indien gewenst, worden ondersteunt door gemeenten en maatschappelijke organisaties. De opbouwwerker zal hier, indien gewenst, nog wel worden betrokken als achterwacht. Gedurende de betrokkenheid bij het burgerinitiatief, zal de opbouwwerker tegelijkertijd het grotere proces van zelfsturing in de gaten dienen te houden, zodat het proces om te komen tot overeenstemming wel in handen blijft van de burger/leefwereld.

Naar verwachting zal de opbouwwerker in de eerste periode dus met drie petten op handelen: de pet van de kartrekker, de achterwacht en de schildwacht. Zodra het zelfsturingsproces van de grond is gekomen zal hij nog twee petten op hebben: de pet van de achterwacht en de schildwacht.

Concluderend kan er dus gesteld worden dat de rol van de opbouwwerker verandert als het eigenaarschap van de participatie verandert. Door als opbouwwerker het eigenaarschap van de maatschappelijk participatie te bepalen, kan hij zijn rol, met bijbehorende handelingskenmerken, hierop afstemmen. Om de burger daadwerkelijk weer een centrale positie te geven in de maatschappij, is het van belang dat alle maatschappelijke partners hierover tot overeenstemming komen. De twee maatschappelijke participatieconcepten, burgerparticipatie en zelfsturing, dienen dus niet gezien te worden als compleet verschillende concepten, of dat de één beter is dan de ander, maar dienen gecombineerd te worden, zodat er niet alleen rekening wordt gehouden met concrete, projectmatige initiatieven, maar ook met het gehele proces er omheen: maatschappelijke participatie 3.0.

In het volgende hoofdstuk zijn er aanbevelingen opgesteld die van belang zijn voor alle maatschappelijke partijen die betrokken zijn bij maatschappelijke participatie. Ook zijn er aanbevelingen opgesteld voor verder onderzoek.

## **9. Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek, zijn er in dit hoofdstuk allereerst aanbevelingen opgesteld voor de verschillende maatschappelijke partners, die betrokken zijn bij maatschappelijke participatie, om de burger weer een centrale positie te geven in de maatschappij. Dit onderzoek kan daarnaast een aanleiding zijn voor verder onderzoek. In dit hoofdstuk zijn daarom ook aanbevelingen opgesteld voor verder onderzoek, op zowel kwalitatief als op kwantitatief gebied.

### **9.1 Aanbevelingen voor maatschappelijke partners**

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de opbouwwerker niet alleen een rol kan spelen om de burger te stimuleren, activeren en tot nieuwe inzichten te laten komen, maar hij kan deze rol ook inzetten richting maatschappelijke organisaties en gemeenten. Om de leefwereld centraal te stellen in de samenleving en hierbij te handelen in het belang van de burger, zullen ook maatschappelijke organisaties en gemeenten tot nieuwe inzichten moeten komen. Je kunt namelijk wel constant die burger willen activeren vanuit het systeem, maar als de rest van de maatschappelijke partners niet mee gaat in deze ontwikkeling, werkt dit demotiverend voor de burger. Het vraagt dus om een omslag van alle maatschappelijke partijen. Wellicht dat gemeenten en welzijnsorganisaties door dit onderzoek geïnspireerd zijn geraakt om de opbouwwerker hiervoor in te zetten.

Als de opbouwwerker ook richting deze maatschappelijke partijen wordt ingezet, is het wel noodzakelijk dat de opbouwwerker de ruimte krijgt om deze rol uit te voeren: ruimte vanuit de welzijnsorganisatie, maar ook vanuit de gemeente waar de opbouwwerker in werkzaam is. Een onafhankelijke positie van de opbouwwerker zal er namelijk voor zorgen dat het mogelijk wordt om echt in dienst te staan van de leefwereld en hierbij de mogelijkheid te hebben om het systeem te overrulen. Daarnaast zorgt deze onafhankelijke positie er voor, dat de burger vertrouwen krijgt in de inzet en betrokkenheid van de opbouwwerker: de professional staat namelijk écht ‘aan hun kant’. De burger zal hierdoor meer vertrouwen krijgen in de eigen mogelijkheden en een sterke positie kunnen innemen in de samenleving, naast de andere maatschappelijke partners.

### **9.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek**

Het aantal respondenten binnen dit onderzoek bestond uit elf opbouwwerkers. Door de beperkte omvang van deze groep is het moeilijk te zeggen of de uitkomsten van dit onderzoek generaliseerbaar zijn. De kenmerkenlijsten kunnen daarom door middel van het herhalen van dit onderzoek, onder meer en andere opbouwwerkers, aangevuld en geconcretiseerd worden.

Een ander onderzoek dat uitgevoerd kan worden, is gericht op de bereidheid van de verschillende maatschappelijke partijen om de leefwereld centraal te stellen binnen de samenleving. Om maatschappelijke participatie goed van de grond te krijgen is het namelijk belangrijk dat alle maatschappelijke partners handelen in het belang van de leefwereld. Door (diepte) interviews af te nemen met burgers, maatschappelijke organisaties en met gemeenten,

of door enquêtes uit te zetten, wordt de bereidheid van deze partijen achterhaald en wordt het duidelijk wat er nog nodig is om tot deze bereidheid en overeenstemming te komen.

De uitkomst van dit onderzoek, of de rol van de opbouwwerker inderdaad anders is binnen de verschillende eigenaarschappen van de participatievorm, kan door middel van een experiment worden getoetst op juistheid. Om dit te toetsen, kan de opbouwwerker binnen één van de eigenaarschappen een rol behorende bij een ander eigenaarschap op zich nemen. Uit dit experiment moet vervolgens blijken of deze ‘niet passende’ rol weerstand oproept bij de betrokkenen. Als dit het geval is, heeft het eigenaarschap van de participatie inderdaad invloed op de rol van de betrokken opbouwwerker. Het is belangrijk om te vermelden dat dit experiment op het juiste moment toegepast dient te worden én zeker niet als de betrokkenheid van de burger en de andere maatschappelijke partners pas net op gang begint te komen. Deze manier van onderzoeken kan namelijk een dusdanige weerstand oproepen bij betrokkenen, dat zij huiverig worden voor de actieve participatie en zich gaan verzetten tegen de betrokkenheid van de opbouwwerker.

## Bronvermelding

- Achterhuis, H. (1979). *De markt van welzijn en geluk*. Baarn: Ambo.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*.
- Bang, H. (2005). Among everyday makers and expert citizens. In J. Newman, *Remaking governance: People, politics and the public sphere* (pp. 159-178). Bristol: Policy Press.
- Bang, H., & Sorensen, E. (1999). The everyday maker: A new challenge to democratic governance. *Theory and Praxis*, 21(3), 325-342.
- Blond, P. (2010). *Red Tory. How left and right have broken Britain and how we can fix it*. Faber and Faber.
- Boer, N. d., & Lans, J. v. (2011a). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Boer, N. d., & Lans, J. v. (2011b). *Laat meer over aan de zelfredzame burger*. TSS. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 9, p. 20-25.
- Boogers, M. (2010). *Lokale politiek in Nederland. de logica en dynamiek van de plaatselijke politiek*. Den Haag: Boom Lemma.
- Brink, G. v., Hulst, M. v., Graaf, L. d., & Pennen, T. v. (2012). *Best Persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma.
- Cameron, K. (1994). Strategies for successful organizational downsizing. *Human Resource Management*, Vol. 33:2, 189-211.
- Canon Sociaal Werk Nederland. (2009). *Kerend tij: zorgzame samenleving & marktwerking*. Opgeroepen op juli 2013, van Canon Sociaal Werk Nederland: <http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?cps=42>
- Cohen, J., & Arato, A. (1992). *Civil society and Political Theory*. New Baskerville: MIT Press.
- Cornelis, A. (1998). *Logica van het gevoel*.
- Custers, J. (2012). *Burgers in actie*. MO/Samenlevingsopbouw.
- Custers, J., & Schmitz, G. (2012). *Zelfsturende vitale gemeenschappen*. Delft: Eburon.
- Dahl, R. (1961/2005). *Who governs?* New Haven: Yale University Press.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I., & Bakker, J. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Platform 31.



- Edelenbos, J. (2000). *Proces in vorm: procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten*. Utrecht: Boom Lemma.
- Edelenbos, J. en Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Boom Lemma.
- Egmond, K. v. (2012, september 6). *Oplossing crisis vraagt om ander politiek stelsel*. Opgeroepen op januari 10, 2013, van Sociale Vraagstukken: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2012/09/06/de-werkelijke-kern-van-de-crisis/>
- Enjolras, B., & Sivesind, K. (2009). *Civil society in comparative perspective*. Bingley UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Forester, J. (2009). *Dealing with Differences. Dramas of Mediating Public Disputes*. Oxford: Oxford University Press.
- Forester, J. (1989). *Planning in the face of power*. Berkeley: University of California Press.
- Forester, J. (1999). *The deliberative practitioner: Encouraging participatory planning processes*. Cambridge/London: The MIT Press.
- Graaf, L. d. (2007). *Gedragen beleid: Een bestuurskundig onderzoek naar interactief beleid en draagvlak in de stad Utrecht*. Delft: Eburon.
- GreenWish i.o.v. Ministerie van BZK. (2012). *De creatieve samenleving en de overheid*. Utrecht: MvBZK.
- Gudde, T. (2008). *Notitie burgerparticipatie*.
- Habermas, J. (1962). *Strukturwandel der Öffentlichkeit*.
- Habermas, J. (1984). *Theorie van het communicatieve handelen*. Amsterdam: Boom.
- Ham, M., & Krijnen, H. (2013). In wat voor wereld leven we dan? *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 16-19.
- Hartman, C., & Tops, P. (2005). *Frontlijnsturing: Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kennis Centrum Grote Steden.
- Heijden, J. van der (Red.) (2010). *Combineer wat je hebt, Duurzaamheid door het verbinden van maatschappelijke functies*. Delft: Eburon.
- Hendriks, F., & Tops, P. (2002). *Het sloeg in als een bom: Vitaal stadsbestuur en modern burgerschap in een Haagse stadsbuurt*. Dongen: Pijnenburg uitgevers.
- Hoogenboom, M. (2011). Particulier initiatief en overheid in historisch perspectief, in: *Beleid en Maatschappij*, 38 (4), pag. 388-401.

- House of Performance & Universiteit Twente (2012). *Bezuinigingen binnen gemeenten: een juiste aanpak met continu verbeteren maakt bezuinigen en bouwen tegelijk mogelijk*. Utrecht: House of Performance.
- Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and the public accountability. *Public Administration*, 85 , 279-299.
- Kingdon, J. (1995/1984). *Agendas, alternatives and public policies*. New York: Longman.
- Kunneman, H. (1985). *Habermas' theorie van het communicatieve handelen*.
- Laan, G. v. (2006). *Maatschappelijk werk als ambacht: inbedding en belichaming*. Amsterdam: SWP.
- Lans, J. v. (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Augustus.
- Leadbeater, C. (1997). *The rise of the social entrepreneur*. London: Demos.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage.
- Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2003). *Cops, teachers, counselors: Stories from the front lines of public service*. Michigan: The University of Michigan Press.
- Meer, F.M. van der, J. Raadschelders en A.D.N. Kerkhoff (2011). *Van nachtwakersstaat naar waarborgstaat. Proliferatie en vervlechting van het Nederlandse openbaar bestuur in de lange twintigste eeuw (1880-2005)*, in: Wagenaar, F.P., A.D.N. Kerkhoff en M.R. Rutgers (red.) *Duizend jaar openbaar bestuur in Nederland. Van patrimoniaal bestuur naar waarborgstaat*, Bussum: Coutinho, pag. 221-290.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2010, november). *Help een burgerinitiatief!* Opgeroepen op juni 21, 2013, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2010/11/08/werkboek-help-een-burgerinitiatief.html>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012). *Wmo in het kort*, via invoeringwmo.nl, <http://www.invoeringwmo.nl/content/wmo-het-kort>, bekeken op 12 maart 2013.
- MvBZK en VNG. (2013, maart 27). *Bouwen op Burgerkracht voor een vitale samenleving*. Opgeroepen op juni 19, 2013, van congres en studiecetrum: <http://www.congresenstudiecetrum.nl/producten/bouwen-op-burgerkracht-voor-een-vitale-samenleving.aspx>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.
- Performance, H. o., & Twente, U. (2012). *Bezuinigingen binnen gemeenten: een juiste aanpak met continu verbeteren maakt bezuinigen en bouwen tegelijk mogelijk*. Utrecht: House of Performance.

Putnam, Robert D. (2000), *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster.

Raad voor het Openbaar Bestuur (2004). *Burgers betrokken, betrokken burgers*. Den Haag: Raad voor het Openbaar Bestuur.

Raad voor het openbaar bestuur. (2012). *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Rob.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2008). *Verkenning Participatie: arbeid, vrijwillige inzet en mantelzorg in perspectief*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2012). *Ontzorgen en normaliseren: naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. Den Haag: RMO.

Reverda, N. (2004). *Regionalisering en mondialisering*. Delft: Eburon.

RMO (2009a). *Stem geven aan verankering. Over de legitimering van maatschappelijke dienstverlening*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

RMO (2010a). *Terug naar de basis. Over legitimiteit van maatschappelijke dienstverlening*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

RMO (2010b). *Briefadvies Sociaal bezuinigen*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

Schmitz, G. (2011). *Gebruik gezond verstand: essay over meervoudigheid in het openbaar bestuur*. Peel en Maas: Gemeente Peel en Maas.

Scholte, M., Sprinkhuizen, A., & Zuithof, M. (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. New York: Basic Books.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2000) *De maat van de verzorgingsstaat: Inrichting en werking van het sociaal-economisch bestel in elf westerse landen*. Ontleend aan: [http://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2000/De\\_maat\\_van\\_de\\_verzorgingsstaat](http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2000/De_maat_van_de_verzorgingsstaat)

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid?* Opgeroepen op juni 2013, van SCP: [http://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2012/Een\\_beroep\\_op\\_de\\_burger](http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Een_beroep_op_de_burger)

Spierts, M., & Duyvendak, J. (2013). *Stille krachten van de verzorgingsstaat verdienen beter. Tijdschrift voor sociale vraagstukken*, 20-24.

Steadman, H. (1992). *Boundary Spanners: A key component for the effective interactions of the justice and mental health systems. Law and Human Behavior* 16(1), 75-87.

Thiel, S. v. (2010). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.

Tonkens, E. (2008) *De bal bij de burger. Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*. Universiteit van Amsterdam: dissertatie.

Tonkens, E., & Verhoeven, I. (2011). *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak*. Amsterdam: UvA/Stichting Actief Burgerschap.

Tops, P., & Hartman, C. (2009). The relationship between policy governance and front-line governance. In J. Duyvendak, F. Hendriks, & N. v. Niekerk, *City in sight: Dutch dealings with urban change*. Amsterdam: Uitgeverij Atlas.

Trommel, W. & Veen, R., van der. (Red.) (2004) *De herverdeelde samenleving. De ontwikkeling en herziening van de Nederlandse verzorgingsstaat*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Vereniging Kleine Kernen Limburg. (2010). *Doe het zelf gids dorpen en wijken: zelfsturing, het nieuwe tijdperk van gemeenschapsontwikkeling*. Horst: Weemen Horst bv.

VNG. (2012). *Bouwen op de kracht van burgers*.

Vries, J. d., & Dam, M. v. (1998). *Politiek-bestuurlijk management: Een blik achter de gouden muur*. Leiden: Samsom.

Vries, S. de (2012). *Eropaf... en dan? De rol van het Maatschappelijk Werk in het Nieuwe Welzijn*. Amsterdam: SWP.

Waal, V. d. (2001). *Uitdagend leren: culturele en maatschappelijke activiteiten als leeromgeving*. Bussum: Coutinho.

Wagenaar, H. (2001). *Review of Deliberative Practitioner: Encouraging Participatory Planning Processes. Administrative Theory & Praxis, 24, 1*.

Wagenaar, H. (2011). *De stille revolutie: democratie van onderop*. In Heijden, J. van der, Dam, R. van, Noortwijk, R. van, Salverda, I., Zanten, I. van (Red.), *Van Doe-het-zelf naar Doe-het-samen Maatschappij: Experimenteren met burgerinitiatief*.

Wagenaar, F.P., Kerkhoff, A.D.N. en Rutgers M.R. (red.) (2011). *Duizend jaar openbaar bestuur in Nederland. Van patrimoniaal bestuur naar waarborgstaat*, Bussum: Coutinho.

Weber, M. (1922). *Grundriss der Sozialökonomik*. Tübingen: Verslag J. Mohr.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012a). *Publieke zaken in de marktsamenleving*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012b) *Vertrouwen in burgers*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

Weber, M. (1922). *Grundriss der Sozialökonomik*. Tübingen: Verslag J. Mohr.

Wijdeven, T. v. (2012). *Doe-democratie: Over actief burgerschap in stadswijken*. Delft: Eburon.

Wijdeven, T. v., Cornelissen, E., Tops, P., & Hendriks, F. (2006). *Een kwestie van doen? Vitale coalities rond leefbaarheid in steden*. Rotterdam: SEV.

Willemse, J. (2012). *Anders kijken: een breder zicht op menselijk gedrag. Theorie en praktijk van de systeembenadering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Williams, P. (2002). The competent boundary spanner. *Public Administration* 80 , 103-124.

Yanow, D. (2004). translating local knowledge at organizational peripheries. *British Journal of Management* 15 , 9-25.

Zijderveld, A. (1999). *The Waning of the Welfare State: The End of Comprehensive State Succor*. Transaction Publishers.

## **Bijlagen**

## Vragenlijst opbouwwerker

- Kunt u iets over uzelf vertellen?
- Kunt u iets vertellen over de organisatie waarin u werkt?
  - Wat is uw positie binnen de organisatie?
- Wat heeft u aangetrokken binnen het opbouwwerk?
  
- Kunt u iets vertellen over het initiatief waar u bij betrokken bent?
  - Initiator
  - Ontstaansgeschiedenis
  - Betrokken partijen
  - Proces van idee naar uitvoering
  - Inhoud initiatief
  - Periode
- Hoe bent u bij dit initiatief betrokken geraakt?
  
- Kunt u iets vertellen over uw taak binnen een initiatief?
- Kunt u omschrijven wat u doet om het initiatief vorm te geven?
  - Wat houdt de ondersteunende rol eigenlijk precies in?
  
- Hoe gaat u om met de initiatiefnemers?
  - Wat verwacht u van hen?
  - Wat wordt er van u verwacht?
- Kunt u omschrijven hoe u omgaat met andere betrokken partijen?
  - Wat verwacht u van hen?
  - Wat wordt er van u verwacht?
  
- Ondervindt u wel eens belemmeringen binnen het werk als opbouwwerker?
  - Heeft u binnen dit initiatief te maken gehad met regels en procedures?
    - Hoe gaat u hiermee om?
  - Stellen overheid of organisaties kaders of doelen voor dit initiatief?
    - Hoe gaat u hiermee om?
- Hoe gaat u om met de verschillende belangen bij een initiatief (beleidsuitvoering en wensen initiatiefnemers)?
  
- Waar ontvangt u wel eens complimenten voor binnen het werk?
- Ontvangt u wel eens kritiek?
- Kunt u een omschrijving geven van een uitstekende opbouwwerker?
- Wat vindt u belangrijks eigenschappen die een opbouwwerker moet bezitten?
  
- Waar haalt u uw waardering uit binnen het werk?

## Eerste codering participatievormen en handelingskenmerken

Participatievorm	Zelfsturingsproces	1	Burgerinitiatief	2	Overheidsinitiatief	3
Omgang eigenaarschap	Ideeën leefwereld zijn leidend, waarbij er gewerkt wordt aan een gezamenlijke toekomstvisie	1.1	Ideeën leefwereld centraal, waarbij het idee niet wordt overgenomen door systeemwereld	2.1	Binnentreden leefwereld met idee uit systeem, waarbij er actief gezocht wordt naar draagvlak	3.1
Omgang met karakter participatievorm	Bewaakt het proces gericht op overeenstemming	1.2	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat	2.2	Stelt project centraal gericht op concreet resultaat	3.2
Doel participatie	Overeenstemming tussen werelden, waarbij de leefwereld centraal staat	1.3	Burger leert van het initiatief	2.3	Probleem in leefwereld oplossen	3.3
Omgang systeemwereld	Zoekt indien nodig naar samenwerking en overrulet het systeem	1.4	Zoekt indien nodig naar samenwerking en geeft feedback aan systeem	2.4	Werkt intensief samen met systeem en fungeert als schakel tussen de werelden	3.4
Manier van communiceren	Constante, gelijkwaardige dialoog tussen partijen	1.5	Zoekt naar eigen mogelijkheden burger	2.5	Zet enthousiasme in om burger te stimuleren en activeren	3.5
Inzet professioneel netwerk	Inzet om dialoog tot stand te brengen	1.6	Indien nodig intensieve samenwerking met andere partijen	2.6	Intensieve samenwerking met andere partijen	3.6
Actie professional	Procesbegeleider	1.7	Verbindingen leggen en ontdekken wat nodig is	2.7	Coördinerende rol gericht op activeren en stimuleren van burger	3.7
Inzet expertise	De burger wordt gezien als de expert in eigen leefwereld	1.8	Professional wordt gezien als wegwijzer in de systeemwereld	2.8	Professional wordt gezien als de expert in de leefwereld	3.8
Duur betrokkenheid	Lange periode betrokken	1.9	Zolang ondersteuning wenselijk is	2.9	Tot eigenaarschap overgenomen kan worden door leefwereld	3.9



## Logboek

Datum	Actie
10-04-2013	Kennismaking Yvonne Imming, stagecoördinator Synthese.
02-05-2013	Kennismaking + onderwerpbespreking Marcia Adams, directrice Synthese, Sjaak Sluifers, projectleider zelfsturing.
04-06-2013	Conceptversie onderzoeksopzet voor feedback naar Thijs Jansen.
07-06-2013	Mail voor interview over burgerkracht versus zelfsturing naar Jan Custers en Geert Schmitz.
11-06-2013	Jan Custers bellen i.v.m. afspraak maken (Geert Schmitz is op vakantie).
12-06-2013	Feedbacksessie Thijs Jansen.
13-06-2013	13.00 uur: Oriënterend gesprek met Sjaak Sluifers (Horst) over zelfsturing versus burgerparticipatie.
17-06-2013	Aanpassen onderzoeksvraag.
18-06-2013	Gesprek Jan Custers (Venlo) over zelfsturingsinitiatieven versus burgerinitiatieven en de rol van de welzijnsprofessional hierin (collectieve professional en de specifieke professional).
19-06-2013	Aanpassen probleem- en doelstelling. Herschikken van de theoretische achtergronden en aanvullen met literatuur.  Opzet tot nu toe naar Jorrit Visée voor feedback tot en met de vraagstelling.
20-06-2013	Studiedag scriptie samen met Evelien van de Weegh.
27-06-2013	Synthesemodel gemaakt: participatieladder samengevoegd met zelfsturingsmodel.
28-06-2013	Studiedag scriptie met Jorrit Visée.
08-07-2013	Mail inventarisatie initiatieven (zelfsturings- en burgerinitiatieven) naar Sjaak Sluifers.
10-07-2013	Wil van der Coelen (regisseur zelfsturing) bellen i.v.m. initiatieven Peel en Maas (Niet beschikbaar i.v.m. vakantie tot 22-07).
11-07-2013	Geert Schmitz (strateeg gemeente Peel en Maas) contacten i.v.m. initiatieven Peel en Maas.  Figuur Positie Professional gemaakt.
12-07-2013	Voortgangsgesprek met Thijs Jansen.
15-07-2013	Gesprek met Geert Schmitz over mogelijke initiatieven in Peel en Maas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeugdhonk (eigenaarschap overheid);</li> <li>- Gemeenschapshuis (eigenaarschap gemeenschap).</li> </ul> <p>→ Opmerking: Het blijkt lastig om binnen de gemeente Peel en Maas een initiatief te vinden waarbij de overheid het eigenaarschap heeft, aangezien de gemeente al ongeveer 15 jaar gericht is op zelfsturing. Wellicht strategie aanpassen en in een andere gemeente op zoek gaan naar burgerinitiatieven. Strategie meer richten op alleen opbouwwerkers?</p>
16-07-2013	Uitwerken ontwikkelingen in welzijnswerk en centrale onderzoeksvraag verhelderd. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jan Custers gaf aan wellicht nog een initiatief te hebben: 'Netwerk</li> </ul>

	Welzijn Versterkt', waarbij maatschappelijke organisaties een prominente rol spelen in het opnemen van mensen met een beperking in de wijk. Contact opnemen met Jan Joore (Dichterbij).
<b>17-07-2013</b>	Mail naar de Lumens Groep (regio Eindhoven) met de vraag of er iemand bereid is om met mij te praten over mogelijkheden tot het interviewen van opbouwwerkers/jongerenwerkers die betrokken zijn bij burgerinitiatieven (overheid eigenaarschap).
<b>18-07-2013</b>	Reactie Lumens Groep: vraag uitgezet bij projectmanager van de organisatie.  Uitgewerkt opbouwwerk en soorten personages.
<b>19-07-2013</b>	Reactie Lumens Groep: opbouwwerker Neal Mathura neemt na zijn vakantie (rond 30 juli) contact met mij op.  Acties: Mail naar Contourde Twern (regio Tilburg); Mail naar Welzijnsonderneming Divers (Den Bosch)  Relevante personages in tabel gezet.
<b>24-07 t/m 26-07-2013</b>	Operationalisatie afgerond.
<b>29-07-2013</b>	Herinnering gestuurd naar de welzijnsorganisaties.  Nieuwe organisaties benaderd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veenendaal: Welzijn Veenendaal (wil niet meewerken, te druk);</li> <li>- Breda: Surplus welzijn;</li> <li>- Utrecht: Portes;</li> <li>- Helmond: LEVgroep;</li> <li>- Nijmegen: Tandem;</li> <li>- Veghel: Vivaan.</li> </ul> Strategie van benaderen aangepast. Niet meer hebben over initiatieven vanuit de systeemwereld, want veel organisaties willen juist vraaggericht werken en zeggen dan dat het niet binnen hun beleid past.
<b>30-07-2013</b>	Eerste interview ingepland met Paul Dekkers van LEVgroep locatie Son en Breugel op 06-08-2013 om 15.00 uur.
<b>31-07-2013</b>	Reactie van Portes in Utrecht. De organisatie houdt op te bestaan per 03-08-2013. Ik heb dus een vervangende organisatie in Utrecht benaderd: Doenja Dienstverlening. Reactie van Neal Mathura (Lumens in de buurt Eindhoven). Afspraak gemaakt voor 06-08-2013 om 11.00 uur.  Reactie van Leontine Jansen (Vivaan, Oss). Afspraak gemaakt voor 13-08-2013 om 11.00 uur.
<b>05-08-2013</b>	Sjaak Sluiters is terug van vakantie. Hij heeft me aan namen van opbouwwerkers geholpen die actief zijn binnen zelfsturing:  Alle Postmus, opbouwwerker VKKL en Synthese,

	<p>email: <a href="mailto:a.postmus@synthese.nl">a.postmus@synthese.nl</a> (<b>op vakantie t/m 08-09</b>)</p> <p>Bram Jacobs, (jongeren)opbouwwerker Synthese en VKKL, email: <a href="mailto:b.jacobs@synthese.nl">b.jacobs@synthese.nl</a></p> <p>Milou van de Ven, opbouwwerkster Synthese gemeente Gennepe, email: <a href="mailto:m.vandeven@synthese.nl">m.vandeven@synthese.nl</a></p> <p>Mieke Cruijsberg, opbouwwerkster Synthese Horst aan de Maas, email: <a href="mailto:m.cruijsberg@synthese.nl">m.cruijsberg@synthese.nl</a> (afspraak gemaakt op 26-08-2013)</p> <p>Geert Wismans, opbouwwerker Vorkmeer gemeente Peel en Maas en Nederweert, e-mail: <a href="mailto:g.wismans@vorkmeer.nl">g.wismans@vorkmeer.nl</a> (<b>op vakantie t/m 18-08</b>)</p> <p>Verder heb ik de twee interviews voor morgen voorbereid.</p>
<b>06-08-2013</b>	Interviews afgenomen bij Neal Mathura en Paul Dekkers.
<b>07-08-2013</b>	<p>Transcript Neal Mathura gemaakt.</p> <p>Mogelijke toezegging van Contourde Twern Tilburg (Roy Stevens). Wel wil de organisatie mijn aanbevelingen ontvangen. Mail retour met mijn doelstelling. Hopelijk gaan ze akkoord.</p>
<b>08-08-2013</b>	<p>Transcript Paul Dekkers uitgewerkt.</p> <p>Reactie van de vakgroep Opbouwwerk van de LEVgroep. Paul Dekkers had voor mij geïnformeerd of er geïnteresseerden waren om met mij in gesprek te gaan. Ik heb wat meer info gegeven over het onderzoek.</p>
<b>09-08-2013</b>	<p>Op aanraden van Neal Mathura nog twee opbouwwerkers in Eindhoven benaderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kim Roefs (<b>op vakantie tot 12-08</b>)</li> <li>- Björn Roos</li> </ul> <p>Welzijnsorganisatie Vorkmeer benaderd voor deelname aan mijn onderzoek.</p>
<b>12-08-2013</b>	<p>Reactie Contourde Twern: ik moet contact opnemen met Wilma Numans, gedaan.</p> <p>Zojuist twee ambulante jongerenwerkers benaderd van Van Houten&amp;co in Houten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cees Westerhout, e-mail: <a href="mailto:c.westerhout@vanhoutenenco.nl">c.westerhout@vanhoutenenco.nl</a></li> <li>- Maurice Thijssen, e-mail: <a href="mailto:m.thijssen@vanhoutenenco.nl">m.thijssen@vanhoutenenco.nl</a></li> </ul>
<b>13-08-2013</b>	<p>Interview afgenomen in Oss, organisatie Vivaan, met Leontine Jansen.</p> <p>Afspraak gemaakt met Bram Jacobs, jongerenwerker Synthese en VKKL Horst, voor 14-08-2013 10.00 uur.</p> <p>Afspraak gemaakt met Sjaak Sluiters, opbouwwerker Synthese Horst, voor 14-08-2013 11.00 uur.</p> <p>Afspraak gemaakt met Wilma Numans, staffunctionaris van Contourde</p>

	Twern Tilburg, voor 20-08-2013 13.00 uur.  Afspraak gemaakt met Petra Schreuder, Sociaal Werker Contourde Twern Tilburg, voor 20-08-2013 14.30 uur.
<b>14-08-2013</b>	Interview afgenomen Sjaak Sluifers, Synthese Horst. Bram Jacobs was niet gekomen, waarschijnlijk wat miscommunicatie. Verzoek gestuurd met nieuwe afspraak voor 26-08-2013 voor 13.30 uur.
<b>15-08-2013</b>	Transcript gemaakt van interview Leontine Jansen.
<b>16-08-2013</b>	Transcript gemaakt van interview Sjaak Sluifers.
<b>19-08-2013</b>	Een herhalingsverzoek gestuurd naar Milou van de Ven of 26 augustus om 11.00 haar uitkomt voor interview in Horst. Reactie terug: het kwam niet uit, afspraak een dag opgeschoven naar 27-08 om 11.00 uur.  Afspraak gemaakt met Björn Roos, Lumens in de buurt Eindhoven, voor donderdag 29-08-2013 om 09.00 uur.
<b>20-08-2013</b>	Interviews afgenomen met Wilma Numans (staffunctionaris) en met Petra Schreuder (sociaal werkster) van Contourde Twern in Tilburg.
<b>21-08-2013</b>	Voorstel voor nieuwe afspraak (26-08) goedgekeurd door Bram Jacobs (Synthese).
<b>22-08-2013</b>	Eerste helft interview Petra Schreuder uitgewerkt.
<b>23-08-2013</b>	Tweede helft interview Petra Schreuder uitgewerkt.  Het interview met Wilma Numans zal niet worden getranscribeerd, aangezien het gesprek meer beleidsmatig van inhoud was en zij niet als opbouwwerker werkt.
<b>26-08-2013</b>	Vandaag twee interviews afgenomen in Horst met Mieke Cruijsberg en Bram Jacobs.  Afspraak gemaakt met Geerts Wismans voor 04-09 om 11.00 uur in Panningen.
<b>27-08-2013</b>	Interview afgenomen in Gennep met Milou van de Ven.
<b>28-08-2013</b>	Reactie van Maurice Thijssen van Van Houten&co. Hij wil graag meewerken aan mijn onderzoek. Afspraak gemaakt op dinsdag 03-09 om 15.00 uur in Houten. Hoewel ik al genoeg interviews ingepland heb staan en deels al heb afgenomen, ga ik toch het gesprek aan, aangezien ik het gevoel heb dat deze persoon veelal werkt vanuit de systeemwereld, aangezien hij een ambulante jongerenwerker is.
<b>29-08-2013</b>	Interview afgenomen in Eindhoven met Björn Roos.
<b>30-08-2013</b>	Deel van interview Mieke Cruijsberg uitgewerkt.
<b>02-09-2013</b>	Interview Mieke Cruijsberg verder compleet uitgewerkt.
<b>03-09-2013</b>	Interview Bram Jacobs uitgewerkt.  Interview afgenomen met Maurice Thijssen in Houten van Van Houten&co.
<b>04-09-2013</b>	Interview afgenomen met Geert Wismans in Panningen van Vorkmeer.
<b>05-09-2013</b>	Interview uitgewerkt Milou van de Ven.
<b>07-09-2013</b>	Interview uitgewerkt Björn Roos.
<b>08-09-2013</b>	Deel van interview met Maurice Thijssen uitgewerkt.
<b>09-09-2013</b>	Interview van Maurice Thijssen verder uitgewerkt.
<b>11-09-2013</b>	Interview Geert Wismans uitgewerkt.

<b>12-09-2013</b>	Scriptiebespreking met Evelien. Ik liep er namelijk een beetje tegenaan hoe ik de profielen van de respondenten het best kon indelen binnen mijn empirische deel. Nu besloten om eerst de profielen te maken en direct te koppelen aan de personages, om vervolgens een indeling te maken in handelen naar eigenaarschap van de drie verschillende maatschappelijke participatievormen.  Aantal interviews gedoceerd.
<b>13-09-2013</b>	Hoofdvraag en sommige deelvragen aangepast. Ik heb besloten om het niet initiatieven door burgers te noemen, maar maatschappelijke participatievormen, aangezien burgerparticipatie en zelfsturing niet direct initiatieven hoeven te zijn, maar eerder een vorm aangeeft van maatschappelijke participatie.
<b>17-09-2013</b>	Aantal interviews gecodeerd.
<b>18-09-2013</b>	Aantal interviews gecodeerd.
<b>19-09-2013</b>	Aantal interviews gecodeerd.
<b>20-09-2013</b>	De laatste interviews gedoceerd.
<b>23-09-2013</b>	Twee profielen opgesteld: van Neal Mathura en Paul Dekker.
<b>24-09-2013</b>	Twee profielen opgesteld: van Leontine Jansen en Sjaak Sluiters.
<b>25-09-2013</b>	Profiel van Petra Schreuder opgesteld.
<b>26-09-2013</b>	Profiel Mieke Cruijsberg opgesteld.  Later in inleiding verwerken van de participatiesamenleving (Koning Prinsjesdag).
<b>27-09-2013</b>	Deel van profiel van Bram Jacobs opgesteld.
<b>30-09-2013</b>	Profiel Bram Jacobs afgerond en profiel van Milou van de Ven gemaakt.
<b>01-10-2013</b>	Profiel Björn Roos opgesteld.
<b>02-10-2013</b>	Profiel van Maurice Thijssen opgesteld.
<b>03-10-2013</b>	Profiel van Geert Wismans opgesteld.  De drie laatste deelvragen samengevoegd tot één deelvraag. Het werd anders wel erg omslachtig.
<b>07-10-2013</b>	Conclusie geschreven voor hoofdstuk zes. Begin gemaakt met hoofdstuk zeven (rol in participatievormen met eigenaar leefwereld) en figuren gemaakt waar proces- en projectmatig in verwerkt is met behorende eigenaarschappen.
<b>08-10-2013</b>	Kenmerken uit de profielen gecategoriseerd naar maatschappelijke participatievorm.
<b>09-10-2013</b>	Verder gewerkt aan de kenmerken van de opbouwwerker rondom de ondersteuning van het proces van gemeenschapontwikkeling.  Figuur gemaakt met de drie overkoepelende rollen gekoppeld aan de participatievormen.
<b>10-10-2013</b>	Verder gewerkt aan de kenmerken van de opbouwwerker rondom de ondersteuning van een project vanuit de leefwereld.
<b>11-10-2013</b>	Laatste maatschappelijke participatievorm uitgewerkt en de drie nieuwe, overkoepelende rollen beschreven. Opzet gemaakt voor conclusie.
<b>14-10-2013</b>	Klad- codering overgetypt.
<b>15-10-2013</b>	Gewerkt aan de conclusie.

<b>16-10-2013</b>	Conclusie afgewerkt en methodologische verantwoording uitgewerkt.
<b>17-10-2013</b>	Methodologische verantwoording afgerond.
<b>18-10-2013</b>	Scriptie geheel doorgenomen.
<b>06-11-2013</b>	Feedback op gehele scriptie van Thijs.
<b>11-11-2013</b>	Deel van de feedback verwerkt.
<b>12-11-2013 – 14-11-2013</b>	Figuur Participatieladder aangepast, gekoppeld aan generaties van burgerparticipatie. Eigenaarschap over een participatievorm dient meer te gaan over de macht rondom de participatie. Figuur gemaakt van burger – en overheidsinitiatief gekoppeld aan participatieladder.
<b>18-11-2013</b>	Figuur zelfsturing gekoppeld aan participatieladder + kritiek op gouden driehoek (regie bij overheid).
<b>t/m 25-11</b>	Hoofdstuk van participatievormen afgerond.
<b>26-11-2014</b>	Handelingskenmerken behorende bij de participatievormen opgesteld (hypotheselijst)
<b>27-11-2014</b>	Conceptueel raamwerk gemaakt. Deelvragen aangepast
<b>29-11-2013 – 28-12-2013</b>	Interviews gecodeerd en nieuwe profielen gemaakt per opbouwwerker.
<b>02-12-2014 – 18-01-2014</b>	Stuk opnieuw doorgenomen en aangepast naar huidige versie. Analyse op alle profielen. Conclusie en aanbevelingen geschreven.
<b>18-01-2014</b>	Overall check

## **Achterliggende theorieën zelfsturing**

De termen ‘zelfsturing’ en ‘communicatieve zelfsturing’ zijn ontleend aan het denken van de filosoof Arnold Cornelis. Cornelis wordt ook wel gezien als de belangrijkste denker achter zelfsturing. Het denken over dit concept is ook beïnvloed door de theorieën van de Duitse wetenschapper Jürgen Habermas en het sociaal constructionisme (ook wel sociaal constructivisme genoemd) (Custers & Schmitz, 2012).

### ***Communicatieve zelfsturing***

De eerste theorie die centraal staat binnen zelfsturing, is de communicatieve zelfsturingstheorie van Arnold Cornelis. Volgens Arnold Cornelis (1998) hebben zowel de mens als de samenleving het stuur in handen om voortdurend nieuwe betekenis te geven aan hun bestaan, zowel op individueel als ook op collectief niveau. Daarmee laten we de fase waarin we maatschappelijk bekwaam functioneren volgens geldende normen en voorschriften achter ons. Mensen ontdekken dat ze elkaar nodig hebben en dat ze in staat zijn om gezamenlijk een nieuwe identiteit te ontwikkelen, zowel van zichzelf als van de samenleving als geheel. Het vermogen om ontwikkelingen te sturen op basis van kwaliteit wordt leidend. Kwaliteit ontstaat volgens hem doordat mensen met elkaar gesprekken aangaan en op zoek gaan naar nieuwe waarden zoals meer geluk, grotere levensvreugde en waardevolle ideeën. Communicatie en zelfsturing worden een onafscheidelijk paar: communicatie tussen mensen die zichzelf hebben leren sturen, maakt nieuwe leerprocessen mogelijk en leidt al snel tot de geboorte van een nieuwe leefwereld. De mens wordt ‘baas in eigen brein’: hij stuurt zichzelf in zijn werk, zijn gezondheid, zijn leerprocessen en zijn levenslust (Custers, 2012). Als het mis gaat, geeft hij niet de schuld aan de gemeente, zijn baas, of aan andere autoriteiten maar beschouwt hij de fout als leerproces. Hij laat zich niet langer commanderen door het dwingende karakter van de regelmaatschappij, maar wordt het startpunt van beslissingslijnen en handelingen.

### ***Communicatief handelen in de leefwereld***

Al eerder in dit rapport zijn de tegenstellingen tussen de leef- en de systeemwereld van Habermas (1984) en Weber (1922) duidelijk gemaakt. Eén van deze werelden staat centraal binnen zelfsturing: de leefwereld. Het communicatief handelen van deze wereld staat voorop en is er op gericht om gedeeld begrip te bewerkstelligen (Custers, 2012).

Volgens Custers (2012) onderwerpt de systeemwereld van economie en overheid het handelen van mensen teveel aan regels. De systeemwereld is de leefwereld van de mensen binnengedrongen en grijpen geld en macht aan in de problemen die eigenlijk via communicatief handelen opgelost kunnen worden. Daardoor verliezen de culturele tradities in de leefwereld hun samenhang, de solidariteit brokkelt af en de communicatieve competenties van mensen worden verdrongen door consumenten- en cliëntenrollen (Custers, 2012).

Binnen zelfsturing staat niet de systeemwereld, maar de leefwereld centraal: mensen organiseren hun eigen leven, ze bouwen netwerken op en ze communiceren met elkaar. In de

leefwereld nemen burgers initiatieven die energie opleveren voor henzelf of voor de gemeenschap waar ze deel van uitmaken. Plezier hebben in het werken aan iets is een belangrijk uitgangspunt, en niet zozeer het oplossen van problemen. Problemen in het dagelijks leven en in de omgang met mensen komen in een ander daglicht te staan wanneer je ze benadert vanuit het plezier in datgene waar je aan wilt werken. Dit proces van bouwen met elkaar aan betekenisvolle activiteiten en praktijken is de essentie van zelfsturende gemeenschappen (Custers & Schmitz, 2012). De thema's waar men aan bouwt kunnen heel verschillend zijn. Gemeenschappelijke kenmerk van alle thema's is dat burgers zich verantwoordelijk voelen en ook daadwerkelijk verantwoordelijk zijn over het thema. Zelfsturing is dus een scheppende praktijk: mensen zetten hun eigen dromen om in de praktijk. Zelfsturing is ook altijd een sociale activiteit. Inwoners bouwen altijd samen met anderen aan iets. Dat vraagt om veel gesprek met elkaar, veel ontmoetingen en dus veel communicatie.

### ***Sociaal constructionisme***

Een derde theoretische achtergrond binnen zelfsturing is dat van het sociaal constructionisme (ook wel sociaal constructivisme genoemd). Volgens het sociaal constructionisme is de wereld waarin we leven niet eenduidig, maar meervoudig. Mensen zijn voortdurend in de weer om de wereld betekenis te geven. De context en het perspectief van waaruit we handelen verandert voortdurend. De werkelijkheid verandert voortdurend vanuit een proces van sociaal construeren. Mensen gaan hoogwaardige relaties met elkaar aan om de doelen van een organisatie of gemeenschap te realiseren. De kennis die ontwikkeld wordt, zit niet zozeer 'tussen de oren van een persoon', maar bevindt zich ergens 'in de ruimte tussen de neuzen van de mensen' (Custers, 2012). Er is gelijktijdig aandacht voor inhoud en de relaties in de organisatie of gemeenschap. In de kern komt het erop neer dat wat mensen gezamenlijk aandacht geven, groeit.